



Komunikazio Estrategia 2016-2019

2016ko abendua



Aurkibidea

0. Sarrera.....	2
1. Erakundeak duen egoeraren analisia.....	5
➤ 1.1. Udalaren datu-fitxa	5
➤ 1.2. SWOT (AMIA analisia): egitura, barne eta kanpo komunikazioa	7
➤ 1.3. Erabakiak hartzea.....	30
2. Helburuak	31
➤ 2.1. Helburu estrategikoak.....	31
➤ 2.2. Helburu espezifikoak.	31
3. Hartzaileak.....	34
➤ 3.1. Nagusiak	34
➤ 3.2. Bigarren mailakoak.....	35
4. Mezuak	36
➤ 4.1. Mezu estrategikoa	36
➤ 4.2. Hartzaileen arabera egokitutako mezuak.....	36
5. Komunikazio-ekintzak	39
6. Kronograma	68
7. Aurrekontua.	70
8. Ebaluazioa eta jarraipena egiteko metodoak.....	71
9. Bibliografia.	75
10. Eranskina.....	76



0. Sarrera

Proiektu honen helburu nagusia da Eibarko Udaleko barne eta kanpo komunikazioa hobetzea 2016-2019 epean, komunikazioaren esparruan sortzen ari diren beharrei erantzuteko. Komunikazio-proiektua jasota dago **egungo Agintaldi Planaren 10. helburu estrategikoan: *Gobernu ona sustatzea: baliabide publikoen kudeaketa efizienteagoa lortzea eta erakundeko pertsonen gogobetetzea hobetzea.*** Era berean, proiektuak **10.5 Komunikazioa hobetzea** ardatz-estrategikoari ere lagunduko dio honako ataletan: **10.5.1. Barne komunikazioa hobetzea; 10.5.2. Kanpo komunikazioa hobetzea.**

Proiektuak Eibarko Udaleko arlo, zerbitzu eta unitate guztiei eragiten die, zeharka. Plan honek barne zein kanpo jardunak biltzen ditu. Barne jardunak honakoei bideratuko zaizkie: Eibarko Udala eta haren zerbitzu, arlo eta unitate guztiak, baita oposizioko alderdi politikoak ere. Kanpo jardunek, berriz, Eibarko herritarrak izango dituzte helburu, baita gizarte orokorra eta hedabideak ere.

Estrategiak onura hauek ekarriko dituela espero da:

- Udalaren arlo edota zerbitzuen arteko koordinazioa hobetu: sortzen den informazio-kopurua eta haren kalitatea hobetzea.
- Udalaren koordinazio gaitasunaz herritarrek duten iritzia hobetzea: Udalak ematen duen informazioa nahikoa izatea eta modu erraz era eraginkorrean zabaltzea.
- Udalaren koordinazio gaitasunaz hedabideek duten iritzia hobetzea: Udalak nahikoa informazio zabaltzea, maiz eta modu gardenean.

Hauek dira proiektuaren lantaldeko kideak: **Gobernua Zabalik ordezkartzaren arduradun, Alkatetzaren idazkari, Antolaketa eta Langileria saileko zuzendari eta Komunikazio eta Gardentasun teknikari.**

2016-2019 Komunikazio Estrategia edo Plana Egitea

Barne mailan, zehaztasunez sailkatu dira Udalak dituen komunikazio-kanalak eta haien ezaugarriak definitu: formala edo informala, helburuak, maiztasuna eta arduradunak. Kanal horien hartzaile nagusiak udal-langileak izaten dira oro har.

Kanakak sailkatu ondoren, Udalaren barne eta kanpo komunikazioa sakonki miatu eta diagnostikatu dira, besteak beste, egungo egoera hobetzeko erabakiak hartu ahal izateko.

Metodologia kualitatiboa erabili dugu Udalaren komunikazio-arloa xehe-xehe aztertzeko, eta hauek izan dira baliatutako teknika nagusiak: **behatzaile parte-hartzailea, sakoneko elkarrizketa, eztabaida-taldeak eta inkestak.**

Ingurua zorrozki behatzea

Behaketa parte-hartzailearen bitartez, uneoro izan gara Udalaren martxaren partaide, eta saiatu gara egoera barrutik deskribatzen. Santiago Zorrilla eta Miguel Torres (1992,) egileen arabera, behaketa-teknika horrek ematen dio ikertzaileari gauzak ikusiz eta metodoz behatzeko gaitasuna. Eta horrek bakarrik eman diezaioke aukera arreta interes-guneetan zentratzeko; hala, jasotzen dituen pertzepzioak baieztatu ahal izateko, zentzumenak eta berezko dituen lanabesak lotzen ditu.



Errealitatea bertatik bertara deskribatu eta beharrezko informazioa biltzeko, informatzaileak hautatu genituen aurrez (udal langileak). Eta erabili ditugun teknikak izan dira sakoneko elkarrizketa, inkesta, dokumentuak berrikustea (memoriak eta kudeaketa-planak), are eta bi eztabaida-talde ere (talde batean, Gizartekintzako langileak, eta bestean, Eibar bertako kazetariak).

Behatzaileen helburu nagusietako bat izan da langileen arteko hitzeko zein hitzik gabeko komunikazioa aztertzea.

Informatzaileekin aurrez aurre: udal barruko 46 elkarrizketa

Sakoneko elkarrizketa da erabili dugun tekniketako bat. Guztira, **46 elkarrizketa** egin genituen, 2016ko otsailaren eta maiatzaren artean. Taylor eta Bogdan (1992) egileek honela definitzen dute sakoneko elkarrizketa: behin eta berriz, ikertzailea eta informatzaileak aurrez aurre batzea, informatzaileen hitzetatik entzunda, ikertzaileak ulertzeko informatzaileek haien bizitzaz, bizipenez edo egoerez dituzten iritziak.

Aurrez aukeratu eta antolatu ziren eztabaida-gaiak, eta elkarrizketatuek hainbat elementu landu zituzten gai horien inguruan: elementu kognositiboak (bizipenei buruzko informazioa), sinesmenak (aurreiritziak eta joerak), baita nahiak ere (motibazioak eta itxaropenak). Beraz, sakoneko elkarrizketen bidez, saiatu ginen Udalaren komunikazio-esparruari buruzko ikuspegi zabalagoa lortzen.

Gure kasuan, elkarrizketa erdi-egituratua edo fokalizatua baliatu genuen. Halakoetan, oso ondo prestatu behar da elkarrizketa, aurrez, eta kontu handiz bideratu, ondoren. Aztertu nahi genuen objektuari (Eibarko Udala) buruzko hainbat item pilatu genituen eta haiekin gidoi irekia sortu. Elkarrizketetan, langileek itemen inguruko informazioa eman ziguten, baina elkarrizketak ez ziren egitura zurrun bati jarraiki egin.

Halakoetan, elkarrizketatzailea trebea izan behar da, jakin nahi duena bilatzen jakiteko. Galdegileak kontu zehatzen inguruan antolatu behar du elkarrizketa, erantzunetarako giro aproposa sortu behar du eta enpatia garatu. Horretarako, entzuten jakin behar du, iradokizunak egiten jakin, eta, batez ere, elkarrizketatuari hitz egiteko gogoia piztu. Alderdi horiek guztiak egindako elkarrizketa guztietan lortu ziren.

Ideiak adieraztea

Elkarrizketez gain, 2016ko martxoaren 16an, eztabaida-taldea antolatu genuen Udaleko Gizartekintzako 5 langilerekin (**emakumeak**). 2016ko maiatzaren 24an, berriz, beste saio bat antolatu genuen hedabide desberdinetan dabiltzan bertako kazetariekin (**6 guztira**). Mari Paz Sandín Estebanek (2003) dioenez, eztabaida-taldeetako jarduna sistematikoa da, eta hezkuntzako eta gizarteko fenomenoak ulertzeko baliatzen da. Taldeon jardunak gizartea eta hezkuntza uztartzen dituzten kontestuak aldatzeko gai dira, erabakiak hartzen laguntzen dute eta jakintza gorpuzten eta garatzen laguntzen dute.

Teknika horri esker, bi arlotako ikuspegiak bildu ziren. Alde batetik, gizarte-langileen gogoetak, beren lan-esparruari buruzkoak eta Udalaren egungo barne komunikazioaz zituztenak. Gizarte-langileekin eztabaida zentzu hertsian egin beharrean, mahaingurua egin genuen, eta, ondorioz, ez zituzten ideia kontrajarriak agertu, orotariko ikuspegiak azaleratu eta elkarbanatu baizik. Bestetik, gure hiriko kazetarien ekarpenak bildu genituen, eta Udalaren eta hedabideen edo herritarren arteko eguneroko komunikazioaz hainbat ondorio ateratzen lagundu ziguten.



314 inkesta bete zituzten: 88, udal langileek, eta 226, herritarrek

Era berean, bi inkesta-eredu prestatu genituen, *Google Forms* (Google Inprimakiak) plataformaren bidez, eta udal langileei, hedabideen ordezkariari eta herritarrei bidali genizkien. Inkesten helburua zen jakitea udal langileak eta herritarrek Udalaren komunikazio-egoerarekin pozik ote zeuden, baita beren iritziak ezagutzea ere.

Egun, Eibarko Udalak 235 langile ditu (organismo autonomoetako langileak kanpo), eta horietatik guztietatik 88k erantzun zituzten inkestak. Herritarrei dagokienez, 226k erantzun zuten, baita kexak, zalantzak edo proposamenak helarazi ere.

Benchmarking edo konparazio bidezko ikaskuntza. Ermuko Udalari bisita

Diagnosi-fasean egindako elkarrizketa, inkesta eta eztabaida-taldeez gain, Ermuko Udala bisitatu genuen 2016ko urriaren 24an. Han dituzten ideiak, lanabesak eta lan-moldeak aztertu genituen, gero, gure beharren arabera, gurean aplikatzeko. Ermuko Udalera egindako bisitan, Eibarko Udaleko komunikazio-teknikaria eta Ermuko komunikazio lan-taldeko hiru lagun batu ziren: komunikazio-teknikari arduraduna, gardentasuneko udal-teknikaria eta horiek biekin elkarlanean dabilen behin-behineko langilea.

1. Erakundeak duen egoeraren analisia

1.1. Eibarko Udaleko datu-fitxa

Izena	Eibarko Udala-Ayuntamiento de Eibar
Xedea	Zerbitzuak eman eta zuhurtasunez proiektuak aurrera eramane, eibartarren eguneroko behar nagusiei erantzuteko eta haien ongizatea bermatzeko. Era berean, aniztasuna, elkarbizitza eta gizarte kohesioa sustatu.
IFZ	P2003100A
Jarduteko tokia	Eibar
Harremanetarako datuak	Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar - Tl.: 943 70 84 00 Fax: 943 70 84 16 pegora@eibar.eus / www.eibar.eus
2016ko aurrekontua	33.298.125,66 €
Eibarko Udala diruz laguntzen duten erakundeak	Administrazio publikoak (Gipuzkoako Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritzak, Gobernu zentrala...)
Eibarko Udaleko langileak	
➤ Kontrataturako langileak	235 langile
➤ Udalaren erakundeak mendeko	Juan Bautista Gisasola Musika Eskolako 15 langile, 61 (LPZ) San Andres Fundazio Publikoan 80 langile (ordezkapenak, bajak, etab. aintzat hartuta), Kirol Patronatua 16 langile (+ azpikontratatuak, ia 80)
➤ Erakunde-burua	Miguel de los Toyos, alkatea.

✓ Misioa

Eibarko Udala erakunde publikoa da, hautetsiek eta talde profesionalek osatzen dute eta herritarren zerbitzurako egiten du lan. Zerbitzuak eman eta zuhurtasunez proiektuak aurrera eramane ditu, eibartarren eguneroko behar nagusiei erantzuteko eta herritarren ongizatea bermatzeko. Era berean, helburu ditu aniztasuna, elkarbizitza eta gizarte kohesioa sustatzea.

✓ Bisioa

Eibarko Udalak eredu izan nahi du berrikuntzan, partehartzean eta gardentasunean. Udalak ezagun izan nahi du, herritarrei lehentasuna emateagatik eta eibartarrei arreta gertutik eta modu



pertsonalizatuan emateagatik; herritarrei entzun eta erantzuteagatik. Eibarko Udalak bere buruari ezarritako helburuei heldu nahi die, baita erakundearen eta pertsonen arteko konpromisoa sustatu ere.

Horrez gain, pertsonentzako hiri izan nahi du: irekia, elkarlanerako prest dagoena, anitza, integratzailea, solidarioa eta erakargarria. Eibarrek kudeaketa aurreratua nahi du, eta parte-hartzea eta gardentasuna dira haren gobernu-ereduaren oinarri.

✓ **Helburu estrategikoak**

Hauek dira 2015-2019 agintaldirako Eibarko Udalak ezarri dituen hamaika helburu estrategikoak:

1. Jarraitu Eibarko hirigintza hobetzen.
2. Hobetu irisgarritasuna, aparkalekuak eta barne mugikortasuna.
3. Jarraitu hiri modernoagoa eraikitzen: ekipamenduak eta proiektu estrategikoak.
4. Sustatu hiriaren garapen-ekonomikoa.
5. Martxan jarri gizarte-politika aurreratuak, eibartarren bizi-kalitatea eta gizarte-kohesioa hobetzeko.
6. Gozatu Eibarren: kultura eta kirola.
7. Sustatu emakume eta gizonen arteko berdintasun-politikak.
8. Normalizatu Euskararen erabilera Eibarren.
9. Bideratu ingurumen-politika aproposak, Eibar hiri ekologikoagoa izan dadin.
10. Kudeatu baliabide publikoak eraginkorrago eta hobetu kudeaketa lanetan dabilzan pertsonen gogobetetasun-maila.
11. Bermatu herritarrentzako oinarrizko zerbitzuak eta segurtasun-maila.

