

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak kudeatzen  
dituen dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza  
proposamenak

**IKT deialdia**

**Egileak**

**UPV/EHUko Unesco Katedra**

**UPV/EHUko Gizarte Psikologia eta Portaera Zientzien  
Metodologia Saila**

**Unesco Etxea**

**Donostia 2010-12-30**

## AURKIBIDEA

0.- Sarrera

1.- Enkargua

2.- Helburua

3.- Metodologia

3.1.- Lan-prozeduraren urratsak

3.2.- Testuinguru teorikoa

3.3.- Galdeketen sorrera

3.4.- Galdeketekin egindako datu-bilketa

4.- Datuen azterketa eta emaitzak

4.1.- Informazio kuantitatiboa

4.2.- Informazio kualitatiboa

5.- Sintesia

6.- Egungo egoeraren deskribapena

7.- Proposamenak

7.1.- Bisita-kontagailu sistema estandarizatua

7.2.- Produktuen difusioa

7.3.- Auto-ebaluaketa tresna

7.4.- Erabiltzaileei zuzendutako ebaluaketa-tresna

7.5.- Auditoria-sistema

8.- Eranskinak

1.- Erakundeei zuzendutako galdeketa

2.- Erabiltzaileei zuzendutako galdeketa

3.- HPSko teknikariei zuzendutako galdeketa

Bibliografia

## **SARRERA**

Lan honen helburua Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak IKT (Informazio eta Komunikazioa Teknologia) deialdiaren bitartez diruz lagundutako proiektuen eragina neurtuko duen tresna sortzea da. Horretarako egungo IKT sektorearen egoera ezagutzea ezinbestekoa da. Erabilitako metodologia sektoreko eragile edo parte-hartzaileei zuzendutako galdeketak izan dira eta lortutako emaitzek hainbat neurri proposatzera eraman gaituzte.

IKTen sektorean euskararen erabilera sustatu eta normalizatzea helburu duen sistema bezala irudikatzen dugu IKT deialdia. Guk hemen egiten dugun hurbilpenetik, sistema hau “EFQM” Kalitate Osoa eta Bikaintasunaren eredu europarrean oinarrituta dago, eta bertan ezinbesteko parte-hartzaileak HPS eta erakunde eskatzaileak dira. Parte-hartzaile hauek elkarrekin lotuta dauden edota elkarren menpekoak diren helburuak eta estrategiak dituzte, baliabide batzuk darabiltzate, eta prozesu batzuk gauzatzearen ondorioz, azkenean produktuak ateratzen dira. Produktu hauek eragina izango dute IKTak erabiltzen dituzten pertsonengan eta, ondorioz, gizartearengan.

Aipatu dugunez, lan honen azken helburua produktuen eragina neurtuko duen tresna sortzea da. Kontuan hartuta produktua zein eragina sistema osoan parte hartzen duten irizpide desberdinek baldintzatuko dituztela, irizpide horiek ezagutzeko informazio-bilketa bat egin dugu, horiei buruzko informazioa jasoaz iturri desberdinengandik:

<b>IRIZPIDEAK</b>	<b>INFORMAZIO-ITURRIAK</b>		
	Erakunde eskatzaileak	Erabiltzaile edo bezeroak	HPSko teknikariak
Politika-estrategia	√		√
Baliabideak eta aliantzak	√		√
Prozesua	√	√	√
Emaitzak (produktua eta erabilera)	√	√	√

Hiru eragile-mota horiengandik jasotako informazioarekin IKT arloaren eta sistemaren egoera orokorraren irudikapena lortu dugu, eragingarriak diren alderdiak identifikatuz. Horiek kontuan izanda, hainbat neurri hartzeko proposamena egingo dugu diruz lagundutako proiektuen eragina.

## 1.- ENKARGUA

Hasieran, enkarguak honako profil hau azaldu zuen: bai diruz lagundutako proiektuak bai eta horien eragina ere neurtzea edota ebaluatzea.

Hala ere, HPS eta lan honen egileek burututako hainbat lan-bileraren ostean, hasierako enkarguak beste forma bat hartu zuen, eta azken enkargu hau eman zitzaigun: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren IKT (Informazio eta Komunikazioaren Teknologia) deialdian diruz lagundutako proiektuen eragina neurtuko duen tresna sortzea.

Tresna horrek honako ezaugarri hauek izango ditu:

- PDCA zikloan oinarrituta, deialdiko erakunde eskatzaileek euren auto-ebaluaketa egin ahal izateko eta etengabeko hobekuntza egin ahal izateko erabili ahal izango da.
- Erakundeek, haien hasierako helburuetatik abiatuta, aurrera eramandako ekintzak, eta azken ondorio edo emaitzak ebaluatu ahal izango dituzte tresna horren bidez.

Azken finean, erakundeek haien helburuak lortu dituzten jakiteko, izandako emaitzak neurtu behar dituzte. Hortaz, aipatutako tresnaren bidez auto-ebaluaketa egin ahal izango dute, eta horrek euren jarduna hobetzen lagunduko die.

## 2.- HELBURUAK

IKT (Informazio eta Komunikazioaren Teknologia) deialdian diruz lagundutako egitasmoen eragina neurtuko duen tresna sortzeko, ondoko hiru helburutan banatu da lana:

- IKT deialdian diruz lagundutako egitasmoen eragina neurtuko duen tresna diseinatu.
- IKT deialdian parte-hartzen duten eragileen (HPSko teknikariak, erakunde eskatzaileak, eta garatutako produktuen erabiltzaileak) iritzia jaso.
- Hurrengo deialdiei begira egin beharreko aldaketak identifikatu.

### 3.- METODOLOGIA

#### 3.1.- Lan-prozeduraren urratsak

IKT deialdiaren bidez diruz lagundutako egitasmoen eragina neurtuko duen tresna sortzeko emandako urratsak eta burututako ekintzak honako hauek izan dira:

##### 1.- IKT deialdiaren misioa ezagutu

Honetarako, hainbat dokumentu erabili dira:

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilpena arautzen duena.
- Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia (1999).
- HIZKUNTZA POLITIKA AURRERA BEGIRA. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren 2005-2009 egitasmoa.
- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren diru-laguntzen deialdia, eta IKT deialdia.

##### 2.- Ebaluaketa-ereduak landu, bat erakunde eskatzaileentzat, eta bestea garatutako egitasmoen erabiltzaileentzat.

Honetan oinarrituta landu dira:

- EFQM kalitate-eredua
- IKT deialdiaren oinarria

##### 3.- HPSko teknikariek bilera egin

IKTen arloa, egitasmoak baloratzeko sistema, eta diru-laguntzak justifikatzeko prozedura hobeto ezagutzeko.

##### 4.- Galdeketen eredu definitiboak finkatu

Galdeketak deialdiaren bost azpi-modalitateei begira egokitu ziren.

##### 5.- Lagina aukeratu

2009. urtean IKT deialdian diru-laguntza eskatu zuten erakunde eta egitasmoen artetik lagina aukeratu zen.

6.- Erakundeen ordezkariekin harremanetan jarri

Lagin moduan aukeratutako erakundeetako ordezkariekin harremanetan jarri ginen, galdeketa egiteko eta erabiltzaileei buruzko datuak eskatzeko.

7.- Erabiltzaileei galdeketa egin

Aukeratutako laginetik abiatuta, garatutako egitasmoen erabiltzaileei galdeketa egin zitzaien.

8.- HPSko teknikariei elkarrizketa egin

Erakundeengandik eta bezeroengandik jasotako informaziotik abiatuta, IKT deialdiaren inguruko galdeketa bat egin zitzaien HPSko teknikariei.

9.- Datuen analisisa egin

Hiru informazio-iturrietatik jasotako datuen analisisa egin zen.

10.- Tresnaren proposamena eta txostena landu

Aurretik jasotako informazio guztia oinarri, tresnaren proposamena zein azalpen-txostena landu genituen.

## **3.2.- Testuinguru teorikoa**

### **3.2.1.-IKT DEIALDIAREN MISIOA**

Informazio eta Komunikazioaren Teknologiak euskararen hedapenerako eta normalizaziorako ezinbestekoak direnez, IKT deialdiak euskara zabaldu eta normalizatzeko garrantzitsuak izan daitezkeen webgune, software, eduki, aplikazio, tresnen ... sorkuntza sustatzea du helburu. Ekintza hauen bidez, euskara hedatu eta normalizatzear gain, 10/1982 Oinarrizko Legeak Euskal Herriko biztanleei aitortutako eskubideak bermatzea ere ahalbidetuko da.

### **3.2.2.-ONDORIOA ETA ERAGINA**

Lan honetan bi kontzeptu hauen esanahia bereizten dugu behean azaltzen den moduan.

ONDORIOA: egitasmo edo ekintza-multzo bat garatu eta aurrera eraman ondoren lortzen diren emaitzek osatutako multzoa da, egitasmo horretan ezarritako helburuekin harreman zuzena duena; adibidez, web orri bat sortzea.

ERAGINA: egitasmoak izan dituen emaitzen erabilera eta iritzia; adibidez, produktuaren erabiltzaileen portaera eta jarrera.

### **3.2.3.-EFQM BIKAINASUN-EREDUA**

EFQM eredua Kalitate Osoa eta Bikaintasunaren esparruko eredu europarra da. Kudeaketa eta ebaluaketa estrategia dakar berarekin, non Erakundea eta inguruko atal guztiak harremanetan diharduten Sistema baten antzera irudikatzen diren.

Eredu honek bi arlo nagusi desberdintzen ditu: Eragileak eta Emaitzak.

Eragileen arloan, honako eremu hauek bereiz ditzakegu: Lidergoa, Pertsonak, Politika-Estrategia, Aliantza eta Baliabideak, eta Prozesuak.

Emaitzen arloan, honako eremu hauek daude: Emaitzak pertsonengan, Emaitzak bezeroengan, Emaitzak gizartean, eta Emaitza klabeak.

Guk definituko dugun **Euskararen erabilera sustatzeko eta normalizatzeko Sisteman**, irizpideak hauek lirarteke:

#### **Politika-Estrategia:**

Euskararen erabileraren normalizazio eta sustapenaren inguruko lege eta araudiak, eta erakunde eskatzaileek bere misio eta ikuspegia aurrera eramateko definitutako ekintza guztiak izango dira. Azken helburua, beti ere, erabiltzaile edo bezeroen beharrei



erantzutea izango da, horretarako, politika, plan, helburu eta prozesuak egokituko dituztelarik.

