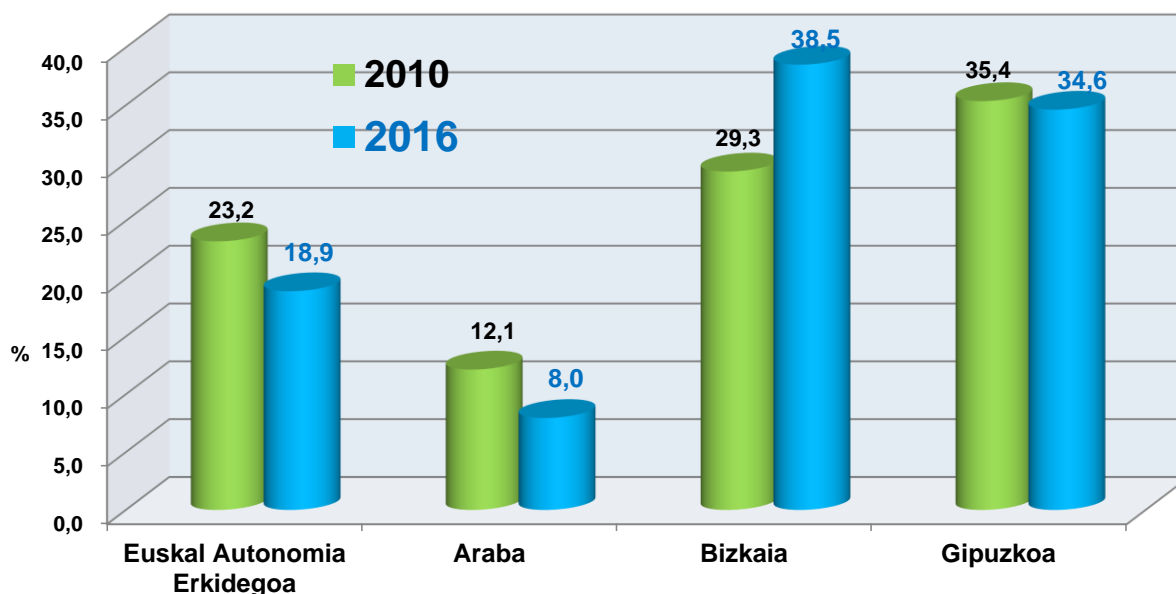




ZERBITZU ETA TRAMITE PUBLIKOEN BI HEREN JADA INTERNET BIDEZ OSORIK KUDEA DAITEZKE

2010etik 2016ra eskaintza elektronikoa laukoiztu egin da eta erakunde txikienetaraino heldu da

Interneteko zerbitzuak, prozedurak eta tramiteak, hauetaz arduratzen den lurraldearen arabera. Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta sektore publikoa (). 2010-2016. %*



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2010-2016
(* Eusko Jaurlaritza, unibertsitatez kanpoko hezkuntzako ikastetxerik gabe)

2016ko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak —Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak egindako errola-operazioa— Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoek erabilitako 1.131 webgune diferenteen egitura eta ezaugarriak bildu ditu. Gainera, bere orrietan eskainitako 33.341 zerbitzu, prozedura eta tramite publiko erregistratu eta katalogatu ditu, gaikako 38.838 edukiz gain.

Hiru zerbitzu, prozedura edo tramite elektronikotatik bi udalek eskaintzen dituzte

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioen eta sektore publikoaren eskaintza elektronikoa osoaren % 63,8 udalek egiten dute; % 11,7 Eusko Jaurlaritzak —Administrazio orokorra—, % 6,7 sozietate publikoek, % 5,6 Euskal Herriko Unibertsitateak —UPV/EHU—, % 4,8 Foru Aldundiek eta % 3,6 erakunde autonomoek. Falta den % 3,7 mankomunitateek, fundazioek, partzuergoek, kuadrillek, toki-erakunde txikiek, irabazi-asmorik gabeko erakundeek eta beste erakunde publiko batzuek osatzen dute.

Eusko Jaurlaritzaren barruan, unibertsitatez kanpoko ikastetxe publikoetako webguneek eskaintzen duten % 5,1 —lehen aldiz 2016an jaso ziren datu horiek— eta Jaurlaritzako sailek —batez ere Euskadi.eus helbidearen eta egoitza elektronikoaren bitartez— eskaintzen duten % 6,6 bereizi daitezke.

2010etik 2016ra eskaintza elektroniko publikoa laukoiztu egin da eta erakunde txikienetaraino heldu da

2010 eta 2016 urteen artean, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio guztiek eta sektore publikoak Internet bidez eskaintzeko zerbitzuen, prozeduren eta tramiteen guztizkoa 4,5 aldiz handitu da. 2010ean administrazio elektronikoaren bidea hasi berri zuten erakunde publiko batzuek —adibidez, kuadrillak, mankomunitateak edo fundazio publikoak— eskaintza asko zabaldu dute. Bestalde, erakunde autonomoen eskaintza 7 aldiz handitu da, Euskal Herriko Unibertsitatearena 6,5 aldiz, sozietate publikoena 5,8 aldiz eta partzuergoena 5 aldiz.

Udalen eskaintza elektronikoa ere asko hazi da; 5,4 aldiz handituz. Ikastetxeak kontuan hartu gabe, Eusko Jaurlaritzak bere zerbitzuak eta prozedurak bikoiztu ditu —2,3 aldiz handitu ditu— eta Aldundiak hazkuntza txikiagoa izan dute, euren eskaintza 1,4 aldiz handitu dutelako. Azken bi erakunde mota hauetan administrazio elektronikoaren heldutasun-prozesua aurreratu egin dela dirudien bezala, erakunde txikiagoa azken urteetan hasi dela dirudi.

Erakunde publiko bakoitza zein lurralde-esparruren mende dagoen kontuan hartuta, Bizkaiak eskaintza elektronikoaren % 38,5 kontrolatzen du, Gipuzkoak % 34,6 eta Arabak % 8. Euskal Autonomia Erkidego osoan diharduten erakundeek (Eusko Jaurlaritzak, Unibertsitate Publikoa, etab.) % 18,9 kontrolatzen dute.

10.000 biztanle bakoitzeko Internet bidezko zerbitzu- edo tramite-ratio handiena Gipuzkoak dauka, 153

Lurraldeen populazioaren tamaina kontuan hartuko balitz, Gipuzkoak izango luke ratio handiena: 10.000 biztanle bakoitzeko Internet bidezko 153 zerbitzu, prozedura edo tramite eskaintzen ditu, Bizkaiak 107 eta Arabak 77.