OHARRA. 2015-2019 Agintaldi Planetik hartu dira honako atalak: *Misioa, Bisioa eta Helburu estrategikoak.



1.2. SWOT (AMIA analisia): egitura, barne eta kanpo komunikazioa

Eibarko Udalarari buruz egindako azterketa 2016ko uztailan idatzi zen eta hiru AMIA-agiri ditu (AMIA: ahuleziak, mehatxuak, indarrak, aukerak). AMIA agiriok Udalaren egoeraren erradiografia dira, erakundearen egiturari eta barne eta kanpo komunikazioari dagokionez.

AHULEZIAK	INDARRAK
Plangintza-falta. Langile berrientzako toki falta. Udal-atal hauek kokaleku desegokian daude: Gizartekintza, Langileria, talde politikoak...	Diru-sarreraren igoera (aurrekontu orokorra) Lan-esperientzia eta profesional onak. Harrera ona egiten die Udalak langile berriei. Proiektu bakoitzean aurrekontu osoa inbertitzea. Udaletxea toki aproposan dago.
MEHATXUAK	AUKERAK
2017n diru-sarrera gutxiago egotea. Udal-langileen batezbesteko adina.	2016-2019 Komunikazio Estrategia egitea. Komunikazio-teknikaria edo antzeko lanpostua sortzeko aukera. Unibertsitateko ikasleak praktiketan hartzeko hitzarmenak sortzea. Lanbideren bitartez, enplegurako aukerak sortzea.

1 TAULA: UDAL EGITURAREN AMIA



AHULEZIAK

- **Plangintza falta.** Egun, hainbat sailetan ez dago epe-luzerako proiektu-plangintzarik, eta horixe da udal-egituraren ahulezia nagusietako bat. Era berean, plangintza ona bideratuko duen arduradun/ak edukitzea funtsezkoa da. Izan ere, plangintza-falta zuzendaritza-estrategiko faltatzat har liteke neurri batean.
- **Langile berrientzako toki-falta.** Toki falta da udaletxeak eta Portalea kultur etxeak duten gabezia edo ahulezia bat. Denborak aurrera egin ahala, langile berriak datoz, baina haientzako toki gutxi dago; are gehiago, hainbat sailetan arazoak daude dagoeneko jardunean dauden beharginak birkokatzeko.
- **Udal-atal hauek kokaleku desegokian daude: Gizartekintza, Langileria, talde politikoak.** Egun, Gizartekintza atala Bista Eder kaleko 10. zenbakian dago, 4. solairuan. Zerbitzu horretako langileen eta beste udal langile batzuen ustez, arlo hori leku txarrean dago, tokiaren berezko ezaugarriengatik: bertako bulegoetara sartzeko bidea trakets samarra da. 2016ko uztailaren 27an baieztatu zen antzeko arazoak dituztela udaleko beste langile batzuek edo/eta talde politikoek ere. Begiratu besterik ez dago lmesako (udal inmobiliaria) errenta eta diru-bilketa teknikariak duen egoerari, edo Kultura arloko komunikazio-teknikariaren egoerari (berriki udaletxera pasa da bere lantokia), Bildu taldearen tokia, etab.

MEHATXUAK

- **2017an diru-sarrera gutxiago egotea.** 2016ko aurrekontua 2015ekoa baino handiagoa izan den arren (30.840.383,97 €, 2015ean, eta 33.298.125,66 €, 2016an), azken 6 urteetan hainbat gorabehera egon da aurrekontuetan: **2011n** diru-sarrerak gutxitu ziren - 31.877.325,11 €-, **2012an**, 30.523.164,34 €, **2013an**, 28.893.309,84 € eta **2015ean**, 30.840.383,97 €. Aurrekontu orokorra handitu zen, aldiz, **2014an**, 32.718.688,18 € eta **2016an**, -33.298.125,66 €-. Argi dago egoerak onera egin duela, baina beherako joera nabarmena izan da hainbat ekitalditan. Horregatik, ez litzateke gutxietsi behar etorkizunean aurrekontua berriz txikitze mehatxua; izan ere, ez dakigu zer diru-sarrera izango ditugun datozen urteetan.
- **Udal-langileen batezbesteko adina.** Zalantzarik gabe, Udalak duen mehatxurik handienetakoa da. Egun, udal langileen batezbesteko adina 50 urtekoa da, eta horrek lan handiak ekarriko ditu datozen urteetan: udal lanpostuak berrantolatu eta etorkizuneko aldaketa eta beharretara egokitu.

INDARRAK

- **Diru-sarreraren igoera (aurrekontu orokorra).** Gora egin du aurrekontu orokorrak azken urteetan. Gorago adierazi bezala, 2010ean, 34.070.056,45 €koa izan bazen ere, behera egin zuen ondorengo urteetan (31.877.325,11 €, 2011n; 30.523.164,34 €, 2012an; 28.893.309,84 €, 2013an). Gero, 2014an, egun bizi dugun krisialdi ekonomikoak hobekuntza



txiki bat izan zuen, eta urte hartako aurrekontua 32.718.688,18 €raino igo zen berriz. 2015ekoa, ordea, 2014koa baino txikiagoa izan zen: 30.840.383,97 €. Azkenik, 2016an, goraka egin zuen aurrekontuak berriz: 33.298.125,66 €.

- **Lan-esperientzia eta profesional onak.** Esperientzia handikoak dira langile guztiak Eibarko Udalean eta haren medeko organoetan (Udal Kirol Patronatua eta San Andres Fundazio publikoa), eta ezagutza-maila egokia dute dagozkien funtzioak betetzeko. Langile guztiak dira espezialista lan-esparru jakin batean, hala nola: lizentziatuak, diplomatuak, teknikari-administrariak, administrari-laguntzaileak, etab.

Eibarko Udaleko langile-plantilla eta lanpostu-zerrendan (LPZ) honako langile-motak daude: behin-behineko langileak, estatu mailako gaikuntza duten funtzionarioak, Administrazio orokorreko funtzionarioak, Administrazio bereziko funtzionarioak eta langile-plantillako beharginak.

- **Harrera ona egiten die Udalak langile berriei.** Udal-langileei egindako elkarriketen bidez jakin dugu harrera ona egiten diela Udalak langile berriei, erakundean integratzen lagunduz eta galduta edo zalantzati sentitzea saihestuz. Hala ere, oraindik ez dago langile berrientzako gidaliburu ofizialik.
- **Proiektu bakoitzean aurrekontu osoa inbertitzea.** Proiektu guztietan, Udaleko arlo, zerbitzu edota unitateek egiten duten inbertsiorik garrantzitsuenak dira proiektuaren plangintzan finkatutako denbora eta aurrekontua. Horregatik, proiektu bakoitzak jasotzen duen aurrekontua erabiltzen da, bakarrik, hura egoki burutzeko, eta ez proiektuarekin inolako zerikusirik ez duten helburuetarako.
- **Udaletxea toki aproposan dago.** Eibarko udaletxea hiriaren erdigunean bertan dago, zehazki Untzaga plazako 1. zenbakian; eta hori abantaila handia da herritarrentzat zein langileentzat, bertara iristea erraza delako.

AUKERAK

- **2016-2019 Komunikazio Estrategia egitea.** 2016an, martxan jarri du 2016-2019 Komunikazio Estrategia Udalak, erakundearen barruko zein kanpoko komunikazioa hobetzeko. Estrategiak helburu du komunikazio-mekanismoak ezartzea, Udal barruko zein herritarrekin dauden harremanak eraginkorrak eta kalitatekoak izan daitezen. Hartara, barne komunikaziorako lanabesak finkatuko ditu proiektuak. Proiektu hori abantaila argia da datorren urteetan komunikazio gaitetan hobetzen joateko.

Hauek dira estrategiak ekarri beharko lituzkeen onurak: bat, udal arlo eta zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea, informazio-kopurua eta kalitatea handituz; bi, Udalaren koordinazio-gaitasunaz herritarrek duten iritzia hobetzea, alegia, Udalak ematen duen informazioa nahikoa izatea eta modu erraz eta eraginkorrean zabaltzea; eta hiru, Udalaren koordinazio-gaitasunaz hedabideek duten iritzia hobetzea, hau da, Udalak ematen duen informazioa nahikoa izatea eta modu erraz era eraginkorrean zabaltzea.



- **Komunikazio-teknikaria edo antzeko lanpostua sortzeko aukera.** Komunikazio-teknikari bat behin-behineko funtzionario gisa kontratatu ahal izatea da abantaila nagusietako bat, komunikazio- zein gardentasun-plana aurrera eramateko. Kontratazioak 2016ko abenduaren 31 arte egin ahal izango dira, eta pertsona horrekin batera elkarlanean ibiliko dira proiektua koordinatzen Gobernua Zabalik ordezkartzaren arduraduna, Alkatetzaren idazkaria eta Antolaketa eta Langileria saileko zuzendaria.
- **Unibertsitateko ikasleak praktiketan hartzeko hitzarmenak sortzea.** Gaur egun, Alkatetzaren eta komunikazio-teknikariaren arteko elkarlan bitartez asetzen dira komunikazio-gaiekin sortzen diren beharrak. Baina aukera aproposa litzateke lan-hitzarmena sortzea, unibertsitateetako (EHU-UPV, Universidad de Deusto, Mondragon Unibertsitatea...) ikasleek Udalean praktikak egiteko, eta, hartara, komunikazioko premiak hobeto bideratu ahal izateko.
- **Lanbideren bitartez, enplegurako aukerak sortzea.** Aurreko puntuan adierazi bezala, asko lagunduko luke Lanbideren bitartez behin-behineko langileak kontratatzeak (4-6 hilez), komunikazio- eta gardentasun-beharrei aurre egiteko. Hala nola, honako lanetan ibiliko lirateke: prentsako oharra idatzi, udal web-orriko edukiak sortu edota eguneratu, sare sozialetako kontuak kontrolatu eta kudeatu eta horri buruzko jarraipen-txostenak idatzi, Gardentasunaren Atarian sartu beharreko edukiak zorrotzago aukeratu, informazio publikora sartzeko herritarrek egiten dituzten eskaerei etengabeko jarraipena egin, gardentasunari buruzko urteko-memoria idatzi eta urteroko komunikazio- eta gardentasun-planak garatu eta eguneratu.

Hori guztia bideratzeko, jakina, honakoen arteko koordinazioa eta elkarlana beharko lirateke: Gobernua Zabalik ordezkartzaren arduraduna, Alkatetzaren idazkaria, Antolaketa eta Langileria saileko zuzendaria eta Komunikazio- eta gardentasun-teknikaria.

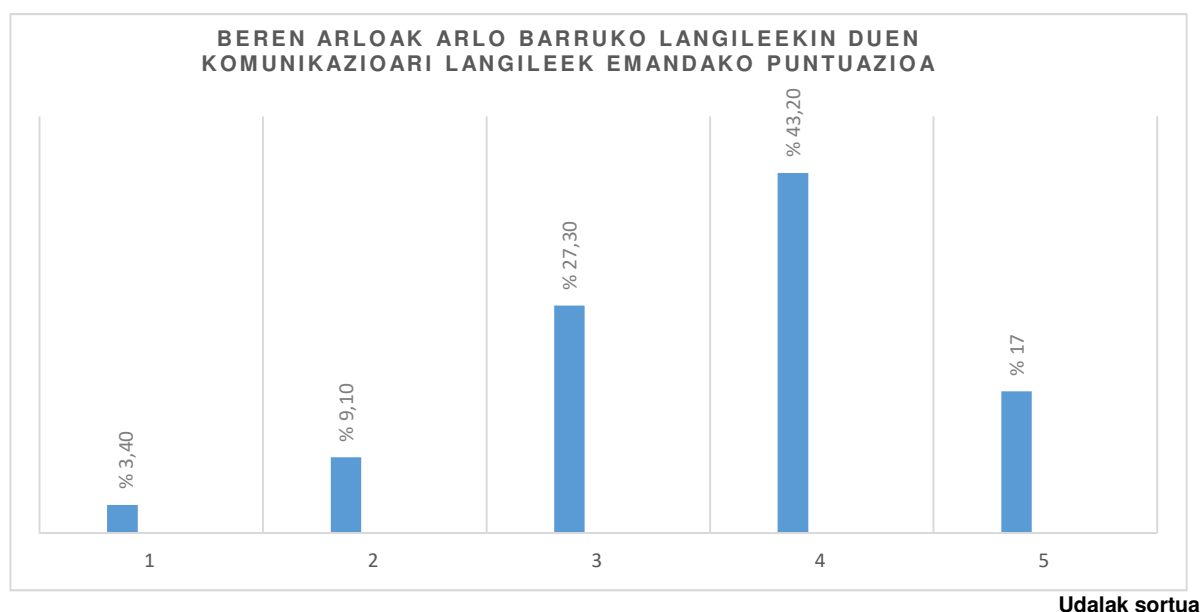
AHULEZIAK	INDARRAK
Komunikazio falta arlo edo zerbitzu batzuen barruan eta arlo batzuen artean. Arlo edo/eta zerbitzu batzuk ez dituzte aldian-aldiko bilerak egiten. Ez dute ez gai-zerrendarik ezta aktarik egiten hainbat arlo eta organoetako bileretan. Kudeaketa-plan eta -memoriak falta dira departamentuetan. Zuzendaritza Topaguneak, ZT, onartu dituen proiektu eta erabakien berri ez dute ematen. Arlo batzuetan harreman txarrak dituzte lankideen artean, edo ez dute harremanik bat ere. Neurrigabe egin behar da lan proiektuak aurrera ateratzeko. Barne komunikazioari dagokionez, Gizartekintza bulegoak eta hainbat langilek beren bulegoetan dituzten kokapenak desagokiak dira. Ez dago protokolorik zehaztuta langile berriei harrera egiteko. IKUSIZKO ERAKUNDE-NORTASUNaren jarraibide ofizialak betetzen ez jakitea. Krisi egoeretan komunikazioa errazteko gidaliburua falta da.	Plantilla trinkoa. Eskarmentu handiko langileak. Arlo batzuetan harreman onak dituzte. Komunikazioa sustatzeko hainbat barne gidaliburu daude: • Estilo-gida: komunikazioa sarean eta sare sozialetan. • Udal langileentzako gidaliburua. • Estilo-liburua eta gida azkarra. Pozik daude langileak martxan dauden komunikazio kanalekin. Udal Artxiboaren berri ematen duen lehen idazkia 1548koa da.
MEHATXUAK	AUKERAK
Langileen motibaziorik eza. Langileek ez dute Udalarekiko atxikimendurik.	Arlo batzuetako helburuak lortzeko koordinazioa: Euskara, Informatika, Antolaketa eta Langileria... Teknologia berriak.