### **Aliantza eta Baliabideak:**

Helburuak lortzera bideratutako ekintzak aurrera eraman ahal izateko erabiltzen diren barruko baliabideak eta kanpo-aliantzak dira, hala nola, dirua, denbora, materialak, beste erakundeekin ezarritako harremanak, eta abar.

### **Prozesuak:**

Prozesuak, produktuak ekoitzi arte eman beharreko urrats guztien sekuentziak dira. Erakundeak nola diseinatzeko, kudeatzeko eta hobetzen dituen bere prozesuak, alde batetik bere politika eta estrategia laguntzeko, eta bestetik bere bezero eta intereseko taldeen beharrak asetzeko. Prozesua, ekintza desberdinen sekuentzia da, planifikatutako eta bilatutako emaitza ekoizteko helburuarekin antolatuta dagoena. Ekintza hauetan, pertsona, material, energia eta baliabide desberdinek parte hartzen dute, era logiko batean antolatuta.

Kasu honetan, prozesua, alde batetik, HPSk IKT deialdia formulatzeko, argitaratzeko, ebaluatzeko, ebazteko, eta diru-laguntzen esleipena egiteko modua izango da, eta bestetik, erakunde eskatzaileek proiektua diseinatu, deialdiaren eskakizuna aurkeztu, proiektua garatu, eta memoria zein justifikazioa egiteko modua izango da.

Prozesuak emaitzaren izaera eta kalitatea baldintzatzen duenez, etengabe bezeroen beharretara egokitu beharra dago, hau da, lortu nahi diren emaitzei begira berregokitu behar da etengabe. Beraz, urtez urte sektorearen beharrei egokitzeko ahalmena izan behar du, eta horretarako, erakunde eskatzaileekiko harremana ondo kudeatu behar da.

### **Emaitzak**

Aztertzen ari garen sistema honetan bi motatako emaitzak dira lehenetsiko direnak. HPSek indarrean jarritako IKT laguntza deialdiak zikloaren amaieran lortzen duen "produktua" izango da emaitzetako bat. Beste emaitza izango da aipatu produktu horrek erabiltzaileen artean duen harrera. Azken hau dago eraginaren kontzeptutik gertu.

Erabiltzaileen asebetetzea honako hauen menpe dago: hautemandako balioa, eta espero dutena. Asebetetze hori bi modutan neurtu daiteke:

- Pertzepzioari dagokionez: produktuari buruz (diseinua, kalitatea, erabilgarritasuna, akatsak, ...) duen iritzia. Iritzi hauek galdeketa eta inkestak bidez jasotzen dira.
- Produktua erabiltzeko era: fideltasuna, erabiltzeko maiztasuna, ... Erakundeek, zuzenean bezeroarengana jo gabe neurtu dezakete.

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

Erabiltzaileen beharrak asetzeak, eta ondorioz, horien asebetetzea lortzeak, abantaila batzuk izango ditu erakundearentzako:

- Konfiantza eta fideltasuna lortzea.
- Erabiltzailearen behar eta nahietara egokitzea.
- Etorkizunari begira, merkatuan jarraitzeko aukera gehiago izatea.

Beraz, IKT deialdian garatutako produktuen egileen eta erabiltzaileen iritzia jaso behar da, diruz lagundutako proiektuek gizartearen beharrei erantzuten dieten jakiteko, eta garatutako proiektuek izandako eragina neurtu ahal izateko.

### **3.3-Galdeketen sorrera**

EFQM eredutik abiatuta, eta IKT deialdiaren ezaugarriak kontuan hartuta, bi galdeketa garatu ziren, bata erakunde eskatzaileei zuzendutakoa, eta bestea proiektuen erabiltzaileei zuzendutakoa.

Ondoren, bi galdeketa hauen bidez jasotako informaziotik abiatuta, HPSko teknikariei zuzendutako beste galdeketa bat sortu zen.

#### **3.3.1- ERAKUNDEEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA**

EFQM eredutik abiatuta landutako *euskara sustatu eta normalizatzeko sistemaren* arabera, irizpide hauei buruz galdetu zitzairen:

##### **Politika eta Estrategia:**

- IKT deialdiari buruzko iritzia.
- Euskararen hedapenarekin erlazionaturiko ekintzarik burutzen duten.

##### **Baliabide eta aliantzak:**

- Produktua garatzeko behar izandako denbora.
- Auto-finantzaketari buruzko galderak.
- Produktua garatzeko burututako kontratazio-kopurua.

##### **Prozesuak:**

- Produktuaren eguneratze-maiztasuna.
- Produktuari egindako difusioa, eta hau egiteko erabilitako bideak.

##### **Emaitzak:**

- Erabiltzaile-kopurua.
- Garatutako proiektuak dakarren balio berezia.
- Emaitzen ebaluaketa egin ote den, eta nola.
- Bezeroen asebetetzea neurtu ote den, eta nola.

### 3.3.2.- ERABILTZAILEEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA

#### Prozesuak:

- Produktua ezagutzeko modua.

#### Emaitzak:

- Produktuari buruzko iritzia (kalitatea, balioa, zailtasuna, erakargarritasuna, ...)
- Produktuaren erabilera (maiztasuna, arrazoiak, fideltasuna, ...)
- Produktuak dakarren balio berezia.

### 3.3.2- HPSko TEKNIKARIEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA

#### Politika eta estrategia

- Prozesuak moteltzera eramaten duten faktoreak.
- Produktu-mota desberdinei eman beharreko trataera.
- Produktuen difusioa aintzat hartzearen komenigarritasuna.
- Deialdiaren indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak.
- Erakunde eskatzaileen izaera.

#### Prozesuak

- Prozesuak arintzeko moduak.

#### Baliabideak

- Deialdiaren diru-kopurua eta hau esleitzeko modua.

#### Emaitzak:

- Garatutako produktu-motak.

### 3.4.- Galdeketekin egindako datu-bilketa

Hauek dira lan honetarako erabilitako laginak:

#### 3.4.1.-ERAKUNDEEN LAGINA

Lagina 33 erakundek osatzen dute, 35 produktu desberdinei buruzko galderak erantzun dituztelarik. IKT deialdiaren azpi-modalitateen arabera, horrela sailkatzen dira:

AZPI-MODALITATEA	ERAKUNDE-KOPURUA	EHUNEKOTAN	PRODUKTU-KOPURUA	EHUNEKOTAN
A) Webgune eta atariak	16	% 48,4	19	% 54,3
B) Hizkuntzen teknologietan euskara integratzeko egitasmoak	0	0	0	0
C) Softwarea	9	% 24,2	9	% 25,7
D) Bizi-kalitate eta aisialdiko edukiak	7	% 21,4	6	% 17,1
E) Lan-mundurako edukiak	1	% 7	1	% 2,9
<b>Osotara</b>	<b>33</b>	<b>% 100</b>	<b>35</b>	<b>% 100</b>

*1.taula: erakunde eta produktu-kopurua azpi-modalitateen arabera.*

#### 3.4.2.-ERABILTZAILIEN LAGINA

AZPI-MODALITATEA	ERABILTZAILIEN KOPURUA	EHUNEKOTAN
A) Webgune eta atariak	55	% 73
B) Hizkuntzen teknologietan euskara integratzeko egitasmoak	0	0
C) Softwarea	12	% 16
D) Bizi-kalitate eta aisialdiko edukiak	5	% 6,7
E) Lan-mundurako edukiak	3	% 4
<b>Osotara</b>	<b>75</b>	<b>% 100</b>

*2.taula: erabiltzaileek osatutako lagina, azpi-modalitateen arabera.*

## **4.- DATUEN AZTERKETA ETA EMAITZAK**

Lehenago aipatutako hiru informazio-iturriei zuzendutako galdeketen bidez, informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa jaso da.

Sektorea ezagutzeko, eta erakunde, produktu eta erabiltzaileen iritzia ezagutzeko, datuen analisi estatistikoa egin dugu. Horretarako, datuen analisi deskriptiboa egin dugu, eta kontingentzien taulak ere aztertu ditugu, hainbat aldagairen arteko harremana aztertzeko.

Horrez gain, informazio kuantitatiboarekin batera, jasotako informazio kualitatiboa ere baliagarria izan zaigu sektoreak bizi duen egoeraren irudi orokorra osatzeko.

### **4.1.-Informazio kuantitatiboa**

#### **4.1.1-ERAKUNDEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOAREN ANALISI DESKRIPTIBOA**

##### **Politika eta estrategia:**

##### **Euskararen hedapena**

Parte hartu duten erakundeen % 70,6ak, euskararen hedapen-kanpaina edo ekintzetan parte hartzen duela dio.

##### **Baliabide eta aliantzak:**

##### **Produktua garatzeko erabilitako denbora**

Produktuen garapen-prozesuei erreparatuta, ikusten da prozesu horien % 54,2a urte anitzekoa dela, hau da, erakundeak urteetan zehar joan direla produktu horiek garatzen eta mantentzen.

Diruz lagundutako produktuak gauzatu dituzten erakundeek, batez beste, 2009. urtean 9,5 hilabete eman dituzte berritze- eta mantentze-lanak egiten.

##### **Produktua garatzeko egindako langile-kontratazio kopurua**

Kontrataturako pertsona-kopurua	Proiektu-kopurua	Ehunekoak
0	14	% 40
1 edo gehiago	21	% 60
Oso tara	35	% 100

3. taula: produktuak garatzeko egindako langile-kontratazioa.

### Autofinantzaketa

Asko txikitu da	% 5,9
Txikitu da	% 35,3
Mantendu da	% 55,9
Handitu da	% 2,9
Osotara	% 100

4.taula: erakundeek, beste organismo publiko nahiz pribatu batzuetatik jasotako finantzaketaren garapena aurreko urteekiko.