Bizkaia izan da gehien hazi den lurraldea, eskaintza bost aldiz handituz

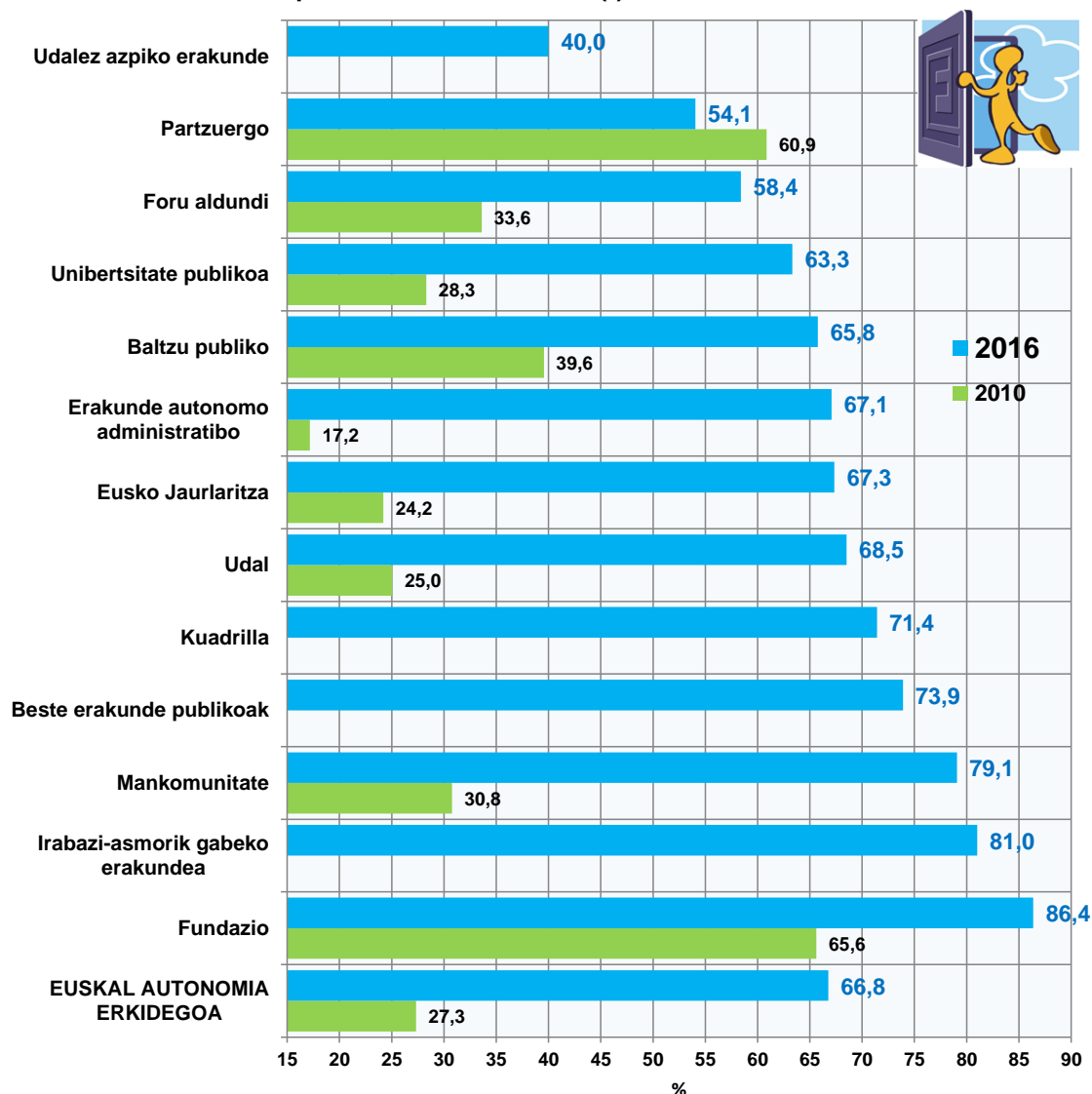
Bizkaia izan da Internet bidezko zerbitzuen, tramiteen eta prozeduren eskaintza gehien handitu den lurraldea, 2010ean zituen 2.336tik 2016an dituen 12.180ra pasatuz —5,2 aldiz handitu da—. Gipuzkoa 2.822tik 10.948ra pasatu da —3,9 aldiz handitu da—, eta Araba 969tik 2.515era —2,6 aldiz—. Lurraldez gaindiko esparruko erakundeak 1.854tik 5.982ra pasatu dira —3,2 aldiz handitu dira—.

Eskaintza elektronikoaren heren bat zerbitzu publikoek osatzen dute

Internet bidezko eskaintzaren erdia —% 56,5— administrazio-prozedurek eta -tramiteek osatzen dute, zerbitzu publikoen heren bat baino gehixeago —% 36,7—; % 4,4 —1.480— arautu gabeko ikastaroak eta prestakuntza-ekintzak dira, % 1,4 kontratatzailearen profileko atalak eta % 0,9 ikastaroak, lehiaketak eta sariak.

Zerbitzu publikoen barruan informazio-zerbitzuak, administrazioekin eta hauen zerbitzuekin harremana, kontsultak eta buzoiak nabarmentzen dira, erroldatutako lau zerbitzuetatik bat baino pixka bat gehiagorekin —% 26,8—.

**Erakunde-motaren arabera, Internet bidez osorik egin daitezkeen Euskal
Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoaren eta Administrazioen
prozedurak eta tramiteak (*). 2010-2016. %**



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016. Sofistikazio Elektronikoen Indizea. 2010
(*) Eusko Jaurlaritza, unibertsitatez kanpoko hezkuntzako ikastetxerik gabe

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoek eskainitako prozeduren eta tramiteen bi herenek jada tramitazio elektronikoko osoa egiteko aukera ematen dute

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publiko guztiek eskainitako prozeduren eta tramiteen % 66,8k Internet bidez hasi eta bukatzeko aukera ematen du. Kopuruari dagokionez eskaintza erlatibo txikienetakoa duten erakunde batzuek sofistikazio-maila handiena erakutsi dute 2016an: Fundazio publikoek % 86,4rekin, Irabazi-asmorik gabeko erakundeek % 81ekin edo Mankomunitateek % 79,1ekin.

Webguneetan eskaintza zabalena duten erakundeen artean, Udalek sofistikazio elektronikoko maila handiena dute; eta kasuen % 68,5ean tramitazio elektronikoko osoa

egiteko aukera ematen dute. Eusko Jaurlaritza —ikastetxeak kontuan hartu gabe— eta erakunde autonomoak % 67ra heltzen dira, eta sozietate publikoak % 65,8ra. UPV/EHUk % 63,3 eskaintzen du eta Aldundiek % 58,4.

Partzuergoek —% 54,1— eta Toki Erakunde Txikiek —% 40— erakusten dute maila baxuena. Toki Erakunde Txikien kasuan uler daiteke baliabide mugatuak dituztelako, eta Partzuergoen kasuan unitateak asko ugaritu izanaren ondorio bezala uler daiteke. Izan ere, guztizko tramitazio elektronikoa jaisten den kasu bakarra da, 2010eko % 60,9tik 2016ko % 54,1era.

Tramitazio elektronikoa osoa egiteko aukerak 2010-2016 epean izan duen bilakaerarekin jarraituz, erakunde autonomoek eta mankomunitateek erakutsi dute bilakaera positibo handiena, 49,9 eta 48,3ko puntu portzentual gehikuntzarekin, hurrenez hurren. Hori hala gertatu da, neurri handi batean, 2010ean oso ehuneko baxua zutelako.