2 TAULA: BARNE KOMUNIKAZIOARI BURUZKO AMIA

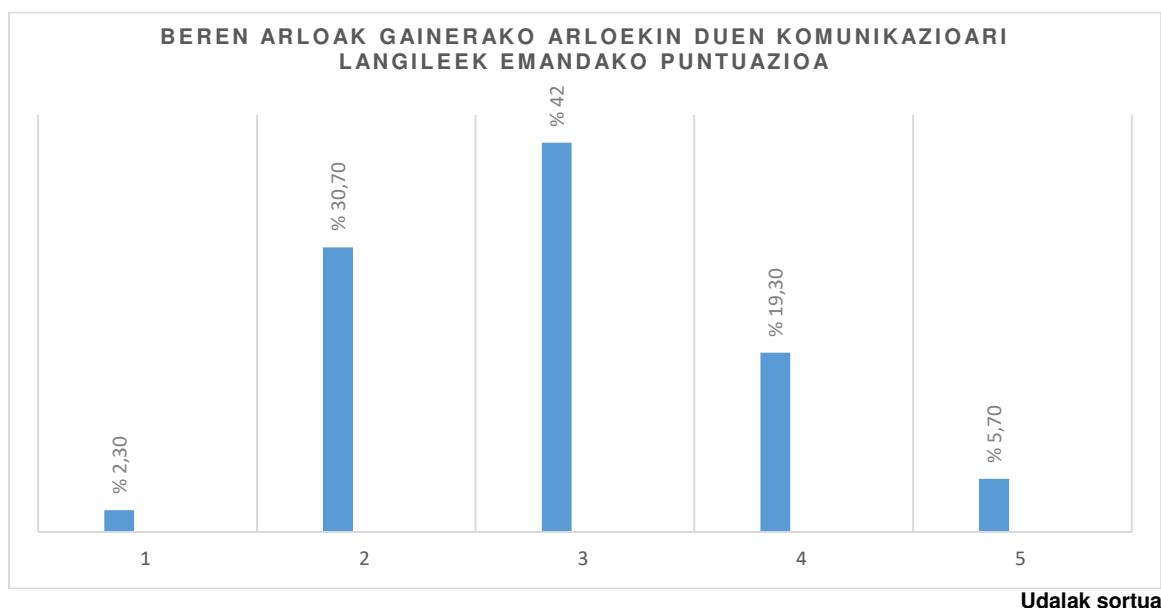
AHULEZIAK

- **Komunikazio falta arlo edo zerbitzu batzuen barruan eta arlo batzuen artean.** Udal langileekin egindako elkarrizketa eta inkestaren erantzunen arabera, arloen barruko eta arteko harremanak hobetu litezke.

2016ko maiatza eta ekaina artean egindako inkestaren datuek diote **langileek** puntuazio ona ematen diotela **beren arloak arlo barruko langileekin duen komunikazioari** (% 43,2k 4 puntu eman dizkio 5etik; %27,3k 3 puntu, % 17k 5, % 9,1ek 2 eta % 3,4k 1).



Baina **puntuazio baxuagoa ematen diote langileek haien arloak Udaleko gainerako arlo edo zerbitzuekin duen komunikazioari**. % 42k 3 puntu eman dizkio 5etik, % 30,7k 2 puntu, % 19,3k 4 puntu, % 5,7k 5 puntu eta % 2,3k puntu bakarra. Oro har, inkestatu gehienek puntu gutxiago eman diote arlo arteko komunikazioari, eta, beraz, **hobetzeko asko dago esparru horretan**.



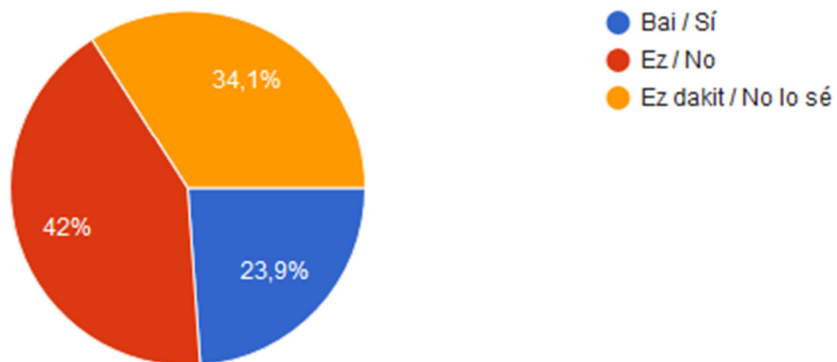
- **Arlo edo/eta zerbitzu batzuk ez dituzte aldian-aldiko bilerak egiten.** Salbuespenak salbuespen, arloek ez dituzte esku artean dituzten proiektu eta gai guztiei jarraipena egiteko aldian aldiko bilerak egiten. Bilerarik ez egoteak talde-kohesioa eta ikuspegia oztopatzen ditu, eta ondorioz, hobekuntzak eta konponbideak ere nekezago iristen dira.
- **Ez dute ez gai-zerrendarik ezta aktarik egiten hainbat arlo eta organoetako bileretan.** Bilera askotan ez da gai-zerrendarik ez ondorengo aktarik egiten. Baina prozesu honetako elkarriketetan parte hartu duten langileak bat datoz: beharrezkoak dira gai-zerrendak eta aktak. Adibide bat ematearren, ia hilero egiten dituzte bilerak Bozeramaileen Batzordean, baina ez dute egiten akta ofizialik horri buruz.
- **Kudeaketa-plan eta -memoriak falta dira arloetan.** Aurreko ataletan bezala, udal-arlo askok ez dute urteko memoria ofizialik egiten haien proiektuen gainean. Gaur egun, Gardentasunaren udal atariak bakarrik dauzka jasota estrategia- eta kudeaketa-planak: Euskara, Udal Euskaltegia eta Gizartekintza (Eibarko Emakume eta Gizonen Berdintasunerako IV. Plana, Immigraziorako eta Aniztasuna Kudeatzeko II. Toki Plana, Droga-menpekotasunari Aurrea Hartzeko IV. Toki Plana, Gizarteratzeko tokiko plana). Era berean, **kudeaketa-memoria hauek ere jasota daude:** Pegora, Herriaren zerbitzurako bulegoa, 2014; Udal Euskaltegia; Juan San Martin liburutegia (2008-2014) eta Armagintzaren Museoa.
- **Zuzendaritza Topaguneak, ZT, onartu dituen proiektu eta erabakien berri ez dute ematen.** Elkarriketatutako hainbat langilek dio ez dakiela Zuzendaritza Topagunean zertaz hitz egiten duten edo zer erabaki hartzen dituzten. Haien ustez, arloetako nagusiek ez dute beren arloetako proiektuen berri zabaltzen gainerako nagusien artean, eta beren arloko langileei ez diete esaten ZTen zer erabaki hartu duten edo zer informazio jorratu duten.



Gai horri dagokionez, hauek dira langileei egindako inkesten emaitzak: % **42k** uste du Udalak **EZ** duela informazio eraginkorra eta kalitatezkoa zabaltzen. % **23,9k**, ordea, uste du Udalak komunikazio ona duela haiekin. % **34,1ak** ez daki edo ez du iritzirik plazaratu nahi Udalaren komunikazio-egoerari buruz.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzu?

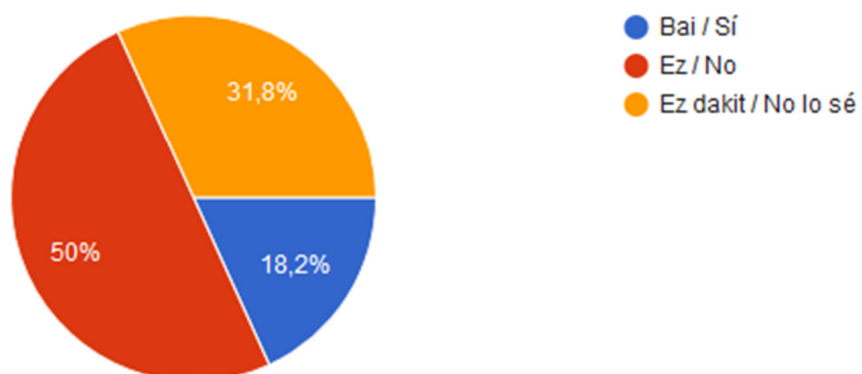
(88 erantzun)



Ildo berean, langileen % **50ek** dio Udalak **EZ** duela ematen informazioa modu argian, errazean eta behar adina arlo eta zerbitzuen inguruan. % **31,8k** ez daki zer erantzun eta % **18,2a** **GUSTURA** dago.

Udalak arlo eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu?

(88 erantzun)



- **Arlo batzuetan harreman txarrak dituzte lankideen artean, edo ez dute harremanik bat ere.** Langileen gehiengoak uste du arlo arteko komunikazioa eskasa dela. Arlo batzuetan uste dute lankide arteko harremanak *ez direla onuragarriak*, ez dagoela harremanik edo ez



dela eraginkorra. Eta horrek guztiak arloen funtzionamenduari eragiten dio. Hainbat langileren ustez, *barne komunikazioa hobetzea jarrera kontua da*. Haiek diote hauxe dela

konponbidea: *lanerako grin handiagoa sortzen duten erronkak proposatu behar dira. Udalak zurrunezi jokatzeko duen aldaketen aurrean eta prozesuak mantso-mantsoak izaten dira. Gainera, ez gendake horren zorrotz jokatu beharko besteon akatsen aurrean.*

Barne komunikazioa hobetze aldera, *hitzarmenak egitea* proposatu dute langile batzuek, lankide arteko konfiantza indartzeko. Horrekin batera, hainbat ekintza antolatzea proposatu dute: afariak, bazkariak, *hilabeteko lankiderik onena* izendapena.

- **Neurrigabe egin behar da lan proiektuak aurrera ateratzeko.** Proiektu batzuk lan-karga handia ekartzen dute, eta askotariko funtzio eta jardunak bete behar izaten dituzte langileek ordu luzez; hala nola, diru-laguntzak eskatzea, proiektuak garatzea, ekintzak edo ekitaldiak antolatzea, lankideekin harremanak lantzea. Halako kasuen adibide dira Errebaleko proiektuak antolatzeko lanak, E-Udala, Euskararen Plan Estrategikoa 2016-2025 edo Gardentasuna, besteak beste.
- **Barne komunikazioari dagokionez, Gizartekintza bulegoak eta hainbat langilek beren bulegoetan dituzten kokapenak desagokiak dira.** Udal egiturari buruzko AMIAn adierazi bezala, pertsonen arteko komunikazioa oztopatzen dute Gizartekintzaren bulegoek duen kokapenak, beste langile batzuek beren bulegoetan dituzten kokalekuek, baita talde politiko batzuen bulegoek ere.
- **Ez dago protokolorik zehaztuta langile berriei harrera egiteko.** Langile askoren ustez, protokolo bat ezarri beharko litzateke langile berriei harrera egiteko, orain ez baitago halakorik. Protokoloaren gidaliburuan Udalaren ezaugarri garrantzitsuenak aipatu beharko lirateke: historia, balioak, egitura, arauak, eskumenak, prozedurak, etab. Halako gidaliburuaren adibide ona da Udaltzaingoak duen *Harrera gida*.

Era berean, haien eskubideen berri emango beharko litzateke langileei; izan ere, elkarrizketetan antzeman dugu sartu berri diren langile askok, baita Udalean aspalditik dauden askok ere, ez dituztela beren eskubideak ezagutzen (adibidez: Elkarkidetza, titulazioak, LPZ...).