### Prozesuak

#### Produktuaren eguneratze-maiztasuna

EGUNERO	ASTERO	HAMABOSTERO	HILABETERO	MAIZTASUN GUTXIAGOZ	OSOTARA
% 65,2	% 17,4	% 4,3	% 8,7	% 4,3	% 100

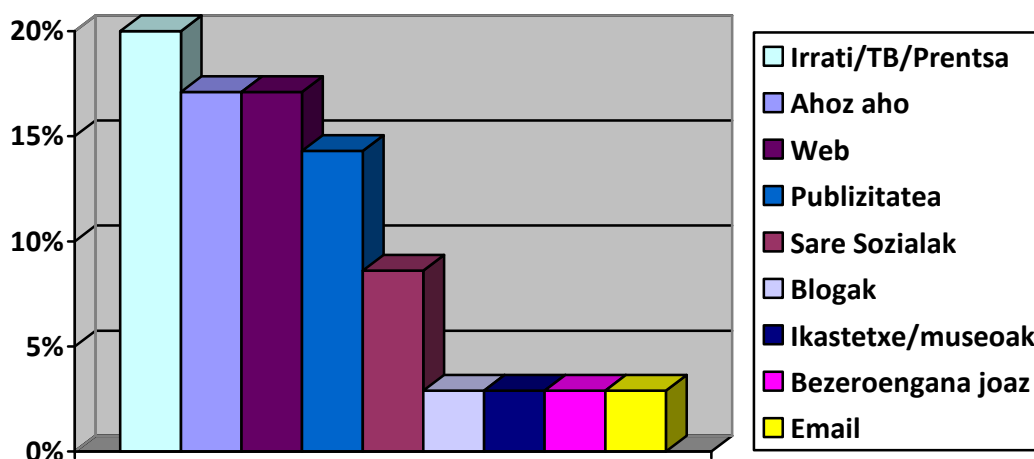
5.taula: Erakundeek zenbateko maiztasunez eguneratu duten produktua

#### Produktuaren zabalkundea

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	OSOTARA
% 25,7	% 11,4	% 22,9	% 28,6	% 11,4	% 100

6.taula: Erakundeek produktuari egindako zabalkundea

#### Zabalkundea egiteko erabilitako bideak



1grafikoa: zabalkundea zeren bidez egin den.

Zabalkundea egiteko moduari buruz, ikusten da gehien erabilitako bideak irriti, telebista, prentsa (% 20,6), webguneak (% 17,6), ahoz ahokoa (% 14,7), sare sozialak (% 11,8) eta publizitatea (% 11,8) direla.

### **Emaitzak**

#### **Erabiltzaile-kopurua**

Produktuen % 60ak erabiltzaile gehiago izan du, % 33,3an kopurua mantendu egin da, eta produktuen % 6,7ak erabiltzaile gutxiago izan du.

#### **Emaitzen ebaluaketa**

Parte hartu duten erakundeen % 82,4ak ebaluaketa egiten duela dio. Hauetatik, % 55,2ak era sistematizatu batez egiten du.

#### **Erabiltzaileen asebetetzea**

Parte hartu duten erakundeen % 71,4ak erabiltzaileen asebetetzea neurtzen duela dio. Hauetatik, % 40ak era sistematizatu batez egiten du.

### **4.1.2.-ERABILTZAILIENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOAREN ANALISI DESKRIPTIBOA**

#### **Produktuari buruzko iritzia**

##### **Edukien kalitatea**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKO 1etik 5era
% 0	% 0	% 1,4	% 51,4	% 47,3	4,46

*7.taula: Erabiltzaileentzat, produktuen edukiek duten kalitate-maila*

##### **Eguneratzearen kalitatea**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKO 1etik 5era
% 0	% 1,4	% 8,5	% 43,7	% 46,5	4,35

*8.taula: Erabiltzaileentzat, produktuen kalitatea eguneratze-mailari dagokionez*



**Erabilgarritasunaren kalitatea**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA 1etik 5era
% 0	% 1,4	% 6,8	% 51,4	% 40,5	4,31

9.taula: Erabiltzaileentzat, produktuen kalitatea erabilgarritasunari dagokionez

**Kalitatea orokorrean**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 0	% 4,1	% 58,9	% 37	4,33

10.taula: Erabiltzaileentzat, produktuen kalitate orokorra

**Produktuak erabiltzailearentzat duen balio orokorra**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 0	% 1,4	% 43,8	% 54,8	4,53

11.taula: Erabiltzaileentzat, produktuak duen balio orokorra

**Produktuak erabiltzailearen ingurukoentzat duen balio orokorra**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 6,9	% 22,2	% 48,6	% 22,2	3,86

12.taula: Erabiltzailearen ingurukoentzat, produktuak duen balio orokorra.

**Zalantzak argitzeko balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 8,3	% 5,6	% 22,2	% 55,6	% 8,3	3,5

13.taula: Erabiltzaileentzat, produktuak zalantzak argitzeko duen balioa

**Irtenbideak bilatzeko balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 6,2	% 6,2	% 35,4	% 40	% 12,3	3,46

14.taula: erabiltzaileentzat, produktuak irtenbideak bilatzeko duen balioa

**Informazioa lortzeko balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 5,6	% 1,4	% 8,3	% 33,3	% 51,4	4,24

15.taula: erabiltzaileentzat, produktuak informazioa lortzeko duen balioa.

**Erabiltzailearentzat produktua euskaraz izateak duen balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 0	% 2,7	% 10,8	% 86,5	4,84

16.taula: erabiltzaileentzat, produktua euskaraz izateak duen balioa

**Erabiltzailearen ingurukoentzat produktua euskaraz egoteak duen balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 4,1	% 6,8	% 28,8	% 60,3	4,45

17.taula: erabiltzailearen ingurukoentzat, produktuak euskaraz egoteak dten balioa

**Lanerako duen balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 7,4	% 2,9	% 13,2	% 25	% 51,5	4,1

18.taula: erabiltzaileentzat, produktuak euskaraz egoteak lanerako duen balioa

**Aisialdirako duen balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 2,9	% 1,4	% 18,6	% 35,7	% 41,4	4,11

19.taula: erabiltzaileentzat, produktuak euskaraz egoteak aisialdirako duen balioa

**Hizkuntza hobetzeko duen balioa**

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
------------	--------	---------	--------	------------	----------------

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

% 2,7	% 2,7	% 13,7	% 30,1	% 50,7	4,23
-------	-------	--------	--------	--------	------

20.taula: erabiltzaileentzat, produktuak euskaraz izateagatik hizkuntza hobetzeko duten erabilgarritasuna

#### Gai jakin baten inguruan trebatzeko duen balioa

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 4,2	% 5,6	% 15,5	% 26,8	% 47,9	4,08

21.taula: erabiltzaileentzat, produktuak euskaraz izateak gai jakin baten inguruan trebatzeko duen balioa

#### Harremanak egiteko duen balioa

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 7,2	% 14,5	% 31,9	% 23,2	% 23,2	3,41

22.taula: erabiltzaileentzat, produktuak euskaraz izateagatik harremanak egiteko duten erabilgarritasuna

#### Produktuaren euskararen zailtasun-maila

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 39,4	% 23,9	% 23,9	% 11,3	% 1,4	2,11

23.taula: erabiltzaileentzat, produktuaren euskararen zailtasun-maila

#### Produktuaren erakargarritasun-maila

OSO TXIKIA	TXIKIA	ERTAINA	HANDIA	OSO HANDIA	BATEZ BESTEKOA
% 0	% 2,7	% 20,5	% 46,6	% 30,1	4,04

24.taula: erabiltzaileentzat, produktuak duten erakargarritasun-maila

#### Produktuak izandako akatsak

AKATSIK EZ	BAI, GUTXI	BAI, ASKO
% 73	% 27	% 0

25.taula: erabiltzerakoan, produktuak izandako akatsak

### **Erabilera**

#### **Ohituragatik erabiltzea**

BAI	EZ
% 56,8	% 43,2

*26.taula: ohituragatik erabiltzen dutenen eta ez dutenen portzentajeak*

#### **Erabilgarria izateagatik**

BAI	EZ
% 94,6	% 5,4

*27.taula: erabilgarria izateagatik erabiltzen dutenen eta ez dutenen portzentajeak*

#### **Gaia euskaraz lantzen duen besterik ez ezagutzeagatik**

BAI	EZ
% 39,2	% 60,8

*28.taula: gaia euskaraz lantzen duen besterik ez ezagutzeagatik erabiltzen dutenen eta ez dutenen portzentajeak*

#### **Gaia lantzen duen besterik ez ezagutzeagatik, edozein hizkuntzatan**

BAI	EZ
% 37	% 63

*29.taula: gaia lantzen duen beste produkturik ez ezagutzeagatik erabiltzen dutenen eta ez dutenen portzentajeak*

#### **Produktu hau ezagutu aurretik, gaia lantzen zuten erdarazkoetara jotzen ote zuten**

BAI	EZ
% 52,7	% 47,3

*30.taula: produktua ezagutu aurretik, gaia lantzen zuten erdarazko beste batzuetara jotzen zutenen proportzioa*

#### **Euskarazko produktua ezagutu ondoren, aurreko horiek erabiltzen jarraitzen ote duten**

Aurreko galderan Bai erantzun dutenen erabilera:

BAI, LEHEN BEZALA	BAI, LEHEN BAINO GUTXIAGO	EZ DITUT ERABILTZEN	OSOTARA
-------------------	---------------------------	---------------------	---------

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

% 16,27	% 59,4	% 24,33	% 100
---------	--------	---------	-------

31.taula: euskarazko produktua ezagutu aurretik, gaia erdaraz lantzen zuten beste batzuk erabiltzen zutenek, gaur egun haietaz egiten duten erabilera

**Erakundearengana jo ote duten, kexa edo iradokizunik azaltzeko**

BAI	EZ
% 35,6	% 64,4

32.taula: kexa edo iradokizunak egiteko erakundearengana jo dutenen eta ez dutenen proportzioa

**Erakundearengana jo ondoren, erantzuna jaso dutenak**

BAI	EZ
% 96,15	% 3,85

33.taula: erakundearengana jo dutenen artean, erantzunik jaso dutenen eta ez dutenen proportzioa

**Erabiltzeko maiztasuna**

EGUNERO	ASTERO	HAMABOSTERO	HILERO	MAIZTASUN GUTXIAGOZ
% 42,5	% 31,5	% 5,5	% 13,7	% 6,8

34.taula: erabiltzaileek zenbateko maiztasunez erabiltzen dituzten produktuak

**Norbaiti aholkatu ote dioten**

BAI	EZ
% 94,6	% 5,4

35.taula: inguruko norbaiti produktua aholkatu diotenen proportzioa

**Produktua erabiltzen duen ingurukorik ezagutzen ote duten**

BAI	EZ
% 91,8	% 8,2

36.taula: produktua erabiltzen duen ingurukorik ezagutzen dutenen proportzioa

**Prozesuak**

**Produktua ezagutzeko modua**

INGURUKO BATEN BIDEZ	KASUALITATEZ	PUBLIZITATEAREN BIDEZ	BESTE MODU BATEZ	EZ DU GOGORATZEN
% 54,1	% 8,1	% 14,9	% 18,9	% 4,1

