



EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO HAMAR ERAKUNDE PUBLIKOTATIK BEDERATZIK WEBGUNE BAT DUTE GUTXIENEZ

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoen % 87,9k, udalerrria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak¹ alde batera utzita, webgune bat dute zerbitzuak eta izapide elektronikoak eskaintzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundeen erdiak baino gehiagok presentzia dute sare sozialetan

Bost webgune publikotatik lau gailu mugikorretarako diseinatuta daude

Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak egindako 2021eko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak EAEko erakunde publikoek erabiltzen dituzten ohiko 897 webguneen egitura eta ezaugarriak jaso ditu. 2016ko estatistikarekin alderatuta, EAEko erakunde publikoek erabilitako 64 webguneen eta 245 webguneen ezaugarriak jaso dira, baita sare sozialetako 2.791 kontuenak ere, horien titularrak baitira. Gainera, orrialde hauetan eskaintzen diren zerbitzu, prozedura eta izapide publiko elektronikoak erregistratu eta katalogatu dira.

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoen % 87,9k, udalerrria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak alde batera utzita, webgune bat dute zerbitzuak eta izapide elektronikoak eskaintzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundeen % 87,9k, udalerrria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak alde batera utzita, webgune bat dute zerbitzuak eta izapide elektronikoak eskaintzeko, 2016an baino ehuneko 6,4 puntu gehiago. Administrazio erakunde autonomoak (ehuneko 21,4 puntu gehiago) eta mankomunitateak (19,0 puntu) izan ziren web atarien erabilgarritasunean ehuneko-igoerarik handiena izan zuten erakunde publikoak. Tokiko 341 erakunde txikietatik 25ek baino ez dute webgunea, nahiz eta zifra hori % 5,2 hazi den 2016. urtearekin alderatuta, orduan soilik 7k baitzuten webgunea. Interneten duten presentzia oso urria da oraindik.

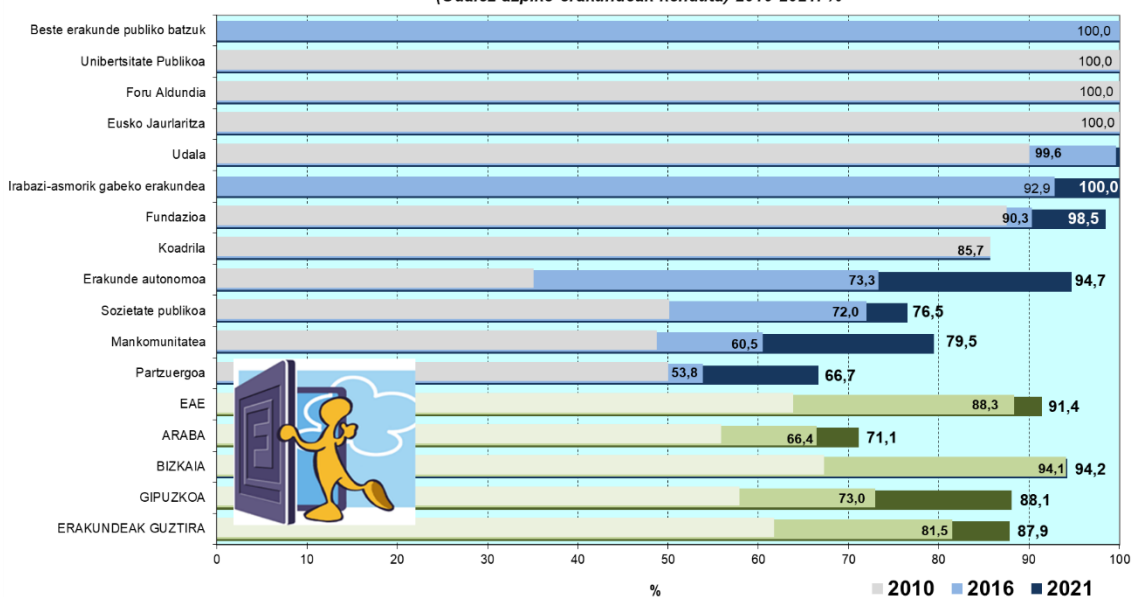
¹Udalerrria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak erakunde guztien % 30 dira, baina oraindik presentzia urria dute Interneten, eta horiek ezabatzean hobeto uler daiteke gainerako sektore publikoaren egoera.