- **Ikusizko erakunde-nortasunaren jarraibide ofizialak betetzen ez jakitea.** 2003. urteaz geroztik, Eibarko Udalak badu ikusizko erakunde-nortasunaren gidaliburu ofiziala, eta han daude jasota udal logotipoaren forma desberdinak (arrunta eta bektoriala), baita logotipoa egoki erabiltzeko hainbat jarraibide ere. Jarraibideok lagundu egiten digute Udala identifikatzen duten elementuak deskribatzen eta arautzen; zeregin hori lortzeko, Udala ordezkatzen duten zeinu grafikoak normalizatu dira eta ikusizko adierazle zehatzak erabiltzen dira hedabideetako euskarri nagusietan. Edonola ere, muzin egiten zaie askotan gomendioei, gidaliburua ezagutzen ez delako edo berau erabiltzea zein garrantzitsua den ez jakiteagatik. Horregatik, oinarri-oinarrizkoa da jarraibide horiei buruzko gida azkar bat sortzea barne erabilerarako. Horri eskerrak lortuko dugu, besteak beste, erakundeko euskarri desberdinetan eta web-orrian Eibarko Udalaren logotipoa modu bateratuan erabiltzea eta irudi korporatibo hobea agertzea.



Gidaliburu horren helburua litzateke ziurtatzea erakundearen irudi bereizgarria, bateratua, koherentea eta garbia islatzen dela. Horretarako, Udala ordezkatzeko duen irudia edozein euskarritan erabiltzeko ardura luketen langileek egiteke dagoen gidari jarraitu beharko liokete, eta, beste erakunde batzuetan bezala, derrigorrezkoa izan beharko litzateke jarraibideei kasu egitea, dela Udala, udal enpresa edo Udalaren erakunde autonomia.

- **Krisi-egoeretan komunikazioa errazteko gidaliburua falta da.** Aurreko kasuetan bezala, Eibarko Udalak ez dauka krisi-egoeran komunikazioa errazteko gidalibururik, eta hauek dira liburu horretan sar litezkeen puntu batzuk:
 - Halabeharrez gerta daitezkeen egoeretan komunikazio-erantzukizunak eta eginkizunak finkatu, krisi egoeran zabaldu beharreko mezuek erakundearen irudi ona zain dezaten.
 - Informazio objektibo eta konfiantzazko iturritzat ezarri Udala. Hori lortzeko, edozein gertaeraren inguruko datuak ematean objektiboki, zuhurki, jokatu beharko du Udalak, eta une egokian zabaldu berriak.
 - Udalaren irudiak jaso dezakeen eragin negatiboa gutxitu, krisi egoeretan zentzudun, seguru, eraginkor eta elkartasunez jokatu.

Udal buruek argi eduki beharko lukete krisi egoeretan beti jartzen dela arriskuan erakundearen irudia. Gainera, erantzukizunez jokatu eta gardenki komunikatzea etikoki zuzena izateaz gain, ekonomikoki onuragarria ere bada.

MEHATXUAK

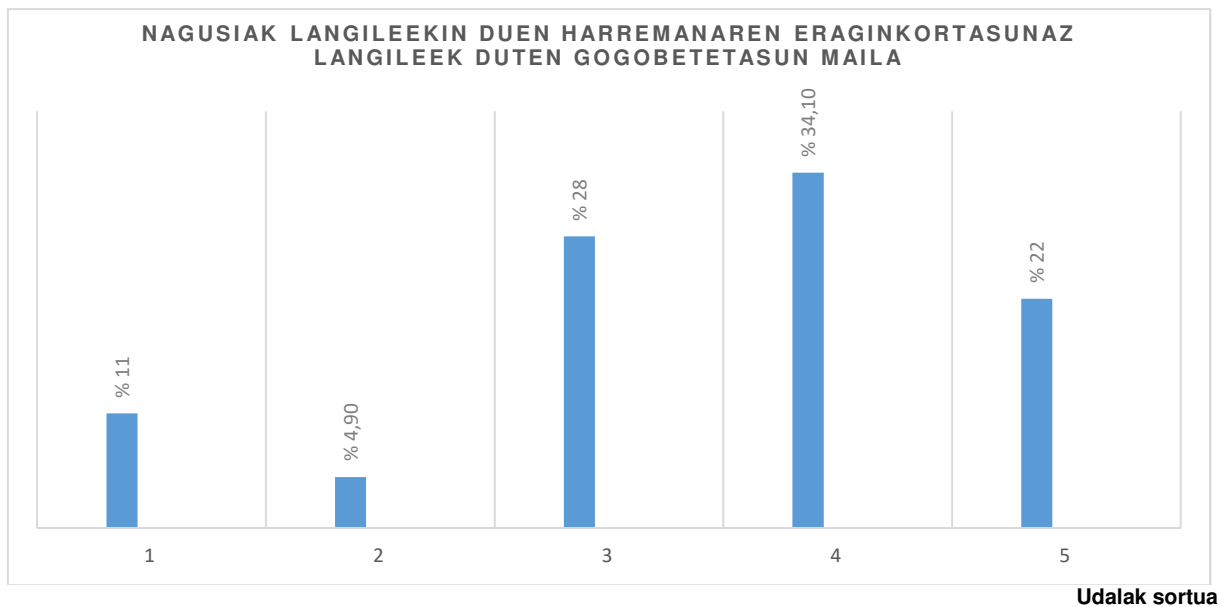
- **Langileen motibaziorik eza.** Baliteke langile batzuk motibaziorik ez edukitzea, helburu bera duen talde baten parte ez direlako sentitzen.
- **Langileek ez dute Udalarekiko atxikimendurik.** Elkarriketatik ondorioztatu dugunez, mehatxu argia da langileek erakundearekiko atxikimendurik ez edukitzea, halako egoeran ez dutelako komunikazioa errazteko esfortzurik egingo.

INDARRAK

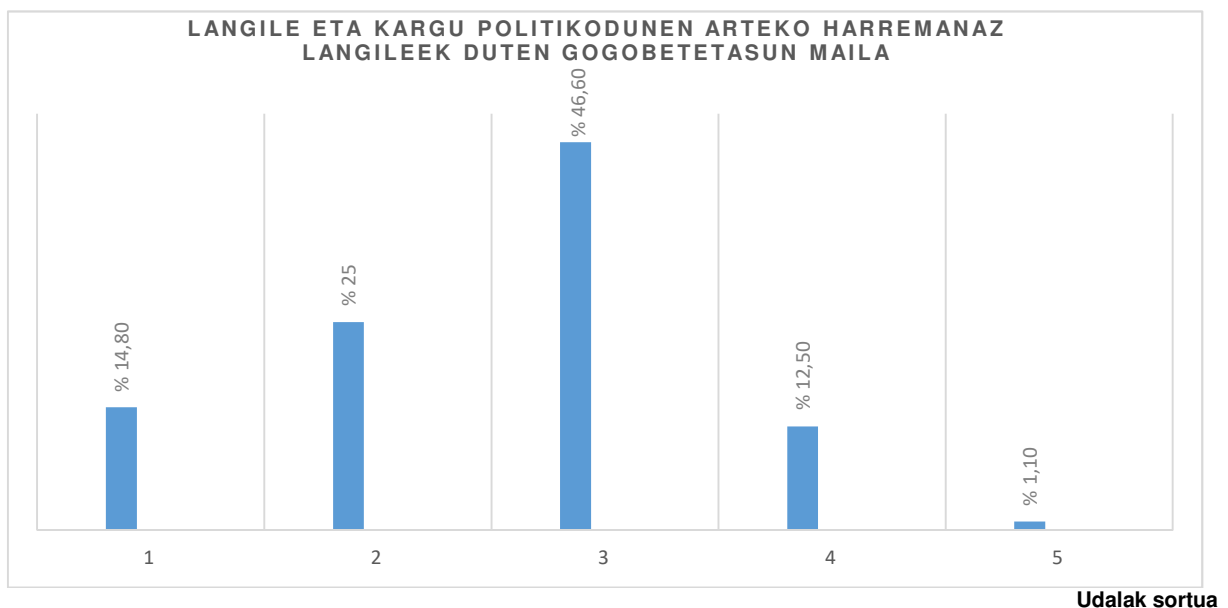
- **Plantilla trinkoa.** Barne komunikazioa errazagoa da Gobernua Zabalik ordezkaritza dugulako, eta Alkatezaren idazkariak eta komunikazio-teknikariak etengabeko jardunean aritzen direlako; eta beraz, zaila da mota horretako arazoak sortzea.
- **Eskarmentu handiko langileak.** Ibilbide on eta eskarmentu handiko langileak ditu Udalak: egiten dituzten proiektu guzti-guztietan ibiltzen dira buru-belarri eta lana ondo egiten saiatzen dira, eta hori da hainbat udal-arlo eta zerbitzuetan egiten duten lan arrakastatsuen gakoa. Horrek guztiak barne komunikazioa errazten du antolakuntza-esparru askotan.
- **Arlo batzuetan harreman onak dituzte.** Diagnosi-fasean -2016ko otsailetik maiatzera- erabilitako *partehartzailearen behaketa* metodoari eta elkarriketei eskerrak, jakin ahal izan

dugu esparru batzuetan barne komunikazioa ondo planteatu eta burutzen dela. Langileek zein kargu-politikoek erakundearen posta-zerbitzua, telefono finkoa eta mugikorra erabiltzen dituzte Udaletik kanpo daudenean; horrela harreman zuzenagoa dute gainerako lankideekin.

Horren harira, inkestatuko langileen % **34,1**ek 4 puntu ematen dizkio bostetik **haien nagusiak haiekin duen komunikazioari**, % **28**ek 3 puntu eman dizkio, % **22**ek 5, % **11**ek puntu bakarra eta % **4,9**ek bi puntu.



Udaleko kargudunen eta langileen artean dagoen harremanari, inkestatutakoen % **46,6**ek **3 puntu eman dizkio bostetik**, % **25**ek 2 puntu, % **14,8**ek puntu bakarra, % **12,5**ek 4 puntu eta % **1,1**ek bost puntu.

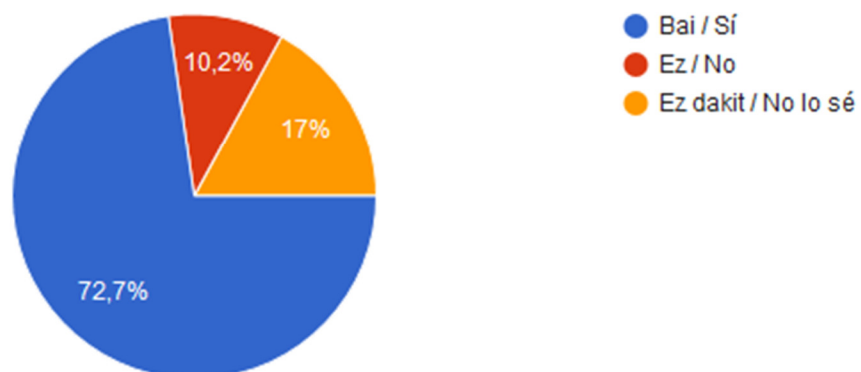




- **Komunikazioa sustatzeko hainbat barne gidaliburu daude.** Egun, hainbat gidaliburu daude, udalean eta udalaren web-orri eta sare sozialetan komunikazioa errazteko. Horrez gain, beste bi gida daude, langileek jakin dezaten irudi korporatiboa nola zaindu. Hauek dira: *Estilo gida: komunikazioa sarean eta sare sozialetan; Udal langileentzako gidaliburua eta Estilo Liburua eta Gida azkarra.*
- **Pozik daude langileak martxan dauden komunikazio kanalekin.** Pozgarria da ikustea langileen % 72,7k uste duela egun dauzkaten komunikabideak onak direla (telefonoa, e-posta, udal web-orria, sare sozialak, E-Kultura, argitalpenak...), eta ondo erantzuten dietela kanpo zein barne komunikazioari. % 17k ez daki zer erantzun edo ez du erantzun nahi izan, eta % 10,2ak uste du bideak ez direla nahikoa. Langile batzuen ustez, ez dago komunikazio-bide gehiagoren beharrik, egun dauzkatenak optimizatzekoa baizik.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio-kanalak nahikoak direla uste duzu?

(88 erantzun)



- **Udal Artxiboaren berri ematen duen lehen idazkia 1548koa da.** Barne zein kanpo komunikazioaren indar handienetakoa da Artxiboa eta haren betebeharra da Udalak sortzen dituen agiriak bildu, zaindu, antolatu eta zabaltzea. Artxiboaren lana ere bada informazioa behar duenaren eskura jartzea: herritarrak, historia-ikertzaileak, administrazioako auziak aztertu eta ebatzi behar dituztenak eta udalaren zereginetan dabiltzanak.

AUKERAK

- **Arlo batzuetako helburuak lortzeko koordinazioa: Euskara, Informatika, Antolaketa eta Langileria.** Elkarriketen emaitzek ikusarazi digutenez, langile guztiak prest daude elkarlanean aritzeko eta 2015-2019 agintaldirako ezarritako helburuak lortzen saiatzeko. Era berean, eta tarteka, langileen arteko harremanetan gorabeherak sortzen diren arren, langileek jakin badakite garrantzitsua dela guztiek bat egitea eta lan-ildo berari eustea.



- **Teknologia berriak.** Teknologia berriei esker (ordenagailu eraginkorragoak, erakundeko e-posta, aplikazioak, programak, web-orria, telefonoa...), barne komunikazioa hobetu da; hala ere, asko dago egiteke.