*37.taula: produktua zeren bidez ezagutu zuten*

#### 4.1.3.-ERANTZUN EDO ALDAGAI BATZUEN ARTEKO HARREMANA

Produktuen ezaugarriek erabiltzaileen jokaeran duten eragina aztertzeko, kontingentzia taulak egin dira. Horren bidez, sisteman diharduten irizpideek azken emaitzetan nola eragiten duten ikusten da. Lagina txikia denez, eta beraz, emaitzak estatistikoki esanguratsuak ez diren arren, hurrengo alderdien artean harreman edo joera bat badagoela ikusten da:

- Produktuaren kalitatea (emaitza) eta erabiltze-maiztasuna (emaitza klabeak): hau da, produktua zenbat eta kalitate handiagokoa bezala hauteman, orduan eta maiztasun handiagoz erabiltzen da.
- Produktuaren eguneratze-maiztasuna (prozesua) eta erabiltze-maiztasuna (emaitza klabeak): zenbat eta maiztasun handiagoz eguneratua izan, orduan eta maiztasun handiagoz erabiltzen da.
- Produktuari emandako zabalkundea (prozesuak) eta erabiltze-maiztasuna (emaitza klabeak): zenbat eta zabalkunde handiagoa eman produktuari, orduan eta maiztasun handiagoz erabiltzen da.
- Produktuari emandako balioa (emaitzak bezeroengan) eta erabiltze-maiztasuna (emaitza klabeak): erabiltzaileek baliagarritzat jotzen duten heinean, orduan eta maiztasun handiagoz erabiltzen dute.
- Produktuaren funtzionalitatea (emaitzak) eta erabiltze-maiztasuna (emaitza klabeak): funtzionalitate handiagoa duten produktuak, maiztasun handiagoz erabiltzen dira.
- Produktuaren eguneratze-maiztasuna (prozesuak) eta kalitatea (emaitzak). Maiztasun handiagoz eguneratzen diren produktuen erabiltzaileek, kalitate aldetik ere hobeto baloratzen dituzte.

## **4.2.- Ebaluazio kualitatiboa**

### **4.2.1.- ERAKUNDEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA**

#### **1.- EGUNGO EGOERARI BURUZKO IRITZI OROKORRA**

##### **Politika eta Estrategiari dagokionez:**

Orokorrean erakundeak pozik daude, eta IKT deialdia oso beharrezkotzat jotzen dute. Diru-laguntza horri esker proiektuak bidera daitezke, bestela ezinezkoa litzatekeelako aurrera eramatea. Beharrezkoak dira horrelako diru-laguntzak euskararen normalkuntzarako bidean.

Dena dela, deialdiak hainbat arazo dituela aipatu dute, eta horietako bi azpimarratu dituzte:

##### **Prozesuei dagokienez:**

- Epeak: erakunde askok epeak luzeegiak direla diote. Gaur egungo epeekin, ezinezkoa da aurreikuspen bat egitea. Beranduegi erantzuten da eta proiektuak bideratzea zaila egiten da.

##### **Baliabide eta Aliantzei dagokienez:**

- Finantziazio-maila: erakunde txikientzat zaila da gutxieneko autofinantziazio-maila lortzea, eta eskatzen den ehunekoa batzuentzat gehiegizkoa da. Batzuek, gainera, erakunde handien mesedetara dagoela diote.

#### **2.- ETORKIZUNARI BEGIRA ALDATU EDO HOBETU BEHARREKOA**

Hainbat ideia jaso dira:

##### **Politika eta Estrategiari dagokionez:**

- Egitasmoak garatzeko beharrezkoa den denbora aldagarria denez, honako hau proposatu da garatzeko urtebete baino gehiago behar duten proiektuentzat: urte bakarrerako diru-laguntza eman ordez, urte anitzerako izatea.
- Berrikuntza vs Mantentzea: bat ez datozen hainbat iritzi daude horren inguruan. Batzuentzat berrikuntza da gehiago puntuatu behar dena, baina besteek diote sortu baino, garatu diren gauzak mantendu behar direla.

##### **Prozesuei dagokienez:**



HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

- Tramiteak arintzearren, automatizatzea proposatu da.
- Balorazio teknikoa sinplifikatzearen beharra adierazi da.
- Epeak: arintasuna falta da ebazterako orduan, eta gaur egun dagoen moduan, erakundeek ezin dute aurreikuspenik egin.
- Beste proposamen bat: diru-laguntza urte berean eman ordez, proiektua garatu behar den aurreko urtean ebaztea deialdia, hau da, esate baterako, 2010. urtean diru-laguntza ebaztea 2011. urtean garatuko diren proiektuentzat, erakundeek aurreikuspen zehatza egin ahal izateko.

#### **Baliabide eta Aliantzei dagokienez:**

- Finantzaketa-mailari dagokionez, erakunde txikientzat zaila da gutxieneko auto-finantzaketa lortzea. Batzuek hau aldatzearen beharra planteatu dute, auto-finantzetaren ehunekoa murriztu beharko litzatekeelarik, irabazi asmorik gabeko erakunde txikientzat behintzat.
- HPSko teknikariek harreman estuagoaren beharra, interakzio handiagoaren beharra, azpimarratu dute. Horri lotuta, proiektuen ebaluaketaren feedback-a egitea eskertuko lukete.

#### **Emaitzei dagokienez:**

- Bisiten kontagailu-sistemaren inguruan, hainbat erakundek azaldutako beharra da erakunde guztiek sistema estatistikoko bera erabiltzeko eskatzea, bisitakopuruaz aparte, bisitari-kopurua ikusi ahal izateko. Datu horiek publikoak izatea baimentzen duen sistema izan beharko litzateke.
- Erakundeen ustez, honako hauek ere baloratu beharko lirateke:
  - eguneratzea
  - erabiltzaileen parte-hartzea sustatzea
  - sorkuntza propioa izatea
  - euskararen arloan garatu gabeko proposamenak izatea
  - sare sozialen erabilpena uztartzea
  - streaming-ak izatea
- IKT deialdian sartu beharreko alderdi berrien artean, honako hauek aipatu dituzte erakundeek:
  - 2.0 indartzea
  - softwarea izatea
  - babes digitala (lengoaia desberdinei egokitzen zaizkien biltegitratze-tresnak)

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

- sistema mugikorretarako aplikazioak
- tresna desberdinetan erabil daitezkeen sistema eragileak lortzea

### **3.-ERAKUNDEEN ARABERA, EUREN PROIEKTUEK EGITEN DUTEN EKARPENA**

Erakundeek garatutako proiektuek egiten dituzten ekarpenen artean, hurrengoak aipatu dira balio bereziarekin loturik:

- Interakzioa eta parte-hartzea bultzatzea
- Edukiak, gaiari dagokionez, eta kantitateari dagokionez
- Dinamikotasuna
- Topagune bat izatea
- Hutsune bat betetzea
- Euskararen presentzia bermatzea teknologia-arloan, normalizatzen laguntzea
- Kultura zabaltzea (edukiak, ondarea)

#### **4.2.2.- ERABILTZAILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA**

##### **1.- ERABILTZAILEEK PRODUKTUETAN GEHIEN BALORATZEN DITUZTEN EZAUGARRIAK**

- Interakzioa bultzatzea
- Edukiak, kalitate aldetik eta kantitate aldetik
- Dinamikoak eta erabiltzen errazak izatea
- Topagune izatea
- Hutsune bat betetzea
- Teknologia euskaraz erabili ahal izatea
- Kultura zabaltzea
- Eguneratzea
- Multimedia izatea
- Diseinu erakargarria izatea

**4.2.3.- ERAKUNDEENGANDIK ETA ERABILTZAILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOAREN SINTESIA, PROIEKTUEN EKARPENI DAGOKIENEZ**

ERAKUNDEEN ARABERA, EUREN PROIEKTUEK EGINDAKO EKARPENA	BEZEROEK EKARPENEN ARTEAN AZPIMARRATZEN DUTENA, GEHIEN BALORATZEN DUTENA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interakzioa eta parte-hartzea bultzatzea</li> <li>- Edukiak, gaiari dagokionez, eta kantitateari dagokionez.</li> <li>- Dinamikotasuna</li> <li>- Topagune bat izatea</li> <li>- Hutsune bat betetzea</li> <li>- Euskararen presentzia bermatzea teknologia-arloa, normalizatzen laguntzea</li> <li>- Kultura zabaltzea (edukiak, ondarea)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interakzioa bultzatzea</li> <li>- Edukiak, kalitate aldetik eta kantitate aldetik</li> <li>- Dinamikotasuna</li> <li>- Topagune izatea</li> <li>- Hutsune bat betetzea</li> <li>- Teknologia euskaraz erabili ahal izatea</li> <li>- Erabiltzeko erraztasuna</li> <li>- Kultura zabaltzea</li> <li>- Eguneratzea</li> <li>- Multimedia</li> <li>- Diseinua zaintzea</li> </ul>

#### 4.2.4.-HPSko TEKNIKARIENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA

##### Politika eta estrategia

- Lehentasunak finkatzea ezinbestekoa da, eta unean uneko behar eta egoera berriei erantzuteko bideak ere zehaztu beharko dira. Zein proiektu-mota saritu behar den adostea beharrezkoa da.
- Deialdiaren barruan azpi-modalitateak ezartzea arriskutsua izan daiteke, multzo hauetako bakoitzari diru-kopuru bat esleitu behar zaiolako, eta gero gerta daitekeelako izaera horretako proiektuak ez aurkeztea edo oso interesgarriak ez direnak aurkeztea. Diru hori banatzen ez bada, galdu egiten da (Ogasun Sailera itzuli behar da).
- Edozein produktu berria izateagatik saritu behar da? egitasmo berri bat lagundu ondoren, noiz arte lagundu behar da mantentzen? Betiko? Denbora-muga jartzea aztertzen ari dira.
- Askotan zaila da berrikuntza eta mantentze lana elkarren artean bereiztea.

Zalantza hau ere planteatzen da: erakunde txikiek erakunde nagusiekiko lehian aukera gutxiago izaten dute. Nolabait saritu behar dira txikiak? Puntuazio gehiago eman behar zaie? Kontuan hartu behar da laguntzen dena egitasmoa dela, eta ez erakundea. Bideragarria litzateke diru-multzo bat gordetzea, adibidez, egitasmo txikietarako?