Bizkaiko erakunde publikoak nabarmentzen dira Interneteko atarien eskuragarritasunean, % 94,2rekin

Bizkaiaren mendeko erakundeak, maila ona zutenak, dira oraindik ere Interneten presentzia handiena dutenak (% 94,2), eta egonkortu egin dira 2016arekin alderatuta (0,1 puntu gehiago). Ondoren, Gipuzkoakoak datoz (% 88,1), eta horiek izan dute hazkunderik handiena (15,1 puntu gehiago). Araba da oraindik proportzio txikiena duen lurraldea: % 71,1, 2016an baino 4,7 puntu gehiago. Euskal AEko Administrazioaren menpeko erakundeak atarien erabileraren % 91,4ra iristen dira (3,1 puntu gehiago).

Toki-erakunde txikiei dagokienez, Interneten duten presentzia urria da oraindik ere. Horrela, % 7,3k baino ez dute webgunea (2016an baino 5,2 puntu gehiago).

1. grafikoa. Webgunea duten Euskal AEko erakunde publikoak, motaren eta lurralde-eremuaren arabera. (Udalez azpiko erakundeak kenduta) 2010-2021. %



Iturria: Eusko Jauriaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. 2021

Bost erakunde publikotatik batek ez du webgune propiorik, baina beste erakunde batzuen atariak erabiltzen ditu

Ohiko webgunea duten 702 erakunde publikoetatik, % 29,2 webgune bakar baten titularrak eta erabiltzaileak dira – Nagusia-, % 24,9k atari nagusia dute eta beste batzuk erabiltzen dituzte – ostalari-atariak (beste erakunde batzuetakoak direnak) –. % 22,9k ez dute atari nagusirik, baina ostalarien atariak soilik erabiltzen dituzte. % 9,3k, Nagusiaz gain – atari tematikoak –, deskribatutako hiru atari motak behar dituzte: Nagusiak, Elkartuak eta Ostalariak. Gainerakoek, % 12,8k, deskribatutako hiru atari motak behar dituzte: nagusiak, elkartuak eta ostalariak. Zifra horiek erakusten dute entitateek gehiago erabiltzen dituztela atariak, eta ehuneko 5,3 puntu igo dira hiru tipologia erabiltzen dituzten erakundeak.

2010etik 2021era % 89,4 igo da EAEko erakunde publikoen atarien kopurua

Azken 11 urteetan, ia bikoiztu egin da ohiko webguneen kopurua. Unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoen atariak kenduta, erakunde publiko guztien erabilerak % 25,8 egin du gora 2016tik.

Erakunde publikoek erabiltzen dituzten domeinuen % 84,5 titulartasun publikokoak dira.

Entitate publikoek erabiltzen dituzten domeinuen % 84,5 titulartasun publikokoak dira.

Titulartasun pribatuko gainerako % 15,5ari dagokionez, nabarmentzekoa da udalek erabilitako hiru ataritik bat titulartasun pribatukoa dela. Udalek mota horretako atarien erabilera nabarmenenak sarrerak saltzea eta kirol-espazioak kudeatzea dira.

Titulartasun publikoko bi webgune konbentzionaletatik ia bat udalen esku dago.

Euskal sektore publikoak 1.631 webgune konbentzional erabiltzen ditu, eta horietako bakoitza erakunde batek baino gehiagok erabil dezake. Ohiko webgune publikoen kopurua 897 da, eta horietatik % 46,6 udalenak dira.