AHULEZIAK	INDARRAK
Komunikazio-arlorako aurrekontu-partidarik ez dago. Udal web-orrian, azaleko orriaren diseinua eguneratu beharra dago. Udal aurrekontuari buruzko azalpen gutxi eta azalekoak Gardentasunaren web-orrian. Hizkuntza administratiboa asko erabiltzen da eta herritarrek zailtasunak dituzte ulertzeko. Udal web-orrian eta Pegoran egindako kexei eta iradokizunei berandu erantzuten zaie. Auzo-bileretan egiten dituzten eskeei erantzuteko eta haiek jakinarazteko epeak luze jotzen du.	Herritarrek uste dute Udala eta agintari politikoei erdipurdiko komunikazioa dutela haiekin. Herritarrek pozik daude Udalak dituen komunikabide-kanalekin. Urtean behin egiten diren auzo-bilerak errotu dira. PEGORAK, Herritarren zerbitzurako bulegoak, kritika onak ditu. Trabarik gabeko komunikazioa hedabideekin. Harreman onak erakunde publiko eta pribatuekin. Eibarko Udalarri buruzko iritzi onak gureak ez diren web-orrietan. <i>Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria</i> marka berri du. Hainbat ekitaldi errotu dira eta parte-hartzea dute: Toribio Echevarria sariak, etab. Udalak esperientzia handia du ekitaldiak antolatzen. Kanpora begira Udalak egiten duen publizitatea egonkorra eta sendoa da. Web-orria eguneratuta egoten da (Kultura microsite-a, Gardentasun Ataria...) Erdi-mailako presentzia du Udalak sare sozialetan. Marka argia eta zuzena. Langile-plantilla elebiduna.
MEHATXUAK	AUKERAK
	Langileek jarrera ona izaten dute teknologia berrien erronken aurrean. Udal web-orria berritzea (sarbide-orria nagusiki) Gardentasunaren ataria berritzea Turismo-bulegoa irekitzea Eibarren.

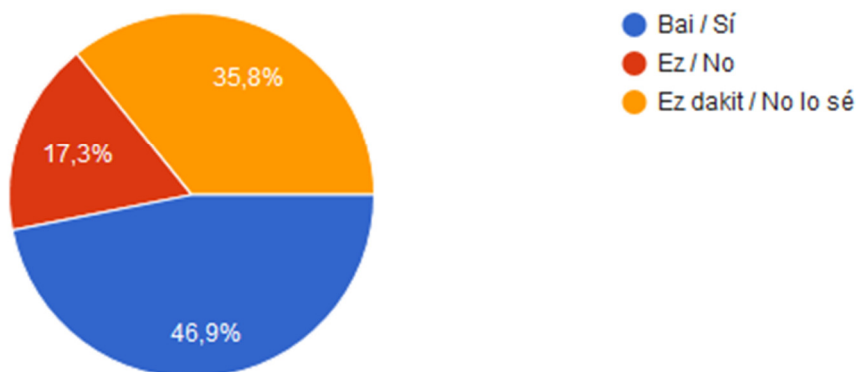
3 TAULA: KANPO KOMUNIKAZIOARI BURUZKO AMIA

AHULEZIAK

- **Komunikazio-arlorako aurrekontu-partidarik ez dago.** 2016ko uztailaren 29an ez zegoen komunikazio-gaietarako aurrekontu-partidarik finkatuta, nahiz eta horrek hainbat gai lagunduko lituzkeen: web-orria hobetzea, micrositeak sortzea, gardentasuna, sare sozialak, publizitate- edo komunikazio-kanpainak, informazio-pantailak, esku-orriak, etab. Halere, badira hainbat partida askotarikoak ordaintzeko: Eibar TV, protokoloa, Arbi edizioa... Aurrekonturik ez edukitzea desabantaila handia da aipatu ditugun gaietan, eta 2016-2019 Komunikazio Estrategian jaso litezkeen proiektuak ezingo dira aurrera eraman aurrekonturik gabe.
- **Udal web-orrian, azaleko orriaren diseinua eguneratu beharra dago.** Azken urte honetan hainbat hobekuntza egin zaizkio udal web-orriari, baina oraindik ere badira hobetu beharreko kontuak; izan ere, bai herritarrek bai langileek uste dute gai batzuk ez daudela iristeko erraz: diru-laguntzak, kontratatzailearen profila, lan-eskaintzak, aurrekontuak, ordenantzak... Edonola ere, herritarren % 46,9k uste du web-orrian erraz sartu eta ikus daitezkeela edukiak; % 35,8k ez daki edo ez du erantzun eta % 17,3k dio ez zaiela egungo diseinua eta egitura gustatzen.

Udal webgunearen diseinua funtzionala eta irisgarria dela uste duzu?

(226 erantzun)



- **Udal-aurrekontuari buruzko azalpen gutxi eta azalekoak** Gardentasunaren web-orrian. Edozein Udalek duen zailtasun handienetako bat da aurrekontuei buruzko informazioa grafikoki ematea, erraz, ulergarri eta zehatz; eta hare zailagoa da bi lege hauek indarrean sartu zirenetik: 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, eta 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko toki erakundeei buruzkoa. Nahiz eta Udalak lege horietako eskakizun gehienak bete, badira konpondu beharreko alderdiak; eta beraz, aurreko ekitaldietako aurrekontua nola banatu zen ulertzeko aplikazioa, txostena edo/eta laburpena sortu beharko lirateke.



- **Hizkuntza administratiboa asko erabiltzen da eta herritarrek zailtasunak dituzte ulertzeko.** Gainerako udalek bezala, Eibarkoak arazo bera du: herritarrekin komunikatzeko erabiltzen duen hizkuntza. Administrazioaren hizkuntza **espezializatua** da, eta horrek berezko ezaugarriak ematen dizkio hiztegiari, gramatikari eta estiloari. Hizkuntza administratiboa ez da, baina, ohiko hizkuntza espezializatua: hizkuntza zientifikoa, adibidez, ez du zientzia-esparrukoa ez den inork ulertzen. Administrazioan, ordea, herritar arruntekin komunikatu beharra dago. Herritarrek **hizkera arruntarekin** komunikatzen diren legez, erantzuna halako hizkeran jaso behar dute: **ulerterraz**. Beraz, Udalak hizkuntza arruntaren alde egin behar du, herritarrekin hobeto komunikatzeko.
- **Udal web-orrian eta Pegoran egindako kexei eta iradokizunei berandu erantzuten zaie.** Inkestako emaitzen arabera, herritarrek ez daude guztiz pozik, berandu samar erantzuten dielako Udalak haiek egiten dituzten kexa, zalantza edo iradokizunei, bereziki web-orriko *Abisuak*, *kexak* eta *iradokizunak* atalean egindakoei; edonola ere, gai horiek egoki bideratzeko eta herritarrei ahal bezain azkar erantzuteko langile bat badago. Gainera, Udalaren asmoa da epe motzean hobekuntzak egitea arlo horretan. Are gehiago, dagoeneko egin da hobekuntza txikiren bat.
- **Auzo-bileretan egiten dituzten eskeei erantzuteko eta erantzunak jakinarazteko epeak luze jotzen du.** 2015eko akta ofizialak jada Udal web-orrian argitaratuta dauden arren (bilera guzti-guztietan jorratu ziren gai guztien galde-erantzunak barne), aurreko urteetan beste modu batean egin zen, eta, ondorioz, ia urtebete joaten zen bilera-egunetik akta argitaratze egunera. Horrek herritarren kexa asko eragin zituen, baina hobera egin du gutxika-gutxika.

MEHATXUAK

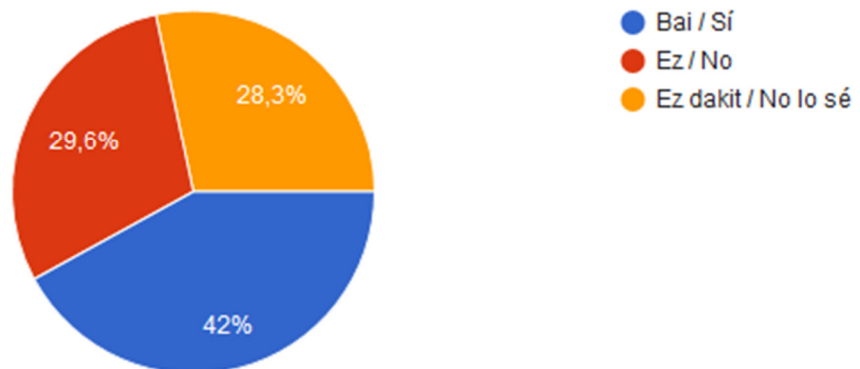
- Egun, ez da mehatxurik antzeman Eibarko Udalak kanpora egiten duen komunikazioan, salbu eta talde-politikoaren mezuak; izan ere, halakoek herritarrek nahasten dituzten batzuetan.

INDARRAK

- **Herritarrek uste dute Udala eta agintari politikoek erdipurdiko komunikazioa dutela haiekin.** Herritarren inkestaren arabera, % 42k uste du Udalaren komunikazioa eraginkorra eta kalitatezkoa dela. % 29,6k, ordea, aurkakoa uste du, eta % 28,3k ez daki edo ez du gaiari buruz epairik egin nahi.

Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatezkoa bultzatzen duela uste duzu?

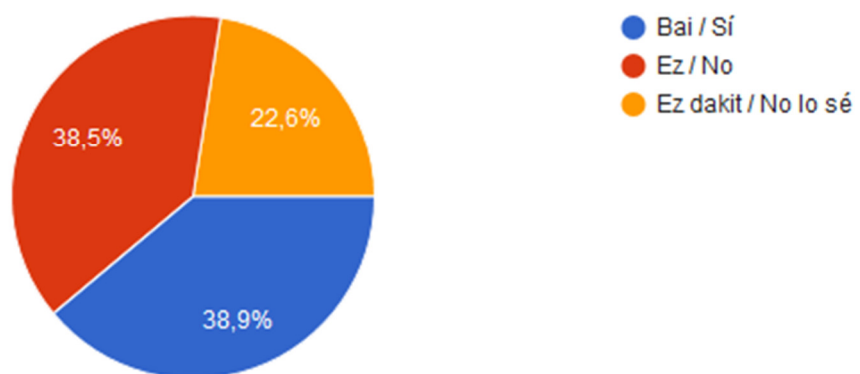
(226 erantzun)



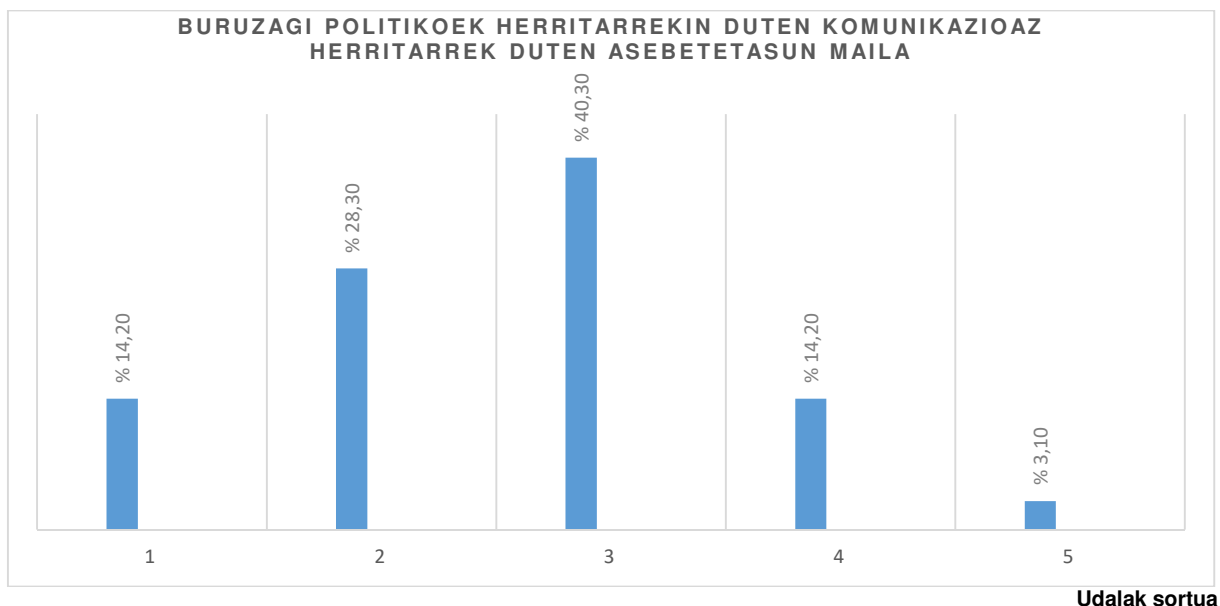
Bestalde, inkesta erantzun zuten herritarren % 38,9k uste du Udalaren komunikazio-moldea argia eta erraza dela, eta informazio nahikoa ematen duela udal atal eta zerbitzuen inguruan. % 38,5ek aurkakoa uste du, ordea; eta % 22,6k ez daki edo ez du erantzun.

Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu?

(226 erantzun)



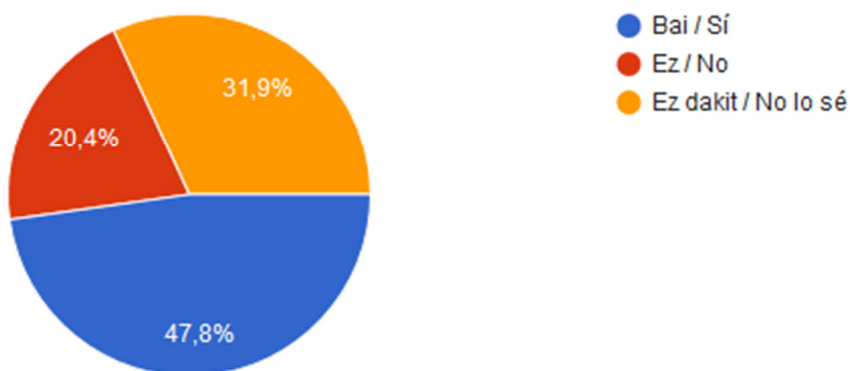
Agintari-politikoaren eta eibartarren arteko komunikazioaren harira, % 40,3k 3k nota eman die 5etik; % 28,3k 2 puntu, % 14,2k puntu bakarra, % 14,2k 4 puntu eta % 3,1ek 5 puntu.