- Orokorrean, erakunde handiek txikiagoek baino errazago izaten dute egitasmoak justifikatzea.
- - Erakunde bakoitzak aurkeztu dezakeen proiektu-kopurua mugatzeko aukera aztertuko da, handiek txikiagoei lekua uzteko.
- Gero eta proiektu gehiago aurkezten dira. Askotan, diru-kopurua txikiagia bada, uko egiteak gertatzen dira eta diru hori galdu egiten da. Zalantza dago, ea egitasmo askoren artean banatu behar den dirua (horrek esan nahi du bakoitzarentzako diru-kopuru txikiagoa egongo dela), ala onenak hautatu eta bakoitzari diru gehiago eman behar zaion.
- Ahulezia: IKT mundua oso dinamikoa den arren, zailtasunak daude dinamikotasun horrek eskatzen dituen aldaketak urtero deialdian txertatzeko.

##### Prozesuak

- Prozedura administratiboa aldatzea ez dago Sailburuordetzaren esku; tramitazioa arintzea ez da posible ikusten baldintzak eta betebeharrak aldatzen

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

ez diren bitartean. Baliabide tekniko gehiago eta agintarien benetako inplikazioa beharrezkoa litzateke aldaketa eman ahal izateko.

- Prozesuetan zabalkundeari buruzko atala landu beharra dago, diruz lagundutako proiektuen eragina hobetzeko.

#### **Baliabideak eta aliantzak**

- Orain arte deialdirako diru-kopurua urtetik urtera mantendu egin da, edo ez da askorik handitu. Eskaera-kopurua, berriz, asko handitu da urte hauetan, eta batez ere egitasmoen aurrekontuak eta eskatutako diru-laguntzak handitu dira.
- IKT deialdiaren bidez laguntzen diren proiektu askok harreman estua dute Industria, Hezkuntza eta EJKo beste sail batzuekin edo Kultura Saileko beste diru-laguntza lerro batzuekin. Horiek guztiak era koordinatuan lan egin beharko genuke.
- Horrez gain, eragileen inplikazioa beharko litzateke deialdia gizartearen beharretara egokitzeko.

#### **Emaitzak:**

- Bezeroen asetasuna neurtzea ongi legoke, beti ere helburu jakin batekin egiten bada, eta iritzia edo emaitzari erantzuteko modua egiten bada.

Diruz lagundutako egitasmoen zabalkundea hainbat modutan egin daiteke: HPSren webgunearen bidez, IKTen inbentarioaren bidez, diruz lagundutako proiektuen zerrenda hedabideetan zabaltzearen bidez...

## **5.- SINTESIA**

Hurrengo tauletan, erakunde eskatzaileengandik, erabiltzaileengandik eta HPSko teknikariengandik jasotako informazioa jaso da, laburki.



	<b>ERAKUNDE ESKATZAILEAK</b>	<b>HPSko TEKNIKARIAK</b>	<b>IDEIA NAGUSIAK</b>
<b>POLITIKA ETA ESTRATEGIA</b>	<p>% 70,6ak euskararen hedapen-kanpaina edo ekintzetan parte hartzen du.</p> <p>IKT deialdia oso beharrezkotzat jo dute, diru-laguntzarik gabe proiektu asko garatzea ezinezkoa izango litzatekeelako.</p> <p>Iritzi kontrajarriak daude, saritu beharreko proiektu-moten inguruan: batzuentzat berritzea saritu behar da, eta besteentzat mantentzea.</p>	<p>Lehentasanak finkatzea ezinbestekoa da, eta unean uneko behar eta egoera berriei erantzuteko bideak ere zehaztu beharko dira. Zein proiektu-mota saritu behar den adostea beharrezkoa da.</p> <p>IKT mundua oso dinamikoa den arren, dinamikotasun horrek dakartzan aldaketak urtero deialdian islatzeko zailtasunak daude.</p> <p>Gero eta proiektu gehiago aurkezten dira, eta baliabideak ez dira handitzen. Erakunde bakoitzak aurkeztutako proiektu-kopurua mugatu beharra dago.</p> <p>Ez da zabalkundea egitea eskatzen, eta administrazioak zabalkundea bultzatu beharko luke diruz lagundutako proiektuen eragina handitzeko.</p>	<p>Erakunde eskatzaileentzat, IKT deialdia ezinbestekoa da produktuak garatu ahal izateko.</p> <p>Diruz lagundutako egitasmoen zabalkundeari dagokionez, plangintza-falta dago.</p>

	<b>ERAKUNDE ESKATZAILEAK</b>	<b>HPSko TEKNIKARIAK</b>	<b>IDEIA NAGUSIAK</b>
<b>BALIABIDEAK ETA ALIAZAK</b>	<p>Diruz lagundutako proiektuen erdia baino gehiago, urte anitzetakoak dira.</p> <p>HPSko teknikarien arretari dagokionez, uste dute ona dela, eta haiekin harreman estuagoa eta interakzio handiagoa izan nahiko lukete.</p> <p>Autofinanzaketari dagokionez, murriztu egin dira beste alor publiko zein pribatu batzuetatik jasotako diru-laguntzak .</p> <p>Erakunde txikientzat zailagoa da gutxienezko autofinanziazio-maila lortzea.</p> <p>Erakundeen % 60ak gutxienez pertsona bat kontratatu du proiektua aurrera eramateko.</p>	<p>Geroz eta proiektu gehiago dago, baina ez diru gehiago. Zalantza: erakunde askori diru gutxi eman, ala produktu gutxi batzuei (hoberenak direnei) diru gehiago eman.</p> <p>Ez da difusiorako dirurik zuzentzen, baina administrazioak bultzatzeko bideak baditu: barne webguneak, eta kanpo hedabide batzuekin harremana.</p>	<p>Eskaerak handitzen diren arren, ez da diruz gehiago hornitzen.</p> <p>IKT deialdiaren bitartez pertsonak kontratatzen dira.</p> <p>Difusioa egiteko bideak badira.</p>

	<b>ERAKUNDE ESKATZAILEAK</b>	<b>ERABILTZAILEAK</b>	<b>HPSko TEKNIKARIAK</b>	<b>IDEIA NAGUSIAK</b>
<b>PROZESUAK</b>	<p>IKT deialdiaren epeak laburtzea beharrezkoa da, tramitazioa sinplifikatu beharko litzateke. Proiektuen balorazioaren feedback-a egitea eskertuko lukete.</p> <p>Web guneen % 82,6a gutxienez asteen behin eguneratzen da.</p> <p>Erakundeen % 40ak zabalkunde handia edo oso handia ematen dio produktuari, eta gehien erabilitako bideak dira: irratia, TB eta prentsa (% 20,6), ahoz ahokoa (% 14,7), sare sozialak (% 11,8) eta publizitatea (% 11,8) izan direlarik.</p>	<p>Erabiltzaileen % 54,1ak inguruko baten bidez ezagutu du produktua, eta % 15ak publizitatearen bidez.</p> <p>Produktuen zabalkunde handiagoa egitea eskatu dute, jende gehiagorengana helarazteko.</p>	<p>Prozedura administratiboa aldatzea ez dago Sailburuordetzaren esku; tramitazioa arintzea ez da posible ikusten baldintzak eta betebeharrak aldatzen ez diren bitartean.</p>	<p>Produktuak maiztasun handiz eguneratzen dira.</p> <p>Egitasmoen zabalkunde hobetu behar da.</p>

	<b>E.ESKATZAILEAK</b>	<b>ERABILTZAILEAK</b>	<b>HPSko TEKNIKARIAK</b>	<b>IDEIA NAGUSIAK</b>
<b>EMAITZAK (produktuak eta hauen erabilera)</b>	<p>Egitasmoen % 60an, erabiltzaile-kopurua handitu egin da.</p> <p>Erakundeen % 71,4ak erabiltzaileen asebetetze-maila ebaluatzen du, eta hauetatik, % 40ak era sistematizatu du horretarako.</p> <p>Webgune eta atariaren kasuan, bisita-kontagailu sistema estandarizatu erabiltzearen beharra ikusten dute.</p>	<p>% 90ek baino gehiagok, produktuen kalitatea (hainbat alderdiri dagokionez) altua edo oso altua dela uste dute.</p> <p>% 90 baino gehiagok, produktua euskaraz izateak balio handia duela dio, bai berarentzat eta bai bere ingurukoentzat. Euskaraz izateagatik produktuek erabilgarritasun altua edo oso altua dutela deritzote.</p> <p>Produktu gehienak funtzionalak edo oso funtzionalak direla diote erabiltzaileek.</p> <p>Produktuen erakargarritasun-maila altua edo oso altua dela esan dute erabiltzaileen % 70 baino gehiagok.</p> <p>Produktuen % 73ak ez du inoiz akatsik izan.</p> <p>Erabiltzaileen % 42,5ak produktuak egunero erabiltzen ditu, eta % 73ak, astean behin gutxienez.</p> <p>Erabiltzaileen % 52,7ak, euskarazko produktua ezagutu aurretik, erdarazko batzuk erabiltzen zituen. Erabiltzaile hauen % 24ak gaur egun ez ditu horiek erabiltzen, eta % 59ak lehen baino gutxiago erabiltzen ditu.</p> <p>Erabiltzaileen % 94,6ak norbaiti aholkatu dio produktua, eta ia % 92ak produktua erabiltzen duen norbait ezagutzen du.</p>	<p>Diruz lagundutako egitasmoen zabalkundea hainbat modutan egin daiteke: HPSren webgunearen bidez, IKTen inbentarioaren bidez, diruz lagundutako proiektuen zerrenda hedabideetan zabaltzearen bidez...</p>	<p>Produktuak kalitatezkoak dira, erabilgarriak, funtzionalak, erakargarriak, interakzioa bultzatzen dute. Jendeak ingurukoei aholkatzen dizkie.</p> <p>Erabilera handitu egin da produktuen % 60an. Erabiltzaileen % 40ak egunero erabiltzen ditu..</p> <p>Ebaluaketa sistematizatu behar da, eta kontagailu-sistema estandarizatu erabili beharko litzateke.</p>

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

		Produktuetan baloratzen diren ezaugarriak: teknologia euskaraz egotea, interakzioa, eduki multimedia, dinamikotasuna, diseinua, edukiak.		
--	--	--	--	--

## **6.- EGUNGO EGOERAREN DESKRIBAPENA**

Hiru informazio-iturrietarik jasotako datuetatik abiatuta IKT sektorearen egoera horrela laburtu dezakegu:

### **IKT deialdia**

Erakunde eskatzaileen iritzia jasota eta erabiltzaileek egindako balorazioaren emaitzak ikusita, gizartearen beharrei era egokian erantzuten ari dela esan daiteke.