Udalak eta Eusko Jaurlaritza —ikastetxeak kontuan hartu gabe (2010ean ez ziren jaso)— antzeko erritmoan hazi dira: 43,5 eta 43,2 puntu portzentual hurrenez hurren. UPV/EHU 35 puntu igo da, sozietate publikoak 26,2 eta Aldundiak 24,8. Fundazioak bakarrik 20,8 puntu hazi dira, 2010ean maila ona zutela kontuan hartuz.

Eusko Jaurlaritzaren mendeko ikastetxeek euren zerbitzuen eta tramiteen % 48,9 osorik Internet bidez egiteko aukera ematen dute

Internet bidez 1.660 zerbitzu eta tramite eskaintzen dituzten Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren mendeko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publikoek, zerbitzu horietako % 48,9 osorik elektronikoki tramitatzeko aukera ematen dute. Ikastetxe horiek 258 webgune kudeatzen dituzte. Horietatik 104 Hezkuntza.eus plataforman sartuta daude. Zerbitzu eta tramite horiek eta euren sofistikazio-maila kontuan hartzen badira, Eusko Jaurlaritzaren tramitazio elektronikoa osoaren tasa % 59,3n kokatuko litzateke.

Bizkaiko erakundeentzako lau prozedura edo tramitetatik hiruk tramitazio elektronikoa osoa egiteko aukera eskaintzen dute

Bizkaiko erakundeentzako prozeduren eta tramiteen % 73,9k tramitazio osoa Internet bidez egiteko aukera ematen du, Gipuzkoakoak % 63,2k eta Arabakoak % 59,7k. Autonomia Erkidego osoari zerbitzua ematen dieten erakundeentzako % 62,9k ematen du aukera hori. Bizkaia, 53,9 puntu portzentual hazkuntzarekin eta Arabak 47,9koarekin izan dute bilakaera handiena.

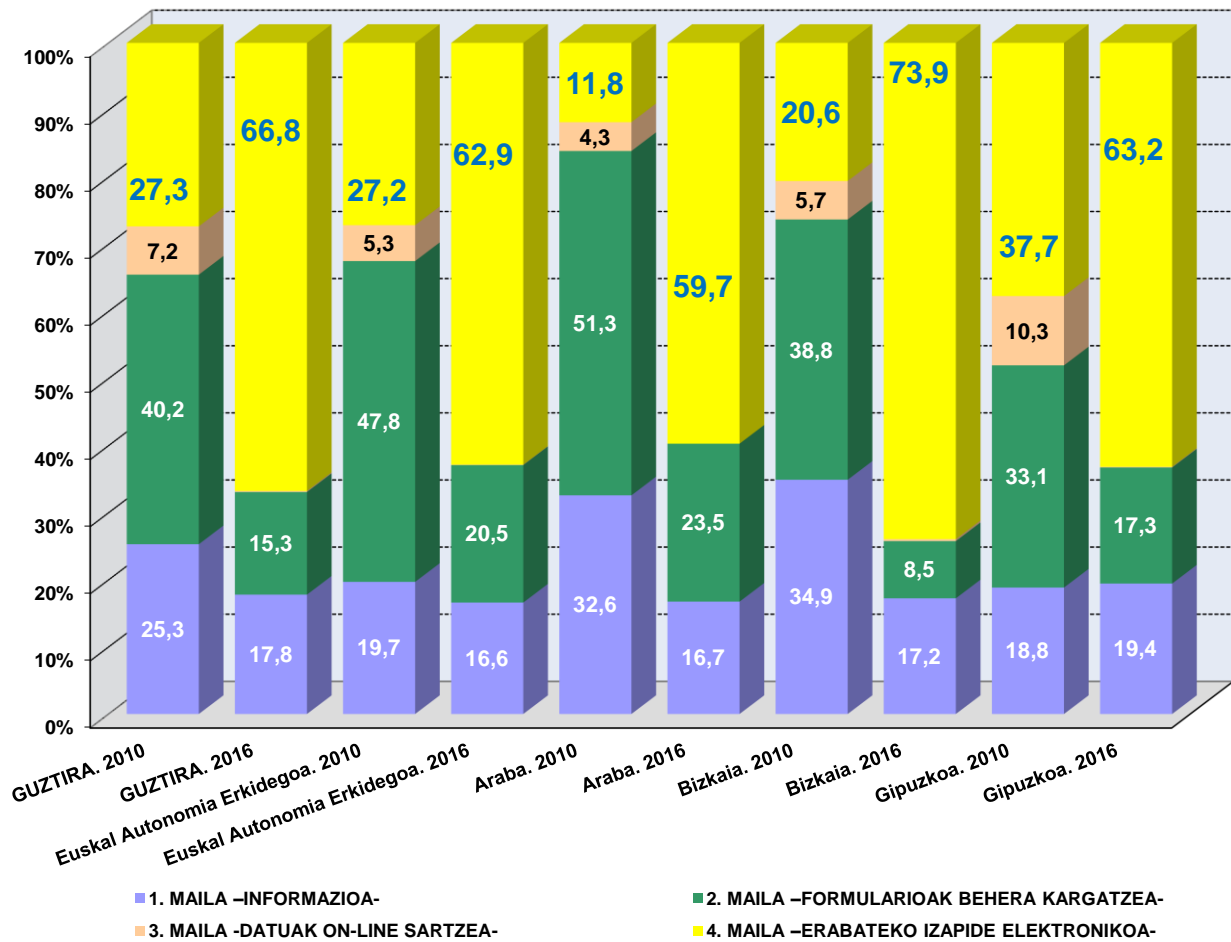
2010ean administrazio elektronikoa sofistikazioan lurralde aurreratuenaren zen Gipuzkoa 25,4 puntu baino ez da hazi. Aipatu den bezala, informazioa baino eskaintzen ez duten —zerbitzuen gutun eskema jarraituz— zerbitzu eta tramite asko mantentzearekin lotutako eskaintza zabalak azalduko luke bilakaera txikiago hori.

Lurralde osora zabaldutako erakundeak 35,7 puntu hazi dira.

Bizkaiko zein Arabako prozeduren eta tramiteen digitalizazio-prozesuen hazkuntzak, neurri handi batean, administrazio elektronikoko bi plataforma batez ere abian jartzearekin lotuta daude: 'Biscaytik' eta 'Herritarren ataria'. Arabako udalerrien egoitza elektronikoa partekatua'.

Gipuzkoan, 2010ean, jada baziren bi: Udal Zerbitzu Telematikoa eta Herritarren Ataria. Horiei beste batzuk gehitu zaizkie, adibidez Gipuzkoa Irekia.