- **Herritarrek pozik daude Udalak dituen komunikabide-kanalekin.** Udal-langileek bezala, herritarren % 47,8k uste du komunikazio-kanal nahiko dituela Udalak herritarrekin hitz egiteko (telefonoa, e-posta, web-orria, sare sozialak, E-Kultura, argitalpenak...). Inkesta bete dutenen % 31,9k ez daki edo ez du erantzun, eta, azkenik, % 20,4k uste du komunikatzeko kanal edo lanabes gutxi dagoela egun. Emaitzak emaitz, egun ditugun komunikazio-kanalak hobetu behar dira eta kanpo harremanak hobetuko dituzten tresnak bilatu behar dira.

Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu?

(226 erantzun)



- **Urtean behin egiten diren auzo-bilerak errotu dira.** Azken urteetan sortu eta errotu diren auzo-bilerak dira indargune handienetarikoa bat. Urtean behin egiten dira honako auzo eta herri-inguruetan: **Amaña, Urki, Ipurua, Legarre, herriaren behekoaldea, erdialdea eta erdialdea-behealdea.** Bileretan, eibartarrek dituzten kezken, iradokizunen eta erreklamazioen berri jasotzen da, eta gero, aztertu eta hausnartu egiten ditu Udalak. Honela



egiten dira bilerak: udal-ordezkaritza bat auzo jakin batera joaten da eta auzotar guztiei irekita dagoen bilera egiten du. Hauek joaten dira ordezkari: alkatea, auzo horretako auzozaina, Udaltzaingoaren burua, Ertzaintzaren agente bat eta Zerbitzuak, Obrak eta Hirigintza ataletako zinegotziak eta teknikariak.

- **PEGORAK, Herritarren zerbitzurako bulegoak, kritika onak ditu.** Zalantzarik gabe, herritarrei informazioa emateko gune nagusietakoa da; leihatila bakarreko zerbitzua da eta bertan izapideak bideratu edo informazioa eskuratu dezakete herritarrek. Bulegoan, udal-tramite guztiei buruzko azalpenak jaso daitezke, baita zer dokumentazio jaso behar den jakin ere. Era berean, eskaera-orriak bertatik bidaltzen dituzte etxeetara. 2015ean, 64.700 kudeaketa- eta informazio-zerbitzu eman zituzten, eta kopuru horiek aurreko urtekoaren berdintsuak dira. Bulegoak ezin hobe funtzionatzen duela erakusteko, bulegoak, 2015eko memorian, azpimarratu zuen kexa bakarra jaso zuela funtzionamenduarekin lotuta.
- **Trabarik gabeko komunikazioa hedabideekin.** Eibarko Udalak hainbat jardun burutzen ditu, Udala eta haren zerbitzuen berri (berri onak gehienetan) azal dadin orotariko hedabideetan zein espezializatuetan. 2015ean zehar eta 2016ko zati batean, honako hedabideetan azaldu zen Udala:
 - El Diario Vasco
 - El Correo
 - Noticias de Gipuzkoa
 - Radio Eibar-Cadena Ser
 - Radio Marca Eibar (lehen, Happy FM Eibar)
 - Eta kitto
 - Ikusten Servicios Audiovisuales S.L.
 - Arrate Irratia
 - Radio Euskadi
 - Euskadi Irratia
 - Onda Vasca
 - Onda Cero
- **Harreman onak erakunde publiko eta pribatuekin.** Eibarko Udalak dituen indarguneetako bat da hainbat erakunderekin duen harreman ona, besteak beste Eusko Jaurlaritzarekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiarekin. Horiekin biekin hainbat jardunetan ibiltzen da elkarlanean urtez urte, eta horrek erraztu egiten du etorkizuneko proiektuetarako laguntza lortzea edo egun martxan daudenei babesa ematea.
- **Eibarko Udalari buruzko iritzi onak gureak ez diren web-orrietan.** Udalak antolatzen dituen ekintzak udal gure web-orrian eta sare sozialetan iragartzen dira, baita beste hainbat hedabideei bidaltzen zaizkien prentsa oharren bidez ere. Gainera, gure argitalpenak beste erakunde batzuen web-orrietan ere badaude, adibidez Gipuzkoako Foru Aldundiarenean. Horrek guztiak ikusgarritasun handiagoa ematen dio *Eibarko Udala* markari; eta ondorioz,



beste edozein modutan gutaz ezer gutxi jakingo luketen hartzaileek ere gure berri jaso dezakete modu sakonagoan.

- **Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria marka berritu da.** Zalantzarik gabe, gure indarguneetako bat da kanpora begira. 2014. urtean, *Zientziaren eta Berrikuntzaren Hiria* titulua berreskuratu zuen Eibarrek. 2014az aurreko bi urteetan egindako lanek emaitza onak ekarri zituzten; ondorioz, Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioak hiria saritu eta titulua eman zion berriz, Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Idazkaritzaren bitartez.

2011n, Ministerioak bultzatutako deialdi baten ondoren, lehen aldiz hartu zuen titulua Eibarrek, hainbat erakunde, elkarte eta kolektiboren laguntza tartean izan zuela. Tituluak 3 urteko indarraldia zuen eta ondoren berritu zitekeen. 2014an, bereizketa edo titulua indarberritzearen ardura zuen epaimahaiak erabaki zuen nabarmena zela Eibarrek berrikuntzaren alde egindako esfortzua eta titulua berriz merezi zuela. Tituluak *Impulso* sarean sartuta jarraitzeko baimena ematen du.

- **Hainbat ekitaldi errotu dira eta parte-hartzea badute: Toribio Echevarria sariak, etab.** Atal honetan nabarmendu beharra dago parte-hartze sendoa dutela Toribio Echevarria sariak eta Valenciaga memorialak.

➤ **Toribio Echevarria sariak**

Bi erakundek sustatu eta babesten dituzte Toribio Echevarria sariak: Eibarko Udala -Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza Sailaren zuzendaritzapean- eta Bic Gipuzkoa. Lan horretan beste hainbat erakunde dituzte laguntzaile: Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saileko Ekintzailetza Zuzendaritza, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ekonomia Sustapenarako, Landa Ingurunerako eta Lurralde Oreko Departamentua, SPRI, APD, Gipuzkoako Ganbera, Diario Vasco, Elkargi eta EAEko hiru patronalak, ADEGI, CEBEK eta SEA.

Sarien helburua da sorkuntza eta berrikuntza teknologikorako ekimenak bultzatzea, berrikuntza-kultura finkatzeko eta EAEko enpresa-sarea modernizatzeko; hori guztia enpresa berriak sortuz eta jadanik lanean dihardutenak garatuz.

Sari horiek antolatzearen zioa da ekintzaileen lana aitortzea —esfortzuak, nekeak, nor bere gain hartutako arriskuak— eta lehiakortasuna bultzatzea, enpresak sortzeko eta garatzeko akuilu izatea.

➤ **Valenciaga memoriala**

Eibarko Udalak bi modutan laguntzen du Valenciaga memoriala, diruz zein parte hartuz. 2016n, memorialaren 45. edizioa egin zen, eta, Udalaren baliabideak erabilita, streaming bidez emititu zen aurkezpen-ekitaldia: Internetera konektatuta zegoen edonork ikusi ahal izan zuen hura, www.eibar.eus web-orrira sartuta. Toribio Echevarria sariak ere modu berean emititu ziren.



- **Udalak esperientzia handia du ekitaldiak antolatzen.** Aurreko bi ekitaldiez gain, hainbat eta hainbat prentsurreko eta bestelako azokak antolatu izan ditu; esate baterako Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntza atalak antolatutakoak.
- **Kanpora begira Udalak egiten duen publizitatea egonkorra eta sendoa da.** Eibarko Udalak berak editatzen du bere publizitatea, eta gero hainbat lekutan banatzen du: udaletxea, azokak, informazio-guneak edo turismo-establezimenduak, etab. Bestalde, hainbat euskarri erabiltzen ditu Udalak publizitatea zabaltzeko: panel ofizialak, ibilgailu ofizialak, beste batzuen babesle izanda, publizitate kuinak, prentsa, material didaktikoa...

Orain arte egin den publizitate-kopurua nahikoa dela esan daiteke, produktu eta zerbitzuak sobera baitira ezagunak.

- **Web-orria eguneratuta egoten da (Kultura microsite-a, Gardentasun Ataria...).** Komunikazio-teknikariak kudeatu eta koordinatzen du udal web-orria (www.eibar.eus). Bertan, zerbitzu edo tramiteen berri jaso dezakete erabiltzaileek, eta Udalaren irudi positiboa jaso irudi edo bideoen bitartez.

2015ean, 127.354 erabiltzailek egindako **283.166 bisita** eduki zituen www.eibar.eus-ek. Datuek argi utzi dute asko igo dela bisitarien kopurua 2014az geroztik; orduan 94.570 bisita izan ziren.

Trafiko handieneko uneak 2015eko ekainaren 18an eta irailaren 18an **izan ziren**; 1.124 eta 1.097 bisitaldi edo saio izan zituzten hurrenez hurren.

2015ean, **gaztelera erabili** zuten erabiltzaile **gehienek**, % 88,05ek (209.710 saio), eta ondoren euskara, % 4,23k (10.086 saio). **Igoera nabaria dago 2014arekin alderatuz gero**: 125.133 saio (87,14 %) gaztelera, eta 3842 (2,68 %) euskaraz.

Espainiatik konektatu ziren erabiltzaile gehienak, **guztira** 225.464 saio (% 94,67). Beste herrialde batzuetatik ere egon ziren konexioak: Mexiko (% **0,54**), Kolonbia (% **0,45**) edo AEB (%**0,44**).

Herri eta hiriei dagokienez, Eibar (%25,98), Donostia (% 16,65) eta Bilbotik (%11,28) egin zituzten bisita gehienak. **Hiru hiri horiek izan ziren lehen postuetan 2014an ere.**

Web-orri nagusiaz gain, badira Udalaren mendeko beste web-gune batzuk: [Kultura](#), [Gardentasun Ataria \(Gipuzkoa Irekia\)](#), [Ego Ibarra](#), [Andretxea](#) [Armagentzaren Museoa](#), [Udal Kirol Patronatua](#) eta [Eibarko Euskara](#).

- **Erdi-mailako presentzia du Udalak Sare sozialetan.** Azken aldian sare sozialak dira komunikazio-kanal garrantzitsuenetako bat, baina udal kontuek eta sektorialek duten erabiltzaile-kopurua erdi mailakoa baino ez da.

Gorago aipatu bezala, 2015 urtean 238.166 saio **bete ziren guztira udal web-orrian**; **guztietatik** 9.911 erreferentzia sozialen bitartez.



Facebookek ekarri zituen **erabiltzaile gehien**: 7.355 saio. **Twitter bigarrena** izan zen: 2.472 bisita ekarri zituen.

Eibarko Udalak sare sozialak erabiltzen ditu, jende gehiagorengana iritsi ahal izateko eta eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko. *Eibarko Udala* izenpean bana kontu ofizial

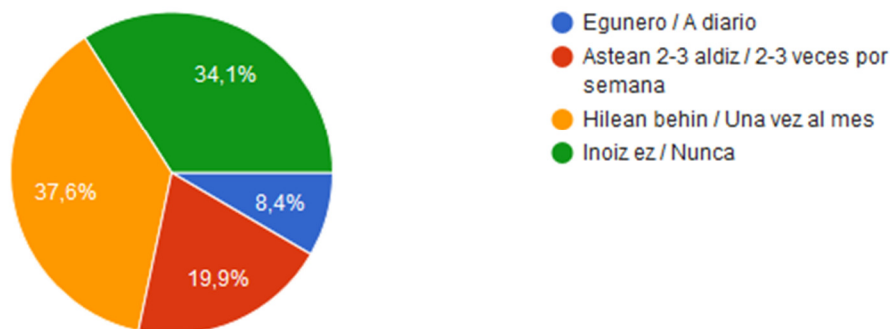
daude hiru sare sozialetan: Facebook, 315 *Atsegin dut* zeuden **2016ko uztailaren 30ean**, Twitter, 682 jarraitzaile zituen, eta Youtube, martxan zegoen kanala. Horrez gain, hainbat kontu daude sektoreka antolatuta: [Eibarko Euskara \(Facebook\)](#), [Eibarko Euskara \(Twitter\)](#), [Eibarko Udal Euskaltegia \(Facebook\)](#), [Eibarko Kultura \(Facebook\)](#), [Eibarko Kultura \(Twitter\)](#), [Eibarko Kultura \(Google Plus\)](#), [Biblioteca Juan San Martin Liburutegia \(Facebook\)](#), [Eibarko Liburutegia \(Twitter\)](#), [Biblioteca Juan San Martin Liburutegia \(Flickr\)](#), [Eibarko Umeen Liburutegia \(Bloga\)](#), [Eibarko Juan San Martin Liburutegia \(Bloga\)](#), [Eibarko Haurreria eta Gazteria \(Facebook\)](#), [Museo de la Industria Armera \(Facebook\)](#), [Museo de la Industria Armera \(Twitter\)](#), [Eibar Zabalik \(Facebook\)](#), [Eibar Zabalik \(Twitter\)](#), [Ego Ibarra \(Twitter\)](#), [Andretxea Eibar \(Facebook\)](#), [Andretxea \(Twitter\)](#), [Indianokua Gaztelekua \(Bloga\)](#).