Bestalde, erakunde publiko bakoitzak erabiltzen dituen ohiko webguneen kopurua erakunde motaren arabera da. Udalek, batez beste, 3,4 webgune konbentzional erabiltzen dituzte udal bakoitzeko; Eusko Jaurlaritzak eta foru-aldundiek, berriz, 24 eta 15,7 webgune erabiltzen dituzte erakunde bakoitzeko, hurrenez hurren.

Mendekotasun-lurraldearen arabera, Gipuzkoako erakunde publikoek ohiko webguneen % 43,3 erabiltzen dute. Ondoren, Bizkaikoek % 30,8 erabiltzen dute, eta ondoren Arabakoek % 15,6. Euskal AEko Administrazioaren menpeko erakundeek atarien % 10,1 erabiltzen dute.

Bost webgune publikotatik lau gailu mugikorretarako diseinatuta daude

Erroldatutako webguneen % 79,5 gailu eramangarrietara egokituta daude. Diseinu mota hori duten atarien proportzioa ia bikoiztu egin da 2016. urtearekin alderatuta (% 44,5).

Hiru atari publikotatik bik informazio-bilatzailea dute.

Ohiko webgune publikoen % 66,4k bilaketa-tresnak dituzte. Tresna horiek erabiltzen dituzten atarien erdiek bilaketa automatiko aurreratuko sistemak dituzte (% 49,8).

Bi webgune publikotatik batek erregistro-atala dauka

Ohiko webgune publikoen erdiek (% 51,2) espazio pribatu bat dute erabiltzaileentzat, erregistratu eta/edo identifikatu ondoren. Atari publikoen % 43,4k newsletter eta/edo alerta-zerbitzua ere badute.

Entitate publikoen atarien erdiek baino gehiagok informazio geografikoko sistemak dituzte

Ekipamendu edo zerbitzuei dagokienez, pertsonak kokatzeko eta orientatzeko GIS erabiltzea ohikoa bihurtu da, eta ohiko webguneen % 57,4k erabiltzen dute – 2016an, hiru ataritik batek GIS-. Hala ere, GIS tresna propioak erabiltzen dituzten atarien kopurua ez da gehitu (% 3,3).

Atari publikoen % 8,5ek edukiak eskaintzen ditu denbora errealean

Azken urteotan ikusi denez, erakunde publikoek, zerbitzu hobeak eta azkarragoak eskaintzeko asmoz, aplikazioak sartu ohi dituzte, eta aplikazio horiek aukera ematen dute zuzenean atzeratzeko osoko bilkuretatik eta kongresuetatik hasi eta bide, hondartza, trafiko, garraio, larrialdi eta abarren egungo egoerara arte.

Ildo horretan, Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoetako atarien % 8,5ek eskaintzen ditu stream zerbitzu horiek. Kopurua bikoiztu egiten da 5.000 biztanletik gorako udaletan (% 18,6) eta foru-aldundietan (% 15,2).

Udal-atarien erdiek kexa eta iradokizunen atala dute

Posta elektronikoko bidezko harremanak eskaintzen dituzten webgune publikoak hirukoiztu egin dira, % 10,9ra iritsi arte. Hala ere, parte hartzeko beste tresna klasiko batzuk geldiarazi egin dira 2016. urtearekin alderatuta. Horrela, inkesten eta bozketen atalek 2 eta 0,5 puntu murriztu dituzte, eta atarien % 6an eta % 1,4an geratu dira, hurrenez hurren. Foroen erabilerak 0,3 puntu egin du behera, eta ohiko webguneen % 6,4an ageri da. Era berean, kexa eta iradokizunen atala duten atari publikoek 10,4 puntu egin dute atzera, % 35,7.

Udalak, berriz ere, herritarrengandik hurbilen dagoen administrazioa direla baliarazten dute, eta ohiko webguneen erdian kexen eta iradokizunen atalak eskaintzen dituzte. Era berean, erakunde publikoen batezbestekoaren gainetik nabarmentzen dira partaidetza-tresnak erabiltzeari dagokionez. Bost udal-ataritik bik (% 21,5) harremana eskaintzen dute posta elektronikoz, eta hamarretik batek (% 9,3) inkesten atala dauka.