Prozedura eta tramite publiko elektronikoa, sofistikazio elektronikoko mailaren arabera, zein lurralderen mende dauden kontuan hartuta. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2010-2016.%



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016. Sofistikazio Elektronikoen Indizea. 2010

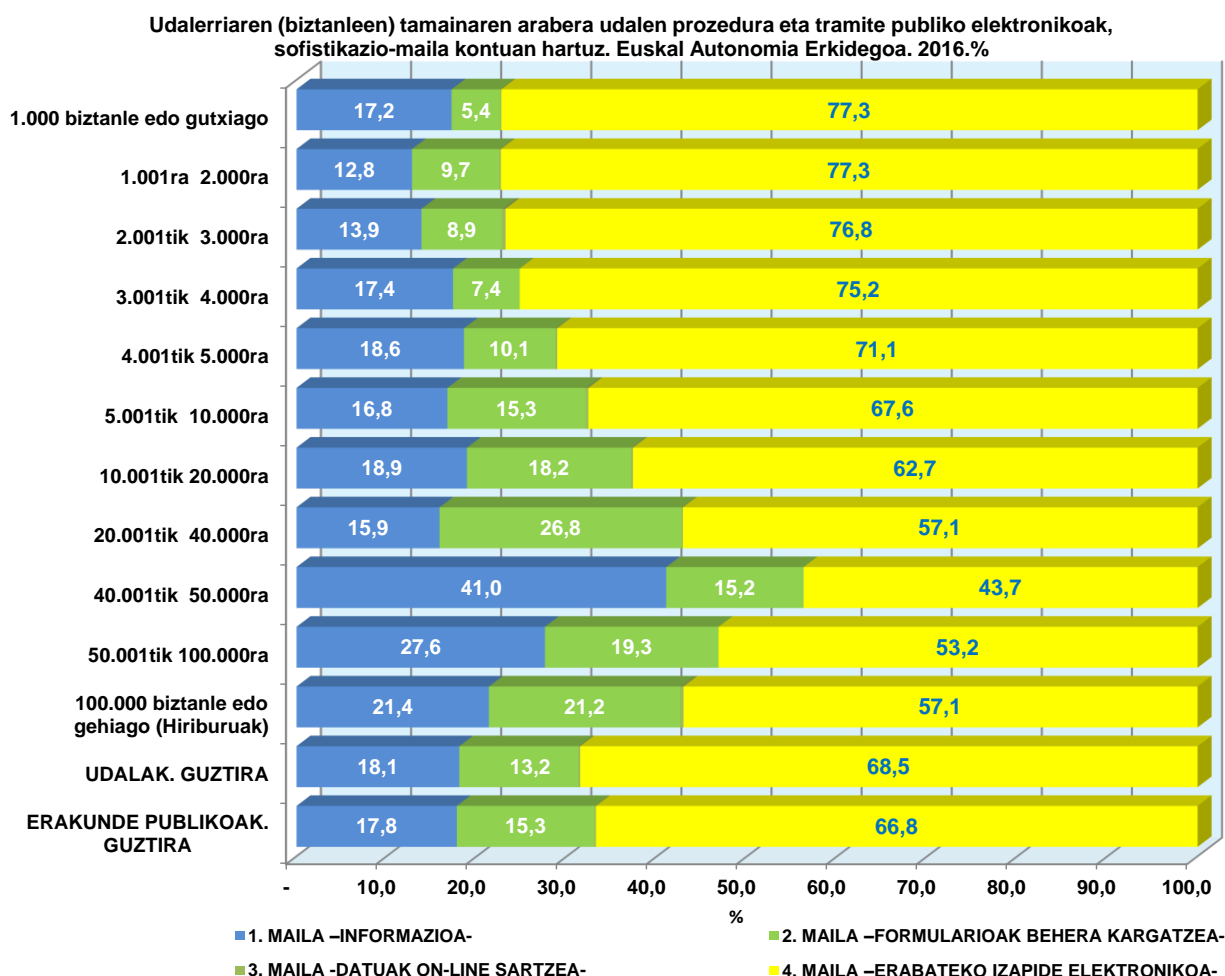
Administrazio elektronikoko plataformen bitartez kudeatutako bost prozedura edo tramitetatik lau baino gehiagok tramitazio osoa Internet bidez egitea ahalbidetzen dute

Administrazio elektronikoko plataforma zehatzen bitartez Internet bidezko eskaintzaren % 85,9 elektronikoki tramita daiteke osorik, erakunde publikoen webguneetan aurkeztutakoen % 53,8 tramita daitekeen bitartean.

Azpitarratu behar da administrazio elektronikoa errazteko tresna horiek erakunde publiko guztien bost zerbitzu, prozedura eta tramiteetatik bi —% 40,4— eskaintzen dutela: Bizkaian % 59,4, Gipuzkoan % 42,1 eta Araban % 26,5 baino ez. Autonomia Erkidegoko lurralde osoan eskuduntzak dituzten erakundeak ere ez dira plataformak erabiltzeko oso zaleak, euren eskaintza osoaren % 12,3ra baino ez dira iristen.

Administrazio elektronikoko plataformen erabilerak eta Internet bidezko zerbitzuen eta tramiteen eskaintza murriztuak egoera bitxia erakusten dute: biztanle gutxien dituzten udalek dute digitalizazio-maila handiena. Tramitazio elektronikoko osoa egitea eskaintzen duten hiriburuetako udalen mailaren —% 57,1— gaineratik daude 20.000 biztanle edo gutxiagoko udal guztiak. 20.001 biztanletik 40.000 biztanlera bitartekoak hiriburuen

mailan daude, baina 40.001etik 100.000ra bitartekoek tasa pixka bat txikiagoak dituzte: 40.001tik 50.000ra bitartekoek % 43,7 eta 50.001etik 100.000ra bitartekoek % 53,2.



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016.

Estatistikak ez ditu bakarrik Internet bidezko —elektronikoak deitutakoak— tramitazioaren arabera katalogatu prozedurak eta tramiteak; horietaz gain, beste kanal tematiko batzuen bitartez —urrunetik— tramitazioa osorik egitea ahalbidetzen dutenak ere katalogatu ditu. Kanal horien artean, batez ere, telefonoa eta posta arrunta aipatzen dira.

Tramiteen % 4,6 osorik telefono edo posta arrunt bidez egin daiteke

Webgune publikoetan azaltzen diren eta Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrek eta enpresek teletramitatu ditzaketen prozedurak eta, batez ere, tramiteak % 71,4ra iristen dira; % 66,8 kanal elektronikoen bidezko tramitazioari dagokio eta % 4,6 kanal ez-elektronikoei. Azken horiek, guztira, 1.500 dira.

Tramite bat osorik kudeatzeko, kanal ez-elektronikoak ondorengo hauek erabiltzen dituzte nagusiki: Toki-erakunde txikiak —% 20—, Kuadrillek —% 17,7—, Irabazi-asmorik gabeko erakundeek —% 10,1— eta Sozietate publikoek —% 8,5—. Udalak 972rekin, UPV/EHU eta Eusko Jaurlaritzaren mendeko ikastetxeak % 4 inguruan dabilta. Internet bidezko eskaintza kanal horietara gutxien egokitzen duten

erakundeak honako hauek dira: Aldundiak —% 2,4— eta Eusko Jaurlaritza ikastetxeak kontuan hartu gabe —% 1,3—.