Plataforma horiek oso lanabes baliotsuak dira Udalarentzak antolatzen dituen ekintzen berri zabaltzeko; izan ere, kontu horien bitartez etengabe zabal ditzake berriak erabiltzaileen artean. Gainera, sareei esker, kontaktua azkarrago egiten da eta bideoak eta irudiak elkarbanatzeko aukera ematen dute, beste modu batean zail samarra litzatekeena. Facebookek aukera ematen du Udalarekin harremanetan jartzeko, *horman* bertan edo mezu pribatuen bitartez. Twitterren mezu pribatuak erabili behar dira. Orain arte, kontu nabarmenak plazaratu izan dira sareetan. Bestalde, eztabaidak sortzen diren bakoitzean, erabiltzaileek erdi-mailako parte-hartzea edukitzen dute.

Herritarrei egindako komunikazio inkestaren arabera, erantzuleen % 37,6k hilean behin begiratzen ditu Udalaren kontuak (ofizialak eta arlokakoak). % 34,1ek ez ditu SEKULA begiratzen; % 19,9k astean bitan edo hirutan begiratzen ditu eta % 8,4k egunero.

Zenbateko maiztasunarekin kontsultatzen dituzu Udalaren sare sozialetan (kontu ofiziala eta sektorialak) argitaratzen diren edukiak?

(226 erantzun)



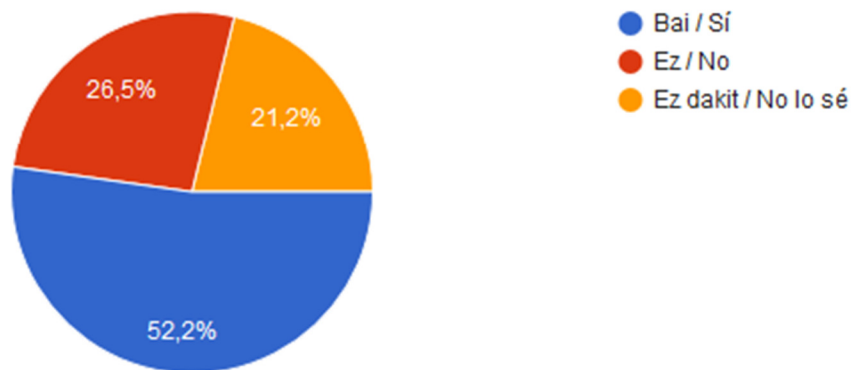
- **Marka argia eta zuzena.** Marka argia, laburra eta zehatza da (logotipoarekin batera). Gainera, gorria, zuria eta urdina kolore ezin aproposagoak dira ordezkatzeko hiriaren identitate-adierazle izateko.



Galdeketan parte hartutako herritarren % 52,2k dio *Eibarko Udala* markaren irudia atsegina eta hurbilekoa dela. % 26,5ek, aitzitik, dio ez dela ez atsegina ezta hurbilekoa ere. % 21,2k ez daki edo ez du erantzun.

Eibarko Udala marka-irudia atsegina eta hurbilekoa dela uste duzu?

(226 erantzun)



- **Langile-plantilla elebiduna.** Eibarko Udaleko langile gehienak gai dira euskaraz zein gazteleraz lan egiteko, nahiz eta langile askok nekeak hartu behar izaten dituzten erraztasunez aritzeko. Balio hori azpimarratzekoa da zinez.

AUKERAK

- **Langileek jarrera ona izaten dute teknologia berrien erronken aurrean.** Behatzaile partehartzaileek argi ikusi dute langile askok ikasteko gogoia dutela: gogoz daude trebatu eta erraztasuna hartzeko udal web-orrian, Facebooken, Twitterren, aplikazio informatikoetan eta Interneten ibiltzeko.
- **Udal web-orria berritzea (sarbide-orria nagusiki).** Gorago esan bezala, funtsezkoa da web-orria berritzea, bertara sartzeko errazagoa izan dadin. Datozen urteetako erronka izango da hori.
- **Gardentasunaren ataria berritzea.** Eibarrek badu toki propioa Gipuzkoa Irekia web-orrian (<http://eibar.gipuzkoairekia.eus/es/hasiera>), baina komenigarria litzateke gure web-orrian dugun atala berritzea, epe ertain eta luzera sor litezkeen beharrei aurre egin ahal izateko.
- **Turismo-bulegoa irekitzea Eibarren.** Azpiegitura hau martxan jartzeak aurrerapen handia ekarriko du epe ertain eta luzean. Proiektuak hainbat fase edukiko ditu: lehenengoan langile bat kontratatuko da, bulegoa martxan jarri dezan. Fase horretan ere, beste kontu batzuk zehaztuko dira: editatu eta zabalduko den materiala, zerbitzuaren oinarritzko antolakuntza,



tartean dauden agenteekin harremanetan jartzea, hala nola, ostatuekin, saltokiekin, beste turismo-bulego batzuekin eta enpresekin.

1.3. Erabakiak hartzea.

Analisiaren arabera, hauek dira bideratu beharreko **zailtasun nagusiak**:

- **Barne komunikazioa apenas dagoen antolatuta.**

Barne komunikazioa ondo antolatu ezean, guztiena den proiektuarekin nahi baino gutxiago identifikatu litezke langileak. Lan-talde bat eraginkorra izan dadin eta haren emaitzak hobetu daitezzen, komunikazio eta koordinazio ona dira funtsezko. Horregatik, egungo egoera birplanteatu beharra dago eta hobetzeko neurriak proposatu: arloko-bilerak sendotu; bileren deialdiak, gai-zerrendak eta aktak egin.

- **Herritarrek ez dituzte ondo ezagutzen Eibarko Udalak egiten dituen izapideak, zerbitzuak eta ekintzak.**

Nahiz eta Udalak antolatzen dituen ekintza asko zabaltu samar dauden herritarren artean – teknologia berriei esker neurri batean- gizarteko kolektibo guztiei egin behar diegu hitz, egun dauzkagun lanabesak baliatuta; eta beharrezkoa balitz, bide berriak ezarri (informazio-panelak, esku-orriak, etab.), Udalaren kanpainak behar bezala ezagutarazteko.

- **Udal gardentasunaren gaineko komunikazioa neurritsua da.**

2015eko uztaillean, Gardentasunaren Ataria sortu zen. Honezkero, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legeak agintzen dituen eduki asko bertan publikatu dira, baina edukien forma, neurria eta kalitatea hobetu litezke. Era berean, informazio publikoa eskuratzeko eskubideari erantzuteko modua hobetu behar da, eta horretarako prozedura administratibo bat ezarri.

- **Gutxi eguneratzen dira udal web-orriaren lehen orria eta hainbat atal, eta sare sozialak gutxi baliatzen dira.**

Teknologia berriak etengabe berritzen dira, eta hori aprobetxatu beharra dago. Udal web-orria eta sare sozialak komunikazio-estrategiaren zati handi dira, eta, gure kasuan, hobetu litezke. Izan ere, diagnostikoak argitu du web-orriko hainbat eduki egokitu beharra dagoela, egungo beharrei erantzuteko, langileenak zein herritarrenak. Bestalde, herritarrek gutxi samar jarraitzen dituzte gure sare sozialak; beraz, estrategia berriak abiatu behar ditugu, sareak erabilgarriak izan daitezen, ikusgarriagoak.

- **Erdi mailako presentzia du Udalak hedabideetan.**

Bertako hedabideetan argitaratzen dira Udalak egiten dituen ekitaldiak, prentsurrekoak eta bestelako komunikazioak. Albiste horiek maiz positiboak diren arren, labur geratzen dira askotan, Udalak daukan jardun guztiaren aldean; beste hartzaile mota batzuk bilatu behar dira. Udalaren jardunaren berri eta *Eibarko Udala* marka hedabideetan argi azaldu ezean, herritarrek pentsa lezakete ezer gutxi egiten dela.



2. Helburuak

2.1. Helburu estrategikoak

➤ Eibarko Udaleko komunikazioa % 30 hobetu 2017-2019 epean.

Egun, barne komunikazioa ez da guztiz eraginkorra, eta hobetu beharra dago. Helburua da langile guztiek jakitea erakundearen barruan zer jardun dauden. Beraz, langile guztientzako erabilgarriak diren lanabesak behar dira; sail guztietan aldian aldiko bilerak egin beharko dira (deialdiak, gai-zerrendak eta aktak eginda), arlo bakoitzak martxan dituen proiektu eta gai guztien berri eguneratzeko.

Komunikazioa esparru eta maila guztietan da beharrezkoa, eta oso ezberdinak diren pertsonen artean ere; beraz, ez da arinkeria hartzeko moduko gaia, irizpide sendoekin egin beharrezkoa baizik. Barne komunikazioaren garrantzia handikoa da, erakundeko maila guztiak koordinatzeko: udalaren mendeko erakundeetatik hasi eta taldean sartu den azken langilera arte.

➤ Kanpo komunikazioa % 30 hobetu 2017-2019 epean.

Analisiaren arabera, herritarrek erdiko mailan ikusten dute Udalak eta agintari politikoek haiekin duten komunikazioa. Beraz, marka horri eutsi eta hobetu beharra dago, besteak beste, orain arte mezu-hartzaile izan ez direnekin komunikazioa ezarriaz.

Gero aipatuko ditugun jardunen bidez, erakundearen irudia hobetzeko asmoa dago eta herritarren artean gertuagoko sententzia zabaltzeko.

Eibarko Udala herritarren artean ezagunagoa izatea lortuz gero, bertan egindako lana entzutesuagoa izango da, eta horrek balioa eta kalitatea erantsiko dizkio etxeari.

2.2. Helburu espezifikoak

➤ % 30ean hobetu arlo eta zerbitzu barruko zein zerbitzu arteko komunikazioa.

Deialdia, gai-zerrenda eta akta egin beharko dira bilera guztietan: arloak, lan-taldeak, batzorde aholkulariak, lan-batzordeak, ordezkariak, patronatuak eta fundazioak, Osoko bilkura, Gobernu Batzarra eta Bozeramaileen batzarra. Horrek bilerak formalizatzen lagunduko du.

Bestalde, uneoro eman beharko zaie Zuzendaritza Topagunearen berri langileei, baita han hartutako erabakien ere.



➤ **% 20 hobetu Udalak haiekin duen komunikazioaz herritarrek duten iritzia.**

Inkestako partehartzaileen % 42k iritzi ona duen arren, % 29,6k esan zuen komunikazioa ez dela eraginkorra, eta % 28,3k ez daki zer erantzun edo ez du nahi. Beraz, guztiok bat eginda egin behar dugu lan, martxan ditugun tresnak ondo erabiltzeko eta komunikazioa hobetzeko berriak ezartzeko.

Hauek izan litezke komunikazioa hobetzeko neurri berriak: hirian barrena hainbat informazio-panel instalatu, herritarrei eragiten dieten kontuen berri emateko; triptikoak eta esku-orriak banatu, Udal Gardentasuna zertan den jakinarazteko. Gardentasunaren udal ataria aurrerapen eta abantaila handia da gure erakundeari buruzko informazioa plazaratzeko, baina kontuan hartu behar dugu jende askok ez duela baliabiderik edo ez dela gai teknologia berriei eroso ibiltzeko. Beraz, herritar horiekin komunikatzeko, betiko baliabideak erabili beharko ditugu: esku-orriak, triptikoak, aldizkariak.

➤ **Eibarko Udalak online duen komunikazioa eraginkorragoa egin.**

Beste zeregin batzuk dira www.eibar.eus orrialdean egun dagoen informazioa berrantolatzea eta datuak eguneratzea, baita haren diseinua eta egitura berritzea ere. Horrela, informazio guztia erraz eskuratzeko moduan egongo da, eguneratuta, eta nahasmenduak saihestuko dira. Izan ere, web-orria da informazio-iturri nagusia, Udalaren jarduerak, edukiak eta zerbitzuak erakutsi eta eskaintzeko. Ildo honetan beraz, langile zein herritarren iritziz garrantzitsuak diren edukietara sartzeko bidea erraztuko da: diru-laguntzak, kontratatzaileen profila, lan-eskaintzak, aurrekontuak, ordenantzak...

Bestalde, azpimarratu beharra dago sare sozialak sortu eta haientzako helburu espezifikoak ezarri behar direla. Udalaren kontuak egunero berritzen diren arren, kontu sektorialetako edukiak zahartu egiten dira, dela baliabide eskasia dela material gabezia. Sare horien helburua da harreman zuzena edukitzea herritarrekin: udal-arloek ematen dituzten zerbitzuak aurkeztu, herritarren iritzia jaso eta herritarrei aukera eman parte hartzeko.

Hortaz, plan espezifiko bat sortu beharko da sare sozial bakoitzerako eta kontu sektorial bakoitzerako, guztiak baitira desberdinak izaeraz eta premiei dagokienez.

Udal web-orriaz eta sare sozialez gain, eta hizpide dugun puntu honen helburuak betetze aldera, tresna berriak sortuko dira, erakundea herritarrengana hurbiltzeko eta teknologia berrietara egokitzeko. Eibarko Udalak dituen zerbitzu eta jardunen berri ematen duen *app* bat sortzea horren adibide litzateke.