Parte hartzeko bide tradizional horiek murriztearen arrazoia izan daiteke sare sozialek garrantzi handia hartu dutela erakunde publikoaren eta administratuaren arteko harremanetan. Eremu pribatuan oso errotuta dauden tresna berri horiek erakutsi dute gai direla bide klasikoaren funtzionalitateak estaltzeko eta, aldi berean, harreman estuagoak sortzeko.

Hiru webgunetik batek ingelesa dauka diseinuan, eta % 13,6k frantsesa.

Atarietako eleaniztasuna mantendu egin da azken 5 urteetan. Erakunde publikoen webguneen % 29,9k ingelesezko bertsioa dute, eta frantsesak, berriz, kasuen % 13,6. Atarien % 2,3k soilik du euskara, gaztelania, ingelesa eta/edo frantsesa ez den beste hizkuntza bat.

2021ean, erakunde publikoetako hirutik bik gardentasun-atalak zituzten, eta erdiak baino gehiagok egoitza elektronikoa.

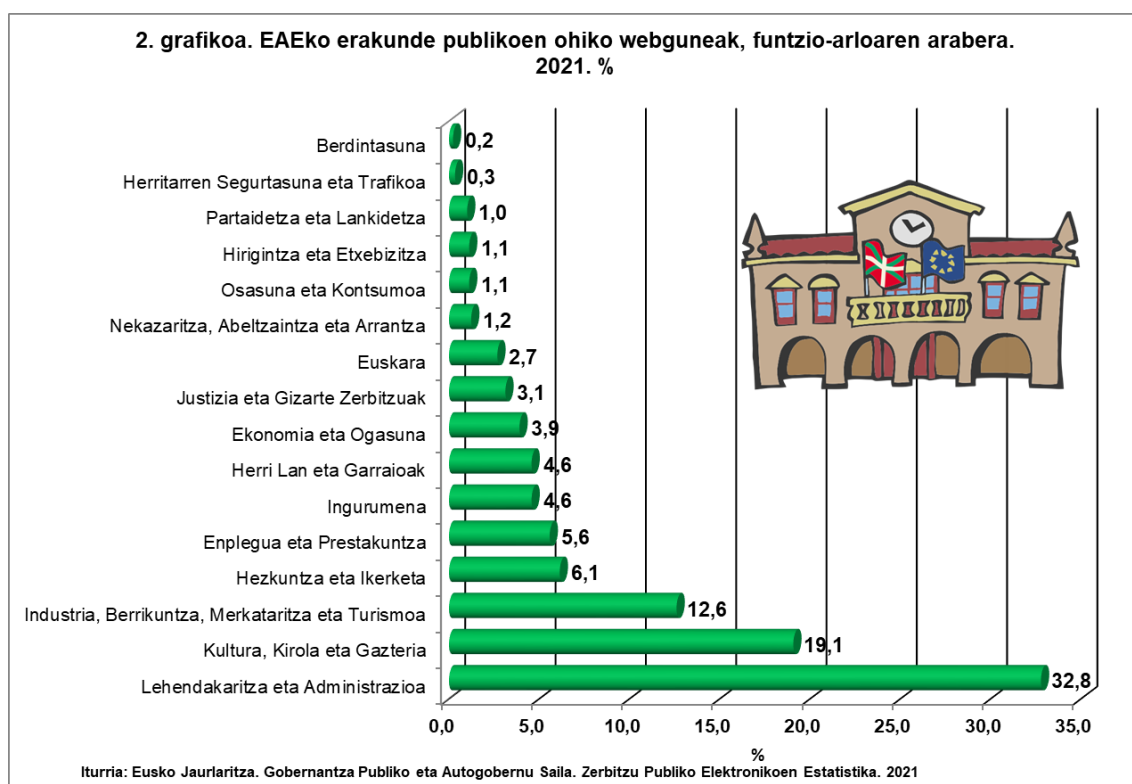
Webgune propioa edo ostalaria duten erakunde publikoen % 69,4k gardentasun-atalak eskaintzen dituzte, eta % 55ek egoitza elektronikoa dute. Datu horrek esan nahi du igoera nabarmena izan dela 2016ko datuekin alderatuta (19,4 eta 19,3 portzentaje-puntu gehiago, hurrenez hurren).