Internet bidezko eskaintzan multikanaltasuna nagusi da, prozeduren eta tramiteen heren batek baino pixka bat gehiagok kanal bat bakarrik eskaintzen dutelako

Erakunde publikoen tramitazio-eskaintzak, normalean, kanal bat baino gehiagoren bidez tramitatzeko aukera ematen du edo, batzuetan, prozedura edo tramite bakar baterako hainbat kanal jarraian erabili ahal izateko diseinatzen da. Hala, prozeduren eta tramiteen heren batek bakarrik —% 36,7— onartzen du kanal bat, % 28,1ek bi kanal onartzen ditu, % 28,4k hiru eta % 6,9k lau kanal edo gehiago.

Atarietako prozeduren eta tramiteen deskribapenean, % 72k Internet eskaintzen du —2010ean % 53,7k eskaintzen zuen—, % 70ek tramitazioa bertatik bertara egiteko aukera ematen du —2010ean % 74,3k—, % 36,2k telefono bidez —2010ean % 20,4k—, % 19k posta elektronikoko bidez eta % 7,3k posta arrunt bidez —2010ean % 30ek—.

Oraindik kasu gutxitan ematen den arren, tramite batzuk edo tramite horien zati batzuk bat-bateko mezularitzako kanalen bidez (Telegram eta WhatsApp) edo sare sozialen bidez egiteko aukera ematen hasi dira —% 0,1 bi kasuetan—.

Internet bidez eskaintako bost prozeduretatik edo tramitetatik bik sarbide kontrolatuak dituzte

2016an eskaintza elektronikoen % 42,3k —2010ean % 29,8k— sarbide-kontrolak ditu: sinadura elektronikoko bidez % 37,3k; erabiltzaile/pasahitz edo gako bidez % 4,4k, edo erakundearen txartel propio bidez % 0,6k.

Eskaintzaren heren batek —% 33— egikaritzeko sinadura elektronikoa eskatzen du —10.712—, 2010ean % 23,3k eskatzen zuen bitartean.

Ekonomia eta Ogasuna, Administrazioa eta Ingurumena dira tramitazio elektronikoko osoa gehien eskaintzen duten eremu funtzionalak

Ogasuneko eta Ekonomiako tramiteen % 83k, Administrazioko eta Lehendakarietako —zeharkako eremuak— % 79,4k eta Ingurumeneko % 78,9k uzten dute tramitazio elektronikoko osoa egiten. Administrazio elektronikoko arlo pribilegiatuak dira.

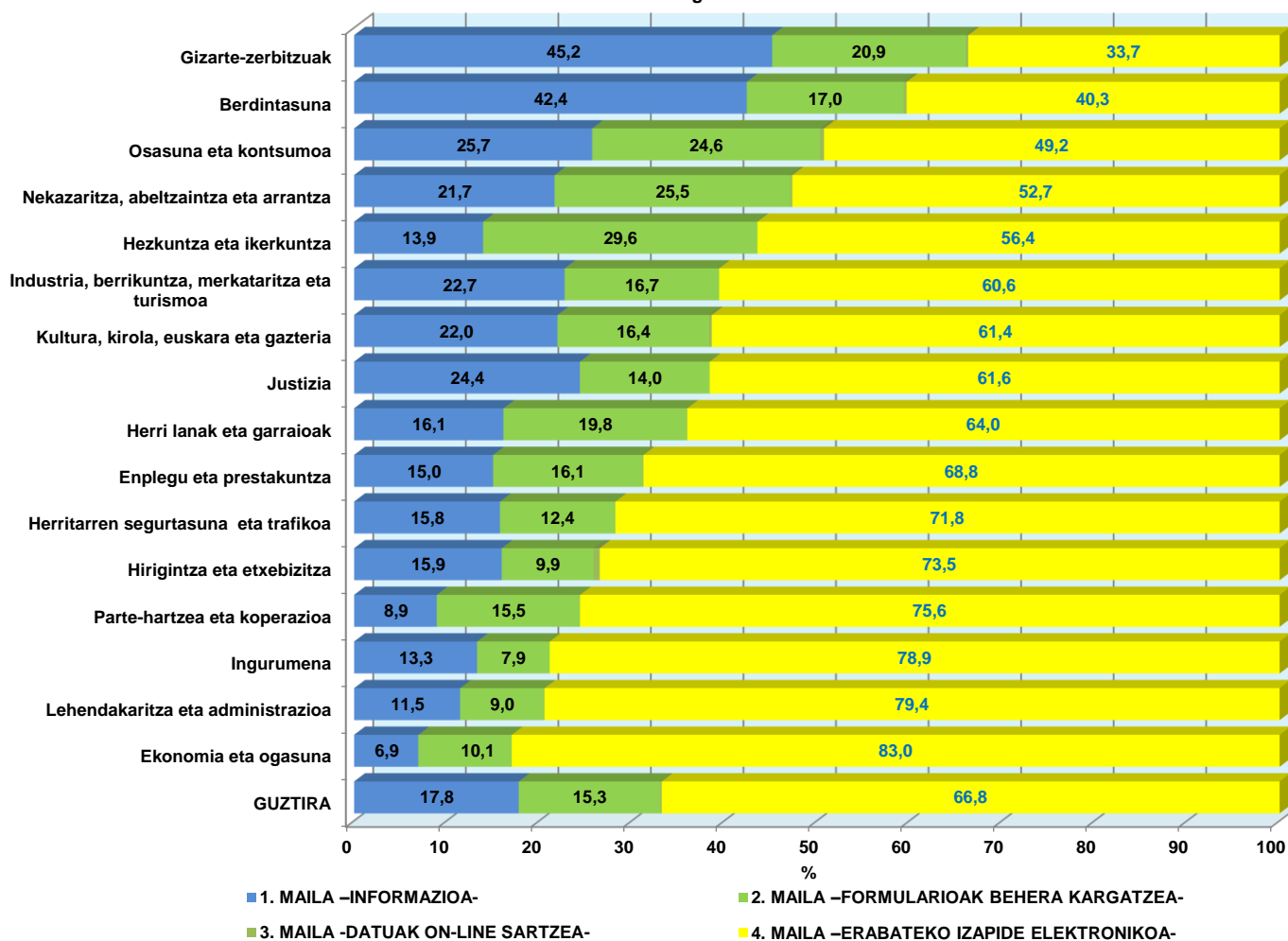
Beste aldean aurkitzen ditugu Gizarte Zerbitzuen arloa —% 33,7—, Berdintasuneko arloa —% 40,3— eta Osasun eta Kontsumoko arloa —% 49,2—. Hiru esparru horiek pertsonen arreta zuzenarekin eta zerbitzuak gauzatzearekin oso lotuta daude; segur aski tramitazio elektronikoko bolumen handiagoa —back-officeko tramitazioari lotua— eragiten duten eta kaltetuen eta/edo euren senitartekoen presentzia neurri handi batean eskatzen dutelako. Hori izan daiteke, Gizarte Zerbitzuetan konpetentzia asko dituzten Foru Aldundiek sofistikazio elektronikoko maila gainerako erakundeekin batera hobetu ez izana azaltzeko arrazoietako bat.