Erakunde eskatzaileentzat IKT bezalako baliabideak egotea ezinbestekoa da, horiek gabe proiektu asko garatzea ezinezkoa litzatekeelako.

Entitateen % 41 baino gehiagok auto-finantzaketa murriztu behar izan duen arren, proiektuen % 60 garatzeko gutxienez pertsona bat kontratatu dute.

Erakundeen % 70ak euskararen hedapen-kanpaina eta ekintzetan parte hartzen du.

IKT sektorea oso dinamikoa da urtez urte aurrerapen edota aldaketa handiak ematen direlako arlo horretan. Beraz, IKT deialdiak bere helburua (hau da, informazio eta komunikazioaren teknologien sektorean euskararen erabilpena sustatu eta normalizatzea) lortu nahi badu, ezinbestekoa da ematen diren aldaketa horiei eta ondorioz erabiltzaileen beharrei erantzuna ematea. Deialdia urtez urte berregokitu beharra dago nahiz eta aldaketei aurre egin eta egokitzeko zailtasunak izan.

Deialdiak hobetu beharreko zenbait alderdi ditu:

- Deialdirako diru-kantitatea handitu ez den arren, gero eta eskaera gehiago egiten dira, eta eskatutako diru-kopuruak gero eta handiagoak dira.
- Diru-laguntzari uko egiteko arrazoen artean bat diru-kopuru txikia esleitzea da.
- HPSn zalantza dute ea zer den hobe: dagoen diru-kopurua erakunde askoren artean banatzea (diru-kopuru txikiagoa esleituz bakoitzari), ala proiektu guztien artean hoberenak direnak hautatu eta hauek diruz hobeto hornitzea.
- Deialdiari dagokionez hobetu beharreko gauzen artean erakundeek gehien aipatutako alderdia epea da, tramitazioa arintzearekin batera.
- Epeak hain luzeak izateak erakundeek aurreikuspenak egiteko zailtasuna dakar.

### **Lagundu beharreko proiektu-motak**

Laguntzaren lehentasunaren esparruan zalantzak daude bai erakunde eskatzaileen artean zein HPSn.

Lagundu beharreko proiektu-moten inguruan erakundeen artean iritzi desberdinak daude. Batzuentzat mantentzea lagundu behar da, eta beste batzuentzat berritzeari eman behar zaio lehentasuna.

HPSn zalantza dago honen inguruan: proiektuak berriak izateagatik lagundu behar dira aurrera atera ahal izateko, baina noiz arte mantendu behar dira proiektu horientzako diru-laguntzak?. Aurten bi azpimultzo egotea proposatu dute: Edukiak eta Tresnak.

### **Lagundu beharreko erakunde eta produktuak**

Erakunde txikiek auto-finantzazioa lortzeko eta diru-laguntzak justifikatzeko dituzten arazoak aipatu dira elkarrizketetan.

### **Zabalkundea**

Prozesuetan honi buruz ere hitz egin den arren, aipatu beharra dago gaur egun proiektuen zabalkundea egitea ez dela aintzat hartzen ez HPSn ez eta erakunde eskatzaile askotan ere. HPSko teknikarien iritzia da Administrazioak diruz lagundutako proiektuek nolabaiteko eragina izateko beharrezkoa dela jendeak proiektu horiek ezagutzea, eta beraz, Administrazioak horien zabalkundea sustatu beharko lukeela. Horretarako, bere baliabideak (webguneak, katalogoak, ...) eta kanpoko aliantzak (hedabide desberdinak) erabiltzea aukera ona izan daitekeela deritzote.

Erakundeei produktuen zabalkundea egitea eskatzen ez zaienez, eta diru-kopuru txikia jasotzen dutenez askok ez dute baliabiderik zabalkunde hori egin ahal izateko.

Erakundeen artean, % 37,1ak produktuari zabalkunde txikia eman dio. Horri buruz galdetuta, batetik baliabide falta aipatu dute, eta bestetik denbora falta. Beste alde batetik % 40ak zabalkunde handia edo oso handia eman diola aipatu du. Erabiltzaileengana jotzerakoan, ordea, datuak ez datoz bat erakundeek esandakoarekin, gehienek inguruko baten bidez ezagutu dutela baitiote. Hau da, ahok zabalkundea da nagusi eta aldi berean ia gehienek aholkatu diote norbaiti ezagututako produktua erabiltzea. Dena dela, bezeroek ere aldarrikatu egin dute lagundutako egitasmoen zabalkundea egitea, jende gehiagorengana heltzeko. Zabalkundea zeren bidez egin beharko litzatekeen birplanteatzea komenigarria izan daiteke.

### **Erakunde eta HPSren arteko harremana**

Erakundeek HPSko teknikarien arreta ona eta egokia dela aipatu dute eta eurekin interakzio handiagoa izan nahiko lukete. Balorazioaren ondoren proiektu bakoitzaren feedback bat egitea eskertuko lukete.

### **Produktuak**

Bezeroek orokorrean produktuen kalitatea (hainbat alderdiri dagokionez), erabilgarritasuna, funtzionalitatea eta balioa altua edo oso altua direla diote.

Baloratzen dituzten ezaugarri nagusiak honako hauek dira: euskaraz egotea, hutsune bat betetzea, interakzioa bultzatzea, topagune izatea, eta dinamikotasuna.

### **Erabilera**

Produktuen % 60an erabiltzaile-kopurua handitu egin da.

Erabiltzaileek maiztasun handiz erabiltzen dituzte proiektuak: % 42ak egunero, eta inkestatutakoek % 73ak astean behin.

Helburu bererako diren produktuen kasuan, erabiltzaileen % 52ak euskarazko produktua ezagutu aurretik erdarazkoetara jotzen zuen, eta gaur egun % 59ak gutxiago erabiltzen ditu erdarazkoak eta % 24ak dagoeneko ez ditu erabiltzen. Beraz nolabaiteko fideltasuna igartzeaz aparte euskarazko produktuak erabiltzera pasa direla esan daiteke.

Erakundeek % 71ak erabiltzaileen asebetetze-maila neurtzen du baina, horietatik %60ak ez du hori egiteko modu sistematizaturik.

Erakunde askok aldarrikatu dute sistema-kontagailu bera erabiltzea guztiek eta hau publikoa izatea, bisitari kopurua eta hauen bisita maiztasuna ikusi ahal izateko.

### **Prozesuak**

Erabiltzaileek produktuen zabalkunde handiagoa egitea beharrezkotzat jo dute jende gehiagorengana heltzeko. Gehienek inguruko baten bidez ezagutu dute produktua, eta ia guztiek aholkatu diote norbaiti.



## **7.- PROPOSAMENAK**

IKT deialdiaren bidez diruz lagundutako proiektuak garatzen dituzten erakundeek, orain arte, memoria bat aurkeztu behar zuten diru-laguntzaren justifikaziorako, garatutako proiektuaren berri emanez.

Hemen aldaketa batzuk proposatzen dira, lehenago aipatutakoari erantsi behar zaizkionak, eta hainbat atal izango dituztenak.

### **7.1.- Bisita-kontagailu sistema estandarizatua**

IKT deialdian, sarean dauden edukiei (webgune, atariak, ...) bisita-kontagailu bat izatea eskatzen zaie. Gure proposamena da guztiei bisita-kontagailu sistema bera jartzeko eskatzea, estandarizatua. Kontagailu horrek, bisitak zenbatzeaz aparte, erabiltzaile kopurua, horien bisiten maiztasuna eta iraupena ere neurtu beharko ditu. Gainera, sistema publikoa izatea komenigarria iruditzen zaigu.

Jasotako datuen bitartez egindako kontingentzia-taulen emaitzek erakutsi dutenez, erabiltze-maiztasunak hainbat alderdirekin dauka harremana. Hau da, gehien erabili diren produktuak kalitate handikoak, eguneratuak, balio handikoak, funtzionalitate handikoak, eta baliagarritasun handikoak direla diote bezeroek. Hortaz, erabiltze-maiztasunaren datuak jakinda, bezeroek produktuari buruz duten iritzia igarri ahalko dugu.

Jasotako datuak justifikaziorako memorian jasoko dira.

### **7.2.- Produktuen difusioa**

Diruz lagundutako proiektu eta produktuek eragina izateko, ezinbestekoa da gizartearengana heltzea, eta horretarako beharrezkoa da zabalkunde on bat egitea. Zabalkundea bai Administrazioak, eta bai erakunde eskatzaileek egitea proposatzen dugu.

Administrazioak egitasmoak diruz laguntzen dituzenez, hauen zabalkundea egin beharko luke, emandako diru-laguntzek eragina izango dutela bermatzeko. Zabalkundea barne baliabideen bidez egin dezake (HPSko webgunea, katalogoak, ...), baina baita kanpo baliabideak erabiliz ere (egunkarietan argitaratuz lagundutako proiektuen zerrenda bat, adibidez).

Erakundeek, ordea, proiektuak aurkezterakoan, zer nolako zabalkundea egingo dioten azaldu beharko dute, eta horretarako erabiliko dituen bideak ere zehaztu beharko dituzte.

### **7.3.- Autoebaluaketa-tresna**

Erakundeek, haien hasierako helburuak bete diren jakiteko, ezinbestekoa dute ebaluaketa egitea. Aldi berean, ebaluaketaren bidez, indargune eta ahulguneak identifikatuko dituzte, etengabe hobetzen joan ahal izateko.

Auto-ebaluaketa egiterakoan, kontuan hartuko dira: abiatutako egoera, ezarritako helburuak, erabilitako prozedurak eta garatutako prozesua, eta lortutako emaitzak.

Jasotako datu hauek, justifikaziorako memorian jasoko dira.

Tresna honek hainbat atal izango ditu:

#### **1.- Hasierako helburuen lorpena**

Erakundeak hasieran ezarritako helburuak aipatu behar ditu, eta hauen lorpena zenbateraino eman den baloratu behar du. Aldi berean, balorazio hau nola egiten duen azaldu behar du.