Era berean, datu irekien eta estatistiken edukiekiko interesa areagotu egin da. Erakundeen % 31,9k Open Datako atalak aurkeztu ditu bere web-mapan (2016an baino 10,5 puntu gehiago). Hiru erakundetik ia bik (% 63,7) estatistika-atal espezifikoak dituzte; horrek esan nahi du igoera nabarmena izan dela aurreko 5 urteekiko, urte horietan erakundeen % 17,7k soilik baitzuten gai horri buruzko orrialde espezifikoak.

Erakunde publikoen erdiek baino gehiagok berdintasun-atala dute.

Interneten presentzia duten erakunde publikoen % 56,2k berdintasun-arloko atari edo atal espezifikoak du. Bai Eusko Jaurlaritzak, bai unibertsitate publikoek, bai eta 20.000 biztanletik gorako aldundiek, kuadrillek eta udalek ere, arlo horretako web-atal bat dute gutxienez.

EAEko erakunde publikoek erabiltzen dituzten hiru webgune konbentzionaletatik bat (% 32,8) Lehendakaritza eta Administrazioa arlo funtzionalera bideratuta dago. Bigarrenik, bost ataririk bi (% 19,1) kultura, kirol eta gazteriara bideratuta daude. Hirugarren lekuan, beste arloekiko alde handia izanik, Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoa atariak daude (% 12,6).



Udalen lau webgunetatik batek WhatsApp bidez eskaintzen du komunikazioa

Azken urteotan, erakunde publikoen eta administratuen arteko harremana errazteko asmoz, erakunde publiko batzuek berehalako mezularitzako aplikazioen bidez komunikatzeko aukera eskaini dute. Horrela, WhatsApp aplikazio ezaguna atari publikoen % 16,6ren komunikazio-kanalen eskaintzaren barruan dago. Udal-administrazioaren eta herritarren arteko hurbiltasun-harreman handiagoa agerian geratzen da, udalen lau webgunetatik batek (% 27) eskaintzen baitu komunikazio-tresna hori.

Berehalako mezularitzako bigarren aplikazio ezagunena, Telegram, ohiko webgune publikoen % 2,5ean dago. Kopuru hori % 4,1era igotzen da udal-atarien barruan.

2016. urtearekin alderatuta, beste berritasun bat bideokonferentzia-aplikazioen erabileran datza. Tresna horiei esker, aurrez aurrekoak ez diren beste kanal batzuekiko komunikazio-esperientzia osoagoa eskain daiteke. Hala, Skype, Zoom, Microsoft Teams edo Google Meet bezalako programek ospe handia lortu zuten eremu pribatuan COVID-19aren pandemian.

Hala ere, kanal berri horiek eragin txikia izan dute Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoen komunikazio-eskaintzan, atarien % 1,6an baitaude. Hala ere, egia da webgune horiek erabiltzen dituzten sare sozial batzuek funtzionalitate horiek eskaintzen dituztela beren plataformetan.