Laguntzen eta Diru-laguntzen % 42,8k baino ez du eskaintzen tramitazio elektronikoko osoa, Zergen eta Kontribuzioen kasuan % 75,7k eskaintzen duen bitartean

Tramitazio elektronikoko mailan asimetria prozedura- eta tramite-motetan ere ematen da: Tasen eta Prezio Publikoen tramitazioa % 95,3rekin, Zergena eta Kontribuzioena

% 75,7 eta Eskara Orokorrena % 85,3rekin. Hauek izango dira guztizko tramitazio-maila handiena uzten dutenak.

Prozedura eta tramite publiko elektronikoak, eremu funtzionalaren arabera sofistikazio-maila kontuan hartuz. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2016.%



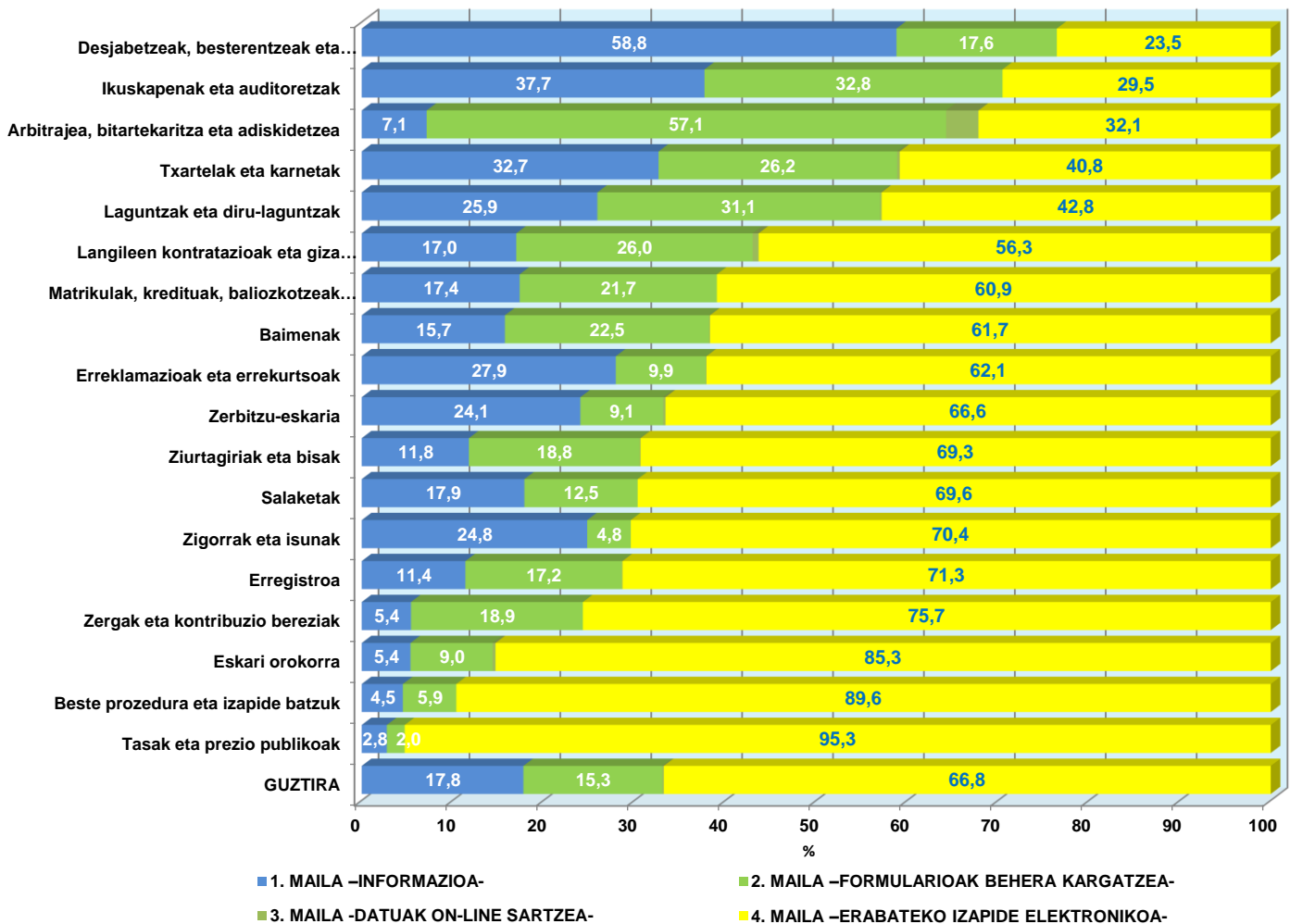
ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016.

Batez bestekoaren —% 66,8— gainerik eta % 71,3raino iristen dira Erregistro, Zigor, Isun eta Salaketa eta Ziurtagiri eta Bisen tramiteak.

Prozedura konplexuenek eta gutxiagotan egiten direnek oso digitalizazio-indize baxuak dituzte: Desjabetzeko, Besterentzeko eta Enkanteetako tramiteak % 23,5; Ikuskapenak eta Auditoretzak % 29,5; Arbitrajeak, Bitartekaritzak eta Kontziliazioak % 32,1.

Laguntzen eta diru-laguntzen % 42,8k bakarrik ematen du tramitazioa elektronikoki osorik egiteko aukera. Tramite akademikoek —Matrikulak, Kredituak, Baliozkotzeak, etab.— batez bestekora gehiago hurbiltzen den maila dute —% 60,9—, Baimenen atalak bezala —% 61,7—.

Prozedura eta tramite publiko elektronikoak, prozedura-motaren arabera sofistikazio-maila kontuan hartuz. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2016.%



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016.

Plentzia-Mungiak Bizkaian, Arabako Ibarrek eta Urola Kostak Gipuzkoan erakusten dute digitalizazio-indize handiena

Eskualdeen arabera udalen sofistikazio elektronikoko maila aztertzen badugu, 'eskaintza-bolumena / plataformen erabilera' binomioa azaltzen da berriro.