1.-HASIERAKO HELBURUEN LORPENA	%0- %25	%25-%50	%50- %75	%75- %100
Hasierako helburuak adierazi, eta zenbateraino bete diren baloratu:				
1. Helburua:				
2. Helburua:				
3. Helburua:				
4. Eta abar.				
Lorpenen batez bestekoa:				
Balorazioaren justifikazioa.				

Agian, hau oraingo justifikazioan sartuta dago.

#### **2.- Zabalkundea**

2.- ZABALKUNDEA	%0- %25	%25- %50	%50- %75	%75- %100
Egin aurretik, zabalkundea zeren bidez egingo zen adierazi, eta baloratu zenbateraino bete den:				
1. Bidea:				
2. Bidea:				
3. Eta abar.				
Batez bestekoa				
Balorazioaren justifikazioa				

**3.- Produktuak egiten duen ekarpen berezia:**

Bi alderdiri dagokienez baloratu behar da: zenbateraino betetzen duen hutsune bat, eta gaia lantzen dutenen artean, zenbateraino den erreferente.

3.- EKARPEN BEREZIA	%0- %25	%25- %50	%50- %75	%75- %100
Zenbateraino bete dituen:				
1. Hutsune bat betetzea				
2. Gaia lantzen dutenen artean, erreferente izatea				
Batez bestekoa				
Balorazioaren justifikazioa				

**4.- Eragina, lortutako erabiltzaile-kopuruari dagokionez:**

4.- ERABILTZAILEAK	
1. Zenbat dira erabiltzaile potentzialak? (kopurua)	
2. Hauetako zenbatek erabiltzea espero genuen? (kopurua)	
3. Hauetako zenbatek erabiltzea espero genuen? (ehunekotan)	
4. Zenbatek erabili dute? (kopurua)	
5. Zenbatek erabili dute? (ehunekotan)	
6. Proiektua garatzen hasi zenetik, gaur arte, erabiltzaile kopuru osoa	
7. Erabiltzaile kopuru osotik, zenbat dira berriak (azken urtekoak)?	
8. Zenbateko hazkundera eman da aurreko urtearekiko?	

Hurrengo ponderazioa kontutan hartuta, formula aplikatu.

$$I = a + b$$

Non, **I** Indizea den, **a** erabiltzaile-kopuru erlatiboa den (unibertsoarekiko), eta **b** erabiltzaile-kopuru absolutua den.

Erabiltzaile kopuru erlatiboa (a)	Erabiltzaile kopuru absolutua (b)
Produktua erabiltzen duten erabiltzaileek, unibertsoa kontsideratzen den populazio osoaren zein proportzio osatzen duten, ehunekotan.	Produktua erabiltzen duen erabiltzaile-kopuruaren ponderazioa.
Ponderazioa:	Ponderazioa:
%0 - %10: 1 puntu	0-100: 1 puntu
%10-25: 1,1 puntu	100-500: 1,1 puntu
%25-50: 1,2 puntu	500-1000: 1,2 puntu
%50-75: 1,3 puntu	1000-5000: 1,3 puntu
%75-100: 1,4 puntu	5000-10000: 1,4 puntu
	10000-5000: 1,5 puntu

Hortaz, a eta b baloreak batuz, Indizea lortuko dute.

#### 5.- Produktuaz egiten duten erabilpena

Erabiltzaileek, zenbateko maiztasunez erabiltzen duten.

5.-ERABILPENEA	
1. Zenbateko maiztasunez erabiltzen dute, batez beste	

## 7.4.- Erabiltzaileei zuzendutako ebaluazio-tresna

Bezero edo erabiltzaileek erantzun beharreko galdeketa bat da, proiektu edo produktuari buruzkoa. Horrekin, produktuaren ezaugarriak ebaluatuko dira alde batetik, eta bestetik, erabiltzaileen asebetetze-maila ere neurtuko da.

Sarean dauden edukien, webguneen, atarien, ... kasuan, esteka bat jartzea proposatzen dugu, erabiltzaileak “klik” baten bidez sartu ahal izateko eta bertan erantzun ahal izateko.

Gainontzeko produktuen kasuan, erakundeek euren bezero edo erabiltzaileak lokalizatzeko prozedurak jarriko dituzte martxan, haiengana jo ahal izateko.

Jasotako datu hauek, justifikaziorako memorian jasoko dira.

Erabilitako produktua era honetara baloratu:				
1=oso txikia edo oso gutxi				
2= txikia edo gutxi				
3=handia edo nahiko				
4=oso handia edo asko				
	1	2	3	4
1.- Produktuaren edukien kantitatea				
2.- Produktuaren edukien kalitatea				
3.- Eguneratzea				
4.- Diseinua				
5.- Erabilgarritasuna				
6.- Balioa				
7.- Erabilitako euskararen kalitatea				
8.- Erraztasuna erabiltzeko orduan				
9.- Dinamikotasuna				
10.- Zenbateraino bultzatzen duen interakzioa				
11.- Zenbateraino betetzen duen hutsune bat				
12.- Gaia lantzen dutenen artean, zein puntutaraino den erreferente				
13.- Euskaraz egotea zenbat baloratzen duzun				
14.- Zure inguruko zenbatek ezagutzen duten				
15.- Produktu hau ezagutzera ematen lagundu duzun, beste norbaiti aholkatuz				
16.- Zure asetasuna orokorrean				

17.- Adierazi ezazu X baten bidez, produktu hau nola ezagutu zenuen:	
Inguruko baten bidez	
Irrati, TB edo prentsa bidez	
Webgune baten bidez	
Sare sozialen bidez	
Publizitatearen bidez	
Beste modu baten bidez (azaldu zein):	

## **7.5.- Auditoria-sistema**

Bisita-kontagailuaren bidez, auto-ebaluazioaren bidez eta ebaluazio-galdeketen bidez jasotako datuak memorian erantsiko dira. Administrazioak, txostenen artean, zoriz, erakunde edota proiektu batzuk aukeratzea proposatzen dugu, auditoria egiteko. Auditoria horren bidez, erakundeak aurkeztutako datu eta emaitzak zuzenak direla frogatuko da. Horrez gain, zoriz, galdeketei erantzun dioten 3 pertsonengana jotzea proposatzen dugu, datuak kontrastatzeko.

## **8.- ERANSKINAK**

- 1.-Erakundeei zuzendutako galdeketak
- 2.-Erabiltzaileei zuzendutako galdeketak
- 3.-HPSko teknikariei zuzendutako galdeketa



## 1. ERANSKINA: ERAKUNDEEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA

<b>IKT DEIALDIA</b>
<b>ERAKUNDEEI ZUZENDUTAKO GALDESORTA</b>

Erakundea \_\_\_\_\_

Proiektua \_\_\_\_\_

Nork eginga \_\_\_\_\_

(Emandako erantzunak konfidentzialak izango dira)

<b>1) Zenbat denbora erabili izan da proiektua aurrera eramateko?</b>	
Hilabeteak (zenbat?)	
Urteak (zenbat?)	
Ez dakit	

<b>2) Egin al da langile-kontratazio berririk proiektua aurrera eramateko?</b>	
Bai	Zenbat?
Ez	

<b>3) Zein da, edo zein izan da produktuaren eguneratze-maiztasuna? (x bidez adierazi)</b>	
Egunerokoa	
Asterokoa	
Hamabosterokoa	
Hilabeterokoa	
Maiztasun txikiagoa	
Besterik?	

<b>4) Zer nolako difusioa egin zaio produktuari? (x bidez adierazi eta erantzun)</b>	
Oso handia	
Handia	
Ertaina	
Txikia	
Oso txikia	
Zeren bidez egin da difusioa?	

<b>5) Erabiltzaile-kopuruari dagokionez ...</b>	
(x bidez adierazi eta ahal izan ezker, portzentajea zehaztu)	
Asko txikitu da	
Txikitu da	
Mantendu da	
Handitu da.	
Asko handitu da.	
Zenbatetan? %	

<b>6) Zer BALIO BEREZI dakar proiektu honek bere FUNZIONALITATEAGATIK?</b>
--

**7) Zer BALIO BEREZI dakar proiektu honek, EUSKARAZ EGOTEAGATIK?**

**8) Auto-finantzaketari dagokionez, beste alor publiko zein pribatutik jasotako diru-laguntzak ...**

(diru nahiz emaile-kopuruari dagokionez) (x bidez adierazi eta zenbatekoa azaldu)

Asko txikitu dira	
Txikitu dira	
Mantendu dira	
Handitu dira	
Asko handitu dira	
Zenbatetan?	

**9) Zuen erakundeak, parte hartzen al du euskararen beste hedapen-kanpaina edo ekintzetan?**

Ez	
Bai: Non? Nola?	

**10) Emaitzen ebaluaketa egiten al duzue?**

Ez	
Bai, nola?	

**11) Neurtzen al duzue erabiltzaileen satisfazioa?**

Ez	
Bai, nola?	

**IKT deialdiari buruzko galderak:**

**12) Zein da zuen iritzi orokorra Informazio eta Komunikazioaren Teknologien deialdiari buruz?**

**13) Zein izan da zuen ibilbidea IKT esparruan?**

**14) Etorkizunari begira, zer da aldatu edo hobetu daitekeena?**

**15) Arlo berriren bat antzematen al duzue?**

**16) Besterik aipatu nahi al duzu?**

**Mila esker zure laguntzagatik!**

## 2. ERANSKINA: ERABILTZAILEEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA

### IKT DEIALDIA

#### ERABILTZAILEEI ZUZENDUTAKO GALDESORTA

**Produktuaren izena:**

**Zure izena:**

**EMANDAKO ERANTZUNAK KONFIDENTZIALAK IZANGO DIRA.**

Mesedez, erantzun hurrengo galderi, 1=oso txikia, 2=txikia, 3=ertaina, 4=handia, eta 5=oso handia bezala ulertzen ditugula kontutan hartuta.

1) Zein da produktuaren KALITATEA?						
(X batez adierazi)						
	1	2	3	4	5	Ez dakit
Zein da kalitate maila EDUKIEI dagokienean?						
Eta EGUNERATZEARI dagokionean?						
Eta ERABILGARRITASUNARI dagokionean?						
OROKORREAN?						
2) BALIOari dagokionez ....						
	1	2	3	4	5	Ez dakit
Zein da ZURETZAT produktu honek duen BALIO OROKORRA?						
Zein da ZURE INGURUKOENTZAT produktu honek duen BALIO OROKORRA?						
3) Zure ustez, zein da produktu honek duen BALIOA ...						
	1	2	3	4	5	Ez dakit
... Zalantzak argitzeko?						
... Irtenbideak bilatzeko?						
... Informazioa lortzeko?						