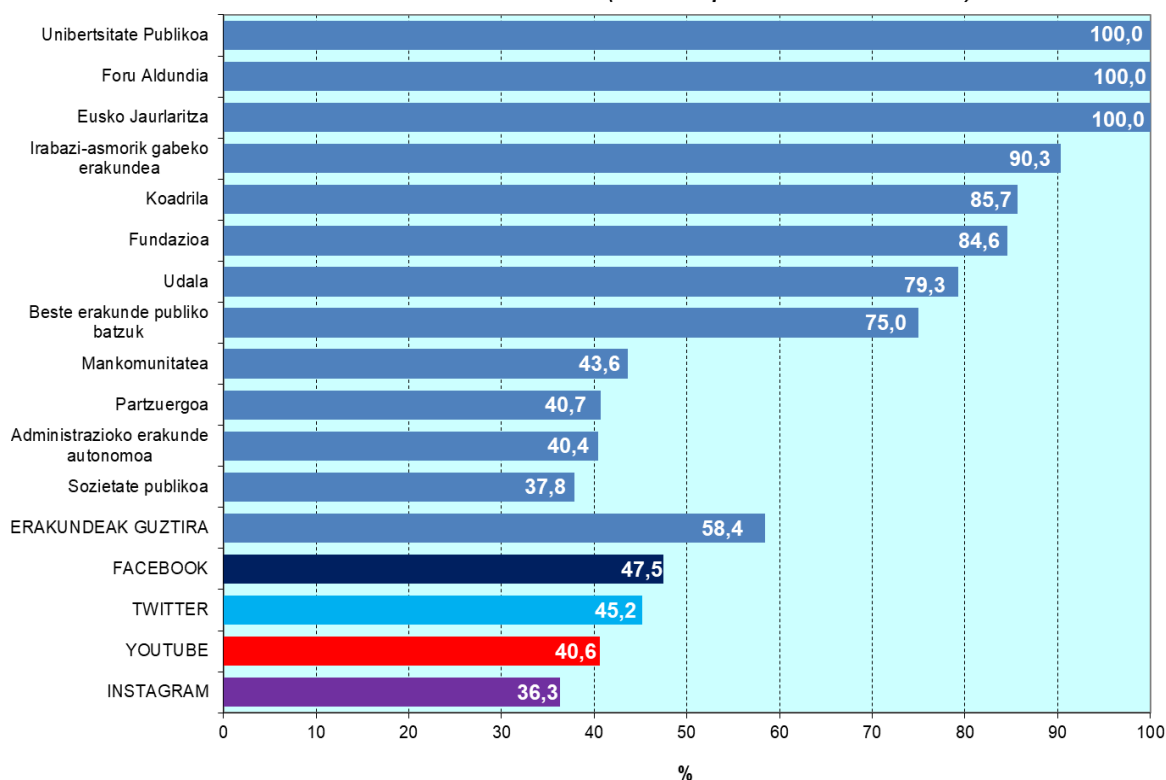
SARE SOZIALAK

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundeen erdiak baino gehiagok presentzia dute sare sozialetan

Lehen aldiz, 2021eko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak EAEko erakunde publikoen sare sozialetako 2.791 kontuen ezaugarriak jaso ditu.

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundeen % 58,4k, toki-erakunde txikiak alde batera utzita, presentzia dute sare sozialetan. Alde horretatik, Eusko Jaurlaritzak, Unibertsitate Publikoak eta aldundi guztiek dituzte sare sozialak. Erakunde horiek guztiak kontuen titularrak dira Facebook, Twitter/X, Instagram, Youtube eta Linkedinen. Era berean, nabarmentzekoa da irabazi-asmorik gabeko erakundeen % 90,3k, koadrilen % 85,7k eta fundazioen % 84,6k kontuak dituztela sare sozialetan.

3. grafikoa. Sare sozialean kontua duten Euskal AEko erakunde publikoak, sare sozial motaren eta izenaren arabera.(Udalez azpiko erakundeak kenduta). % 2021