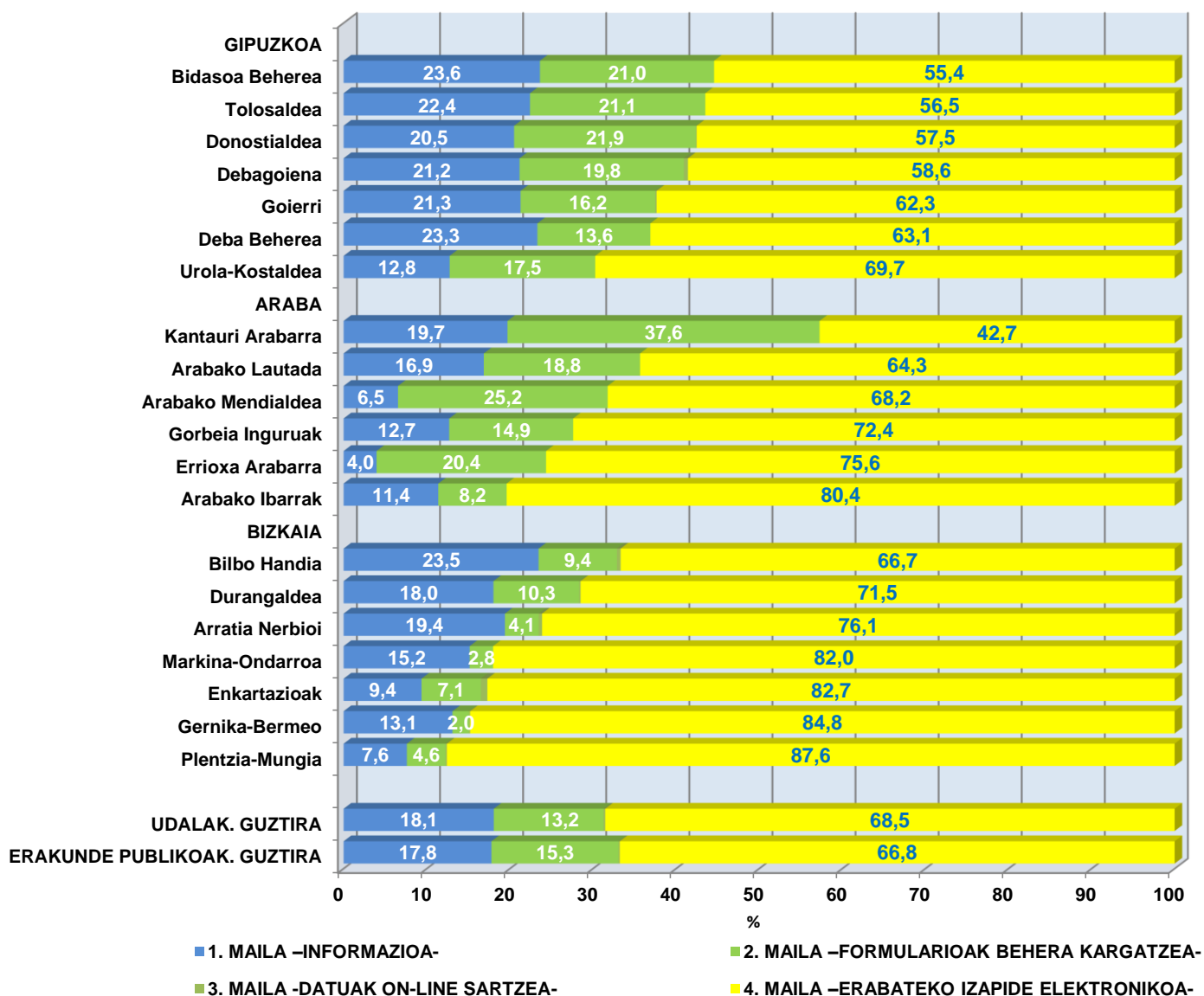
Bizkaiko Plentzia-Mungia —prozedura eta tramite guztien % 87,6 osorik tramitazio elektronikoz egiten dute—, Arabako Ibarrek —% 80,4— eta Gipuzkoako Urola Kosta —% 69,7— dira prozeduren eta tramiteen digitalizazioaren arloan eskualde aurreratuenak. Ñabartu behar da Arabako eskualdeak udalerrri bakoitzeko batez beste 18 tramite egiten dituela, Bizkaikoak 79 eta Gipuzkoakoak 124.

Kantauri Arabarrak, Gasteiz ondoren biztanle kopuru handiena duten bi udalerriekin (Laudio eta Amurrio), eta udalerrri bakoitzeko batez beste 43 prozedura eta zerbitzurekin, Arabako tramitazio elektronikoko maila txikiena eskaintzen du, % 42,7.

Bidasoa Behereak, Autonomia Erkidego osoko udalerrri bakoitzeko eskaintza handienarekin —282 prozedura eta tramite elektronikoa—, Gipuzkoan Internet bidezko guztizko tramitazio baxuena —% 55,4— ahalbidetzen du.

Bilbo Handia, lurralde historiko osoko eskaintzaren heren batekin —% 32,1—, eta udalerrri bakoitzeko batez beste 122 prozedurekin, eta tramitazio elektronikoa osoko % 66,7rekin, Bizkaiko eskualdeen artean azken lekuan dago.

Eskualdeen arabera udalen prozedura eta tramite publiko elektronikoak, sofistikazio-maila kontuan hartuz. Euskal Autonomia Erkidegoa. 2016.%



ITURRIA: Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoaren Estatistika. ESPE 2016.

Ordainketa jasotzen duten tramiteen % 39,4k Eusko Jaurlaritzaren 'Ordainketa-Pasabidea' erabiltzen uzten du

Tramite egokiei lotutako webgune publikoetan agertzen diren ordaintzeko aukerei dagokienez, kasuen % 61,3tan banketxeak eskatzen dira. Hala ere, % 39,4k Eusko Jaurlaritzaren 'ordainketa-pasabideak' onartzen ditu, % 35,2k dirutan ordaintzeko

aukera ematen du eta % 2,4k txartel bidez ordaintzea onartzen du (ordainketa bera hainbat modutara egin daiteke).

Eusko Jaurlaritzak eta Aldundiek bost prozedura eta tramiteetatik bat enpresei eskusiboki zuzentzen diete

Eskaintza elektronikoko publikoaren % 12,9 —zortzitik bat— pertsona juridikoei —nagusiki enpresak— zuzenduta dago, % 44,6 pertsona fisikoei bakarrik eta beste % 41,6 batzuei zein besteei. Eusko Jaurlaritza % 22,3rekin (% 38,1 arte ikastetxeak kontuan hartzen ez badira) eta Aldundiak % 21,1ekin dira produkzio-ehunera espezifikoki gehien zuzenduta dauden erakundeak, irizpide gisa prozeduren eta tramiteen eskaintza elektronikoa hartuz.

Eskaintza elektronikokoaren % 6,6 Web orri baten zerbitzua, prozedura edo tramitea aipatzera mugatzen da

Eskaintza elektronikokoaren % 6,6 zerbitzua, prozedura edo tramitea web orri batean aipatze soilera murrizten da (2.140), zerbitzu-karten arrastoa jarraituz. Eta kasuen % 11,2n informazio batzuk ematen dira baina ez da tramitatzeko beste aukerarik eskaintzen.

Eskaintzaren sofistikazio-maila alde batera utziz, Eusko Jaurlaritza eta Aldundiak dira informazio-maila handiena erakusten duten erakundeak. Beharrezko dokumentazioari buruzko informazioa, tramitatzeko eskura dauden kanalak, tramitazio-lekua, errekurso-bideak edo zerbitzuaren arduradunekin harremanetan jartzeko datuak bezalako elementuekin, Eusko Jaurlaritzaren eskaintzaren % 12,9k 4 informazio edo gehiago ematen ditu —% 21,7 ikastetxeak kontuan hartu gabe—; Aldundien kasuan % 16k.