<b>4) Zein da produktu hau EUSKARAZ izateak duen BALIO OROKORRA?</b>						
	1	2	3	4	5	Ez dakit
Zuretzat?						
Zure ingurukoentzat?						
<b>5) Zein da produktu hau EUSKARAZ izateak duen balioa .... ?</b>						
	1	2	3	4	5	Ez dakit
Lanerako?						
Aisialdirako?						
Hizkuntza hobetzeko?						
Gai jakin baten inguruan trebatzeko?						
Harremanak egiteko?						
<b>6) Oraingoan, produktu hau ERABILTZEAREN ARRAZOIENGATIK galdetuko dizugu. Erantzun ezazu Bai ala Ez aukera bakoitzari.</b>						
	Bai		Ez			
Ohituragatik?						
Erabilgarria izateagatik?						
Gai hau euskaraz lantzen duen besterik ez ezagutzeagatik?						
Gai hau lantzen duen besterik ez ezagutzeagatik, ez euskaraz eta ez gazteleraz?						
Besterik:						
<b>7) Produktu hau ezagutu aurretik, gai hau lantzen zuten erdarazko beste batzuetara jotzen al zenuen? (x batez markatu erantzuna)</b>						
Ez						
Bai						

<b>8) Euskarazko produktu hau ezagutzen duzuetik, jotzen al duzu beste horietara?</b>					
Ez					
Bai, lehen bezala					
Bai, lehen baino gutxiago					
<b>9) Zein uste duzu dela produktuaren euskara edo HIZKUNTZAREN ZAILTASUN-MAILA?</b>					
Erantzun ezazu 1= oso txikia, 2= txikia, 3= ertaina, 4=handia, 5=oso handia adieraziz					
1	2	3	4	5	Ez dakit
<b>10) ERAKARGARRITASUNARI buruz, zein uste duzu dela produktu honek duen erakargarritasun-maila? (x bidez adierazi)</b>					
1	2	3	4	5	Ez dakit
<b>11) AKATSIK izan al du erabiltzerakoan? (x bidez adierazi)</b>					
Bai, asko			Bai, gutxi		Akatsik ez
<b>12) Jo al duzu noizbait erakundearengana, kexa edo iradokizunen bat azaltzeko?</b>					
(x bidez adierazi)					
Ez					
Bai	Erantzunik jaso al duzu?			Bai	Ez
<b>13) Zenbateko MAIZTASUNEZ erabiltzen duzu edo jotzen duzu produktu honetara? (x bidez adierazi)</b>					
Egunero					
Astero					
Hamabost egunero					
Hilero					
Maiztasun gutxiagoz					



<b>14) NOLA ezagutu zenuen?</b> (x jarri dagozkien erantzunen ondoan)	
Inguruko baten bidez	
Kasualitatez	
Publizitatearen bidez	
Beste modu baten bidez, Zein?	
(Ez dut gogoratzen)	

<b>15) Aholkatu al diozu norbaiti produktu hau?</b>	
Bai	
Ez	
<b>16) Ezagutzen al duzu produktu hau erabiltzen duen ingurukorik?</b>	
Bai	
Ez	
<b>Oraingoan, erantzun hurrengo galdera irekiei, mesedez.</b>	
<b>17) Zure ustez, zein da produktu honek egiten duen EKARPEN nagusia?</b>	
<b>18) Zer da faltan botatzen duzuna? Zer da hobetu daitekeena?</b>	
<b>19) Besterik aipatu nahi al duzu?</b>	

Mila esker zure laguntzagatik!!

### **3. ERANSKINA: HPSko TEKNIKARIEI ZUZENDUTAKO GALDEKETA**

#### **HPSko TEKNIKARIEI ZUZENDUTAKO GALDERAK**

##### 1.-DEIALDIAREN OINARRIAK

*Erakundeekin izandako elkarrizketetan, gehienek deialdiarekin pozik daudela eta HPSko teknikarien arreta egokia dela azpimarratu dute. Gehienek epeak hobetu behar direla esan dute, laburtzea behar beharrezkoa dela, erakundeek aurreikuspena hobe egin ahal izateko. Tramitazioari buruz, "papeleo" gehiegi egin behar dela ere aipatu dute.*

Galderak:

- Zer izan daiteke epeak hainbeste luzatzea eragiten duena?
- Ba al dago epeak hobetzeko modurik?
- Nola egin daiteke arinago prozesu osoa? (arinagoa, bai erakundeentzat, eta bai HPSko teknikarientzat ere).
- Ba al dago modurik, prozedura automatizatzeko? Zer? Nola?

##### 2.- PROIEKTUEN EZAUGARRIAK

*Erakundeei egindako elkarrizketetan, proiektu desberdinak aurkezten direla ikusi dugu.*

- *Otik hasitakoak vs. Garatzen jarraitzen dutenak.*
- *Urte bakarrekoak vs urteanitzak*
- *Mantentze-lana eskatzen dutenak vs Berrikuntza egiten dutenak*

Galderak:

- Egokia ikusiko zenuke proiektuen izaeraren arabera multzokatzea egitea deialdiaren barruan?
- Zer nolako multzokatzea proposatuko zenuke zuk?
- Multzokatzeko horretan zer nolako tratamendua jaso beharko luke bakoitzak esleitutako baliabideen aldetik? Erdi eta erdi edo?
- Zure ustez, zer proiektu motari eman beharko litzaioke lehentasuna?
- Zer dirudizu, hasiberriak eta finkatuak

### 3.- ERAKUNDEEN EZAUGARRIAK

*Egindako elkarrizketetan, erakunde desberdinak aurkezten direla ezagutu dugu. Erakunde txikiek, finantziario-mailan aldaketak egitea beharrezkotzat jotzen dute. Erakunde txikiek zailagoa dute auto-finantziarioa lortzea, eta %40a eskatzen zaie.*

*Bestalde, zuekin izandako aurreko bileran, zenbait erakundek agian dirua jasotzen jarraitu beharko ez luketela aipatu zenuten, asko garatu direlako eta txikiagoei leku gehiago utzi beharko litzaiekeelako.*

- Zer nolako erakundeek izan beharko lukete lehentasuna edo zer nolako tratamendua eman beharko litzaieke baliabideen esleipenaren aldetik? Lehentasuna zeren arabera? Finantziario-mailaren arabera? Lortuko dituzten emaitzen (inpaktua) arabera? Erabiltzaile-kopuruaren arabera?

### 4.- PROIEKTUEN EMAITZA ETA INPAKTUAZ

*Erakunde gehienek euren emaitzen ebaluazioa egiten dutela diote, baina askok hau egiteko era sistematiko/sistematizaturik ez dutela aitortzen dute. Bestalde, erakundeen ia %40ak, proiektuari difusio txikia edo oso txikia egin diola aitortu du. Honi lotua, bezeroen %54ak proiektua inguruko baten bidez ezagutu duela esan du.*

- Zer nolako emaitzak bilatu beharko lituzkete proiektuek? Zein izan beharko luke hauen azken helburua?
- Zeren bidez neurtu beharko lukete hori guztia?
- Inpaktua handitzearren, difusioa handitu beharko litzateke, nori dagokio difusioa egitea? Proiektuen barruan egon behar luke? Zer paper jokatu behar du administrazioak difusioan? Non topa daiteke produktu horien bezeroa? Zeren bidez egin beharko litzateke difusioa? Berrian?, Argian?, Sustatun?,...

*Bezeroei dagokienean, %95ak baino gehiagok, proiektuen kalitate orokorra ona edo oso ona bezala ebaluatzen du. Gainera, %63ak baino gehiagok, gaia lantzen duten beste proiektu batzuk ezagutu arren, diruz lagundutako hauek erabiltzen dituztela diote. Beraz, nolabaiteko fideltasuna igartzen da. Bestalde, erakundeen ia %70ak erabiltzaileen satisfazioa neurtzen du, nahiz eta era sistematizatu/sistematikoan ez egin.*

- Erabiltzaileen satisfazioa proiektuen inpaktuaren indikatzaileetariko bat da. Egokia iruditzen al zaizu satisfazioaren neurketa bat egitea eskatzea?

HPSren dirulaguntza-deialdien ebaluaketa eta hobekuntza proposamenak (IKT deialdia)

- Zer uste duzu hobetu beharko litzatekeela, orokorrean, erabiltzaileen satisfazioa hobetzeko? Hutsunerik ikusten al duzu proiektuetan?

#### 5.- PROIEKTUEN MEMORIA

*Zuekin izandako aurreko bileran, eta ikusi genuen dokumentazioaren arabera, erakunde bakoitzak bere memoria propioa lantzen du, baina ez dago eredu estandarizaturik honetarako.*

- Memoria-eredu bat proposatzea merezi al du?
- Memoria-eredu bat proposatzekotan, zein uste duzu izan beharko dela honen egitura? Zein atal jaso beharko litzuzke?

#### 6.- IRITZI OROKORRA

Galderak:

Esan gabekoen artetik

- Zeintzuk dira, zure ustez, deialdiaren indarguneak?
- Zeintzuk dira, zure ustez, deialdiaren ahulguneak?
- Faltan botatzen al duzu proiektu-motaren bat?
- Zer uste duzu aldatu beharko litzatekeela IKT deialdian?
- Zein eragin izan lezake horietako bakoitzak deialdiaren helburuen lorpenean edo inpaktuan?

## **BIBLIOGRAFIA ETA ERREFERENTZIAK**

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 1982.eko abenduaren 16a, 160.alea, 3138.orrialdea.
- Agindua, 2008ko abenduaren 24koa, Kultura Sailburuarena, 2009an Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak kudeatutako programen kontura diru-laguntzak ematea arautzen duena. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2008ko abenduaren 26a, 247.alea, 32101. orrialdea.
- Calidad total: modelo EFQM de Excelencia. Euskalit- Fundación Vasca para la Excelencia, 2006.
- *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia* . Eusko Jaurlaritza. Gasteiz, 1999.
- *Hizkuntza Politikaren Etorkizuna (2005-2009)*. Eusko jaurlaritza. Gasteiz, 2005.
- IKT deialdia 2009: Deialdia ebazte aldera berriaz izendatutako Balorazio-batzordeak egindako txostena.
- Reboloso, E., Fernández-Ramírez, B., y Cantón, P. (2008). *Evaluación de Programas de Intervención Social*. Madrid: Síntesis.
- [www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)