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. 2021

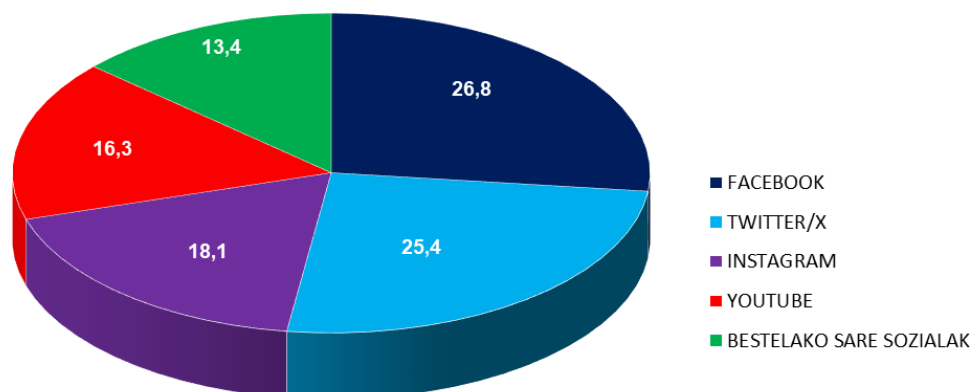
Facebook da nagusi Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetan eta sektore publikoan, eta erakundeen % 47,5ean dago – toki-erakunde txikiak alde batera utzita –.

Facebook erakunde publikoen sare sozialetako presentziaren rankingaren buru da. Udalerria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak alde batera utzita, erakundeen % 47,5ek kontuak dituzte Facebooken, eta, ondoren, Twitter/X (% 45,2), Youtube (% 40,6) eta Instagram (% 36,3).

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundeek sare sozialetan erabiltzen dituzten kontuen multzoari dagokionez, Facebook da kontu gehien biltzen dituena (% 26,8), Twitter/X-ek (% 25,4), Instagramek (% 18,1) eta Youtubek (% 16,3) bezala.

Erakunde batek sare sozial bat erabiltzeak ez du baztertzen beste batzuk erabiltzea. Izan ere, ohikoa da erakunde bakoitzak sare bat baino gehiago erabiltzea, baita sare sozial berean erakunde batek kontu desberdinak edukitzea ere. Horrela, erakunde batek hainbat kontu sor ditzake bere arlo desberdinetarako sare sozial berean, bai eta sare bat edo bestea aukeratu ere, xede-publikoaren edo eskainitako zerbitzu motaren arabera.

4. grafikoa. EAEko erakunde publikoen sare sozialetako kontuak izenaren arabera. 2021. %



Ohiko lau webgune publikotatik hiruk sare sozialak dituzte

Facebook da, halaber, atari publikoetan gehien agertzen den sare soziala (% 61,8), eta bigarren postuan dago Twitter/X (% 58), hirugarrenik, Youtube (% 44,1), eta Instagram laugarren lekuan dago (% 27,5). Azpimarratu behar da erakunde batek sare sozialak erabil ditzakeela ohiko webgune batean, horietan kontu baten titularra izan gabe, eta ikus-entzunezko edukiak erakusteko edo informazioa partekatzeko erabil ditzakeela.

Sare sozialek administrazioen eta euskal sektore publikoaren atarietan duten presentzia 4 puntu igo da, % 73,2ra iritsi arte. Facebook, Youtube, Twitter/X eta Instagram dira hazkunde horren buru, 16,4, 16,1, 14,7 eta 13,3 puntu hazi baitira, hurrenez hurren. Gainerako sare sozialek beren hazkundera geldiarazi dute, atzera egin ez dutenean edo desagertu ez direnean.

Sare sozialek administrazioan duten agerpenean nabarmentzeko beste alderdi bat honako hau da: sare horien % 67,8k zerbitzuak, prozedurak edo izapideak eskaintzen dituzte, eta, horrela, administrazio elektronikora sartzeko kanal berri bat bihurtzen dira.

Erakunde publikoek erabiltzen dituzten sare sozialen herena baino gehiago Kultura, Kirola eta Gazteria arlokoak dira.

Erakunde publikoen sare sozialen orientazioari dagokionez, Kultura, Kirola eta Gazteria arloak kontuen % 36,7 hartzen du. Ondoren, Lehendakaritza eta Administrazioa (% 19,5). Hirugarrenik, ohiko webguneetan bezala, Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismoari dagozkion kontuak daude (% 10,6).