Erakunde publikoen guztizkoaren batez bestekoa % 4,9ra murrizten da lau informazio edo gehiagorentzat, % 42,5ek hiru ematen ditu, % 31,5ek bi, % 14,5ek bat eta beste guztietan izena baino ez da azaltzen.

Gehienek —% 93,4— behar den dokumentazioari buruzko informazioa ematen dute, % 73,9k tramitazio-kanalei buruzkoa, % 47,3k tramitazio-lekuari buruzkoa, % 6k errekurso-bideei buruzkoa eta % 4,6k zerbitzuko arduradunekin harremanetan jartzeari buruzkoa.

Erakunde publikoen webguneen guztizko eskaintzaren erdia gaikako edukietara bideratzen da

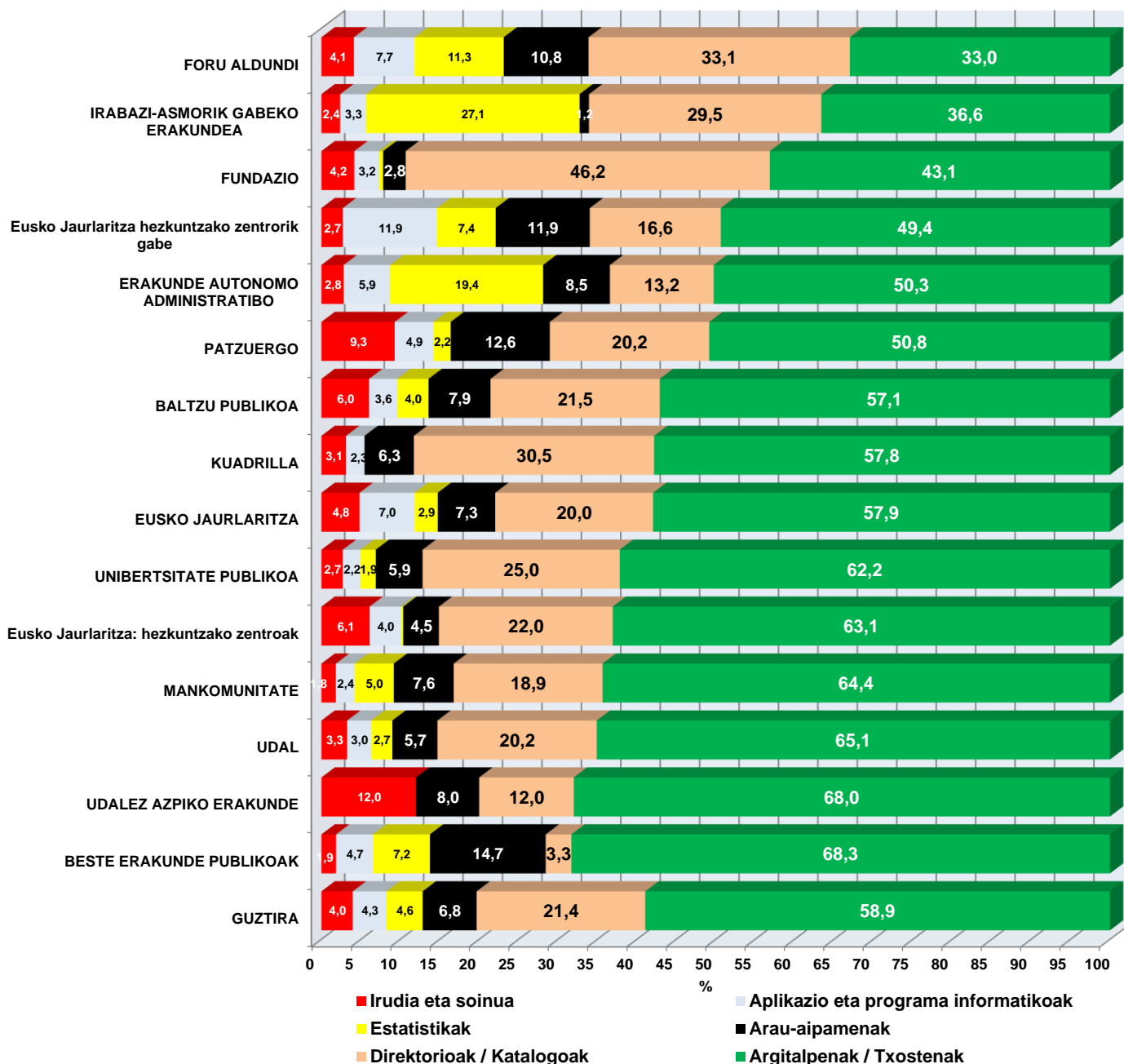
Web publikoen atarien edukia zerbitzutan, prozeduretan, tramitetan eta eduki tematikotan bereizten badugu, azken horiek % 53,8 okupatuko lukete. Udalak % 41,8rekin, Aldundiak % 52,8rekin, Eusko Jaurlaritza —ikastetxerik gabe— % 57,8rekin eta UPV/EHU % 59,4rekin dira unitate hauei espazio txikiena eskaintzen dioten erakundeak. Eduki tematiko gisa ulertzen dira Web orria edo orriak, edo eremu edo formatu tematikoko eduki homogeneousak dituzten orrialdeen atalak.

% 70en gainetik daude: Fundazioak, Sozietate Publikoak, Eusko Jaurlaritzako ikastetxeak, Irabazi-asmorik gabeko erakundeak eta Toki-erakunde txikiak.

Maizen aurkitzen dugun eduki-mota tematikoa erakundearen esparru tematikoari edo tematikoei buruzko informazioei edo argitalpenei loturik dago —guztiaren % 58,9—. Ondoren datoz direktorioak edo katalogoak —% 21,4—, araudiei buruzko aipamenak —% 6,8—, estatistikak —% 4,6—, aplikazioen, programen eta informatikako beste

tresna batzuetatik oso hurbil —% 4,3—. Falta den % 4 irudiarekin eta soinuarekin lotutako edukietarako da.

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoen webguneetan eskainitako eduki tematikoak (*) erakunde- eta eduki-motaren arabera. 2016.%



ITURRIA: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ESPE 2016
 (*) Eduki tematikoa: Eredu edo formatu tematikoan eduki homogeneoak dituzten orrien atalak edo web-orria edo -orriak

Metodologiari buruzko oharra: Ikerketa-esparru gisa 1.138 erakunde biltzen dituen Eustaten Administrazio Publikoaren 2013ko behin-behineko Direktorioa erabili da. Ez dira barne hartu Euskal Autonomia Erkidegoan egoitza duten Estatuko Administrazio Orokorreko erakunde publikoak.

Beste erakunde publiko batzuk: Datuak Babesteko Euskal Bulegoa, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea, Eusko Legebiltzarra, Herri Kontuen Euskal Epaitegia, Lan Harremanen Kontseilua, Euskadiko Kooperatiben Goren Kontseilua