APP-ak

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek 169 APP dituzte.

Azken urteotan APPEi eusten dieten gailu mugikorrek agertu dira, eta, horren ondorioz, kontzeptu berri bat sortu da, m-Gobernua, orain arte e-Gobernuaren osagarri izan dena.²

Web-APP guneen berezko funtzionalitateen artean, hauek nabarmentzen dira: berehala sartzea eta gailu mugikorretan dauden tresnak erabiltzeko aukera.

Erakunde publikoek erabiltzen dituzten APPak ez dira mugatzen gailu mugikor batean ohiko webguneen eskaintza erreproduzitzera; aitzitik, erabiltzailearen esperientzia hobetzea dute helburu, haren potentzial osoa ustiatuz. Adibidez, geolokalizazio-sistemak erabiltzen dira, erabiltzailea orientatzeko zerbitzuei buruz, herritarren segurtasunerako abisuak aktibatzeke, etab.

Ohikoa da APP batek gailu mugikorreko hainbat tresna erabiltzea, gorabeherak geolokalizatzeko eta, aldi berean, gailuaren kameraren bidez erregistratzeko. Halaber, kulturaren eta turismoaren arlo funtzionalaren barruan, APP batzuek kamera eta gailu mugikorraren GPSa erabiltzen dituzte esperientzia interaktiboak eskaintzeko.

Bestalde, APPEk aukera ematen dute erakundearen eduki eta zerbitzu ezagunenetarako sarbidea sinplifikatzeko, erabiltzaileari aukera emanez esperientzia gogobetegarriagoa izateko izapidetzearen arintasunari dagokionez.

2021eko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak lehen aldiz jaso ditu EAEko erakunde publikoek erabilitako 245 APPen egitura eta ezaugarriak. Horien artean, 169 webgune publikoetakoak dira, eta 76 titulartasun pribatukoak.

Hiru udaletatik batek APPak ditu bere eskaintzaren barruan

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioetako eta sektore publikoko erakundearen % 16,7k APPak erabiltzen ditu, udalerria baino lurralde-eremu txikiagoko erakundeak alde batera utzita. Ildo horretan, bai Eusko Jaurlaritzak, bai Unibertsitate Publikoak, bai eta aldundi guztiek ere, APP webguneak dituzte. Udalei dagokienez, hirutik batek baino gehixeagok erabiltzen ditu aplikazio horiek (% 36,7).

APP publikoen sistema eragileei dagokienez, % 94,1 Androiden eskaintzen dira, eta % 77,5 Apple iOSen. Beste sistema eragile batzuen presentzia aplikazioen % 1,2ra mugatzen da.

²OECD/International Telecommunication Union (2011), M-Government, Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies, OECD Publishing
Gure kultura-eremuan ohikoagoa da e-administrazioaren kontzeptuak erabiltzea eta, ondorioz, m-administrazioa

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoek erabiltzen dituzten APPen erdiak baino gehixeagok (% 51,4) zerbitzu, prozedura edo izapideak dituzte, eta administrazio elektronikora sartzeko beste modu bat aldarrikatzen dute.

Aplikazio horien eremu funtzionalari dagokionez, Kultura, Kirola eta Gazteria dira nagusi (aplikazioen % 19,5). Pisu handiena duten hurrengo arloak administrazioa (% 17,8), industria, berrikuntza, merkataritza eta turismoa (% 16) eta herri lanak eta garraioak (% 13) dira. Berdintasunera bideratutako APPak % 1,8 dira.

Ohar metodologikoa: ikerketa-esparru gisa, Eustaten 2019ko behin-behineko Administrazio Publikoen Direktorioa erabili da, 1.115 erakunde biltzen dituena. Ez dira sartu Euskal Autonomia Erkidegoan egoitza duten Estatuko Administrazio Orokorreko erakunde publikoak ezta unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoak ere.