➤ **Bertako hedabideetan eta orokorretan Udalaz azaltzen diren berriek kopurua eta itxura hobetu.**

Azterketa bat egin zen, Udalak eskaintzen dituen zerbitzu eta ekintzek hedabideetan duten tokia ikusteko. Ikusitakoaren arabera, hedabideek jardun eta ekitaldi askoren berri jasotzen dute, baina ez dute argitzen Udalak ere parte hartu duela edota ekitaldia babestu duela. Beraz, tokiko hedabide (Radio Eibar-Cadena Ser, El Diario Vasco, El Correo, Noticias de Gipuzkoa, Eta kitto...) zein hedabide orokorretan (Euskadi Irratia,



Radio Euskadi, Onda Vasca, Onda Cero...) lortu behar dugu Udalaren marka azaltzea, eskaintzen dituen ekintza eta zerbitzuekin batera.

➤ **Udal gardentasunari buruzko komunikazioa sustatu eta hobetu.**

Gardentasunaren proiektua 2016-2019 Komunikazio Estrategia orokorraren baitan dago jasota, eta haren helburu da udal gardentasuna bultzatzea. Horretarako, Udalari buruzko informazio osoa, egiazkoa eta erabilgarria zabalduko du. Gardentasunaren helburuen artean dago ere Udalaren zilegitasuna bermatzea eta herritarrek harengan duten konfiantza handitzea. Horregatik, lanean dihardugu www.eibar.eus orrialdean dagoen udal Gardentasunaren ataria eta Gipuzkoa Irekia plataforma eguneratzen. Lan horiek guztiak derrigorrezko betekizun dira lege hauen arabera: 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, eta 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.

Horren harira, www.eibar.eus udal web-orriaren baitan *microsite* edo web-gune propioa sortzeko aukera aztertuko da, udal gardentasunarekin lotutako gaiak sartzeko.

Bestalde, informazio publikoa eskuratzeko eskaerei erantzuteko prozedura ezarriko da, datu publikoak herritarren eskura eta berrerabiltzeko moduan jarritz. Gogora ekarri behar dugu, datu asko ez daudela egoki sistematizatuta, formatu desegokian daudela edo ezin direla berrerabili.



3. Hartzaileak

3.1. Nagusiak

✓ **Udal langileak, zuzendaritza eta oposizioko alderdiak**

Barne komunikazio estrategia eraginkorra jorratzeari dagokionez, hartzaile nagusi dira Eibarko Udaleko langileak, bertako zuzendaritza orokorra eta oposizioko kideak.

✓ **Hedabideak**

Hedabideak behar-beharrezkoa dira Eibarko Udalean egiten dugun lanaren berri emateko, zerbitzuak eskaintzeko eta *Eibarko Udala* marka nabarmentzeko. Lehenago deskribatu ditugun helburuak lortzeko garrantzi handiko hartzaile dira.

Harremanetan jarri beharko gara bertako eta eskualdeko hedabide hauekin:

- El Diario Vasco
- El Correo
- Noticias de Gipuzkoa
- Radio Eibar-Cadena Ser
- Radio Marca Eibar (lehen Happy FM Eibar)
- Eibar TV
- Eta kitto aldizkaria (Eibarko astekaria)
- Arrate Irratia
- Ikusten Servicios Audiovisuales S.L.

Udalaren berri badagoela bermatu behar da hedabide orokor hauetan:

- Euskadi Irratia
- Onda Vasca
- Radio Euskadi
- Onda Cero
- Berria
- Gara

✓ **Herritarrak**

Herritarrak hartzaile-talde zabala eta anitza dira. Beraz, argi eta garbi bereizi beharko dira hartzaile taldeak, haien ezaugarrien arabera moldatu beharko baitira mezua eta kanala. Herritarrekin mintzatzeko talde bereziak identifikatuko dira eta ez ditugu herritar guztiak pila handi baten partetzat hartuko. Hauek izango dira taldeetako batzuk: **gazteak, ikasleak, ekintzaileak, etorkinak, langabeak, erretiratuak...**



3.2. Bigarren mailakoak

✓ Erakunde publikoak

Kasu askotan hauekin hitz egin beharko dugu: Gipuzkoako Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza, Gobernu zentrala. Hirurak dira euskarri sendoa Udalak antolatzen dituen ekintzetan eta, horregatik, haiekin dugun harremana eraginkorra izatea komeni da.

✓ Unibertsitateak

Unibertsitateko ikasleak etorkizuna dira eta, gainera, oso aktibo egoten dira beti; beraz, *Eibarko Udala* markak bultzatzen dituen balioak haiei ere transmititu behar zaizkie. Horrez gain, Udalaren eta EAEko unibertsitateen artean dagoen harremanari eutsi behar zaio, bereziki gradu hauetako komunitateekin dagoenari: Turismoa, Komunikazioa, Publizitatea eta Harreman Publikoak, Marketinga edo Kazetaritza, besteak beste. Erakunde horiek aintzat hartu beharko ditugu, elkarlanerako hitzarmenak lotu eta praktiketako kontratuak egiteko.

✓ Sindikatuak

Zalantzarik gabe, sindikatuak aintzat hartu beharrekoak dira, bereziki Udal barruko jardunean eragina izan dezaketen ekintzak burutzean. Hauekin jarri beharko gara harremanetan: CCOO, ELA, LAB eta ErNE.

✓ Ostalaritza eta merkataritza

Eibarren ditugun hotel, pentsio, jatetxe, taberna eta kafetegi guztiak dira erakargarri, etorkizunean suerta litezkeen elkarlanerako hitzarmenak sinatzeko.

✓ Herritarren elkarteak

Eibarko Udalak abiatzen dituen proiektuekiko konpromisoa azaltzen dute eta haietan parte hartzen dute elkarteek, eta gako dira proiektuek aurrera egin dezaten. Zalantzarik gabe, aliatu estrategikoak dira.



4. Mezuak

4.1. Mezu estrategikoa

Eibarko Udalaren helburua da gobernu onaren eta herritarrentzako zerbitzuaren adierazgarri izatea. Gertutik tratatu nahi ditu herritarrak, informazio erabilgarria eman eta konfiantza eraiki, Eibar hiri modernoa eta bizitzeko leku aproposa izan dadin.

Konpromisodun administrazioa izan nahi dugu, etikoa eta ingurumena errespetatzen duena. Administrazioa sinplifikatu nahi dugu, teknologia berriak sustatu herritarren parte-hartzea eta haien iritzia plazaratzea defendatu nahi ditugu.

Gure ustez pertsonak dira berrikuntzaren eta hobekuntzaren gakoa, eta lanerako giro aproposa sortu nahi dugu, guztiona sentitzen dugun proiektu bakar baten barruan garatu gaitzen eta gustura aritu gaitzen; beti ere, gure eskumenen barruan arituaz eta dauzkagun baliabideek uzten diguten neurrian, eta herritarren beharren lehentasunen arabera.

Hauetx dira Eibarko Udalaren oinarrizko balioak:

- Herritarrak du lehentasuna.
- Zerbitzu pertsonalizatua, gertukoa, gardena eta elebiduna.
- Bikaintasuna, berrikuntza, garapen teknologikoa eta etengabeko hobekuntza uneoro bilatzea.
- Langile profesionalak, zentratuak zintzoak eta konpromisodunak.
- Kudeaketa eraginkorra eta efizientea.
- Hizkuntza-normalizazioa sustatzea.
- Ingurua, monumentu ondarea eta ingurumen ondarea errespetatzea eta babestea.

Azken batean, gure helburua da hiri jasangarri, adeitsu eta berritzailea eraikitzea, herritarren parte-hartzearekin konpromisoa duena. Lurraldea eta komunitatea modu orekatuan garatu nahi ditugu, eta herritarren bizi-kalitatea etengabe hobetzea bilatzen dugu.

4.2. Hartzaileen arabera egokitutako mezuak

Nagusiak

- ✓ **Udal langileak, zuzendaritza eta oposizioko alderdiak**

Barne komunikazioa zuzena, trabarik gabea eta planifikatua izanez gero, tresna garrantzitsua izango da *Eibarko Udala* markaren identitatea hobetzeko, eta guziok helburu beraren parte sentitzeko.



✓ **Hedabideak**

Hedabideak –orokorrak eta espezializatuak– oinarri-oinarrizko tresna dira Eibarko Udalaren arlo eta zerbitzuetatik antolatzen diren ekintzen eta sustatzen diren balioen berri emateko. Eibarko Udala osatzen duten arlo eta unitateak, zinegotziak eta alderdiak, baita Udalaren mendeko bete erakundeak ere, prest daude materialak, esperientziak eta ezagutzak hedabideekin elkar banatzeko, baita haiek eskatutako elkarriketetan edo erreportajeetan parte hartzeko ere.

✓ **Herritarrak**

Eibarko Udalak zaindu egiten du zerbitzuak eta ekintzak ondo kudeatu eta antolatzen direla.

Bigarren mailakoak

✓ **Erakunde publikoak**

Eibarko Udala beti dago prest beste erakundeekin (udalak, foru aldundiak, Eusko Jaurlaritza, Gobernu zentrala...) elkarlanean aritzeko, eibartarrei onura ekarriko dieten gai guztietan.

Aipatutako erakunde batzuk oinarrizko diru-sarrerak eman dizkiote Eibarko Udalari, iraganean, abiatutako proiektuak aurrera eramateko, baita etorkizunean abiatuko direnentzako ere.

✓ **Unibertsitateak**

Eibarko Udalak bat egiten du EAEko unibertsitateek egiten duten lanarekin, eta haiekin elkarlanean ibili nahi dugu, lagundu ahal izateko. Horregatik, lankidetzaz hitzarmenak sinatu nahi ditugu haiekin; hartara Udalaren egiteko moldea indartu eta haren izen ona handituko dira.

✓ **Sindikatuak**

Eibarko Udala harremanetan jarriko da gure etxean ordezkariak duten sindikatu guztiekin (CCOO, ELA, LAB eta ErNE) zein ordezkariarik ez dutenekin. Udalaren nahia da lan-ildoak markatzea eta hainbat esparrutan hartuko dituen konpromisoak azaltzea: enplegu publikoa, lan harremanak, egutegiak, bizitza pertsonala eta lan-bizitza uztartzea edo lanpostuak emateko barne prozesuak, besteak beste.

✓ **Ostalaritza eta merkataritza**

Udala hiriko establezimendu guztiekin egongo da harremanetan: jatetxeak, tabernak, kafetegiak eta saltokiak (ehunkien merkataritza, lentzeria, mertzeria, osagarriak, estetika



eta makilajea, parafarmazia, kirolak, dekorazioa, altzariak, etab.). Establezimenduekin harremanetan egoteak hitzarmenak lortzeko aukera handia dakar eta hori izan daiteke programatutako ekintzen arrakastaren gakoa.

✓ **Herritarren elkarteak**

Udala eta herritarren elkarteak elkarlanean aritzen dira eta Udala beti dago prest haiek egindako iradokizunak, proposamenak eta eskaerak bideratzeko.



5. Komunikazio-ekintzak

Eibarko Udalaren barne komunikazioa optimizatzeko eta langileen arteko komunikazioa hobetzeko, hainbat tresna jarriko dira martxan, baita ekintzak ere. Horretarako, lan-taldeek bilera gehiago egingo dituzte eta sistema berriak erabili, arlo, zerbitzu eta unitate guztiak etenik gabeko komunikazioa izan dezaten.

Era berean, kanpo komunikazioa ere hobetzen saiatuko gara, jendearengandik hurbilago dagoen eta gardenagoa den administrazioa izateko. Helburu hori lortzeko, egungo baliabideak optimizatuko ditugu, tresna berriak ezarriko ditugu eta kanpaina edo ekintzak jarriko ditugu martxan, ahalik eta herritar gehienekin komunikatzeko. Gainera, horrek guztiak lagunduko digu ohiko hedabideetan eta hedabide digitaletan maizago azaltzen. Ekintza berriak abiatuko direnez, haien berri emango dugu, eta, bidez batez, Udalak antolatzen dituela azpimarratuko dugu.

Udalak dituen online-baliabideak hobetzeko esfortzu handia egingo dugu: atari nagusia birdiseinatuko dugu, baita udal web-orriko hainbat atal ere –Gardentasunaren ataria eta Turismo barne. Plan zehatzagoa ezarriko dugu sare sozialen –kontu ofizialak eta sektorialak– bidez dugun komunikazioa hobetzeko. Gainera, abenduaren 9ko 19/2013 Legeak, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoak, eta apirilaren 7ko 2/2016 Legeak, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoak (62.-66. art.) betetze aldera, aplikazio bat sortuko dugu, udal aurrekontuak erraz eta argi uler daitezen. Horrez gain, *app* mugikorra sortuko dugu, Udalak egiten dituen tramite, zerbitzu eta ekintzen berri zabaltzeko eta erabiltzaileen kexak edo iradokizunak jasotzeko.

Ondoren, helburu estrategikoak eta espezifikoak betetzeko eta gorago aipatutako hartzaileengana iristeko, 2017-2019 epean burutuko diren komunikazio-proposamenak azalduko dira jarraian.

Barne komunikazioa

➤ **Bilerak: arloak, zerbitzuak, unitateak, proiektu-taldeak, gobernu-organoak.**

Komunikazio-proiektu honen helburu estrategikoetako bat da Eibarko Udalaren barne komunikazioa hobetzea 2017-2019 epean. Horregatik bilerak egingo dira Udala osatzen duten arlo, zerbitzu, unitate, proiektu-talde eta gobernu-organoetan, astero edo bi astero; hartara, sailaren barruan zein Udalean, maila orokorrean, sortu diren kontu berriak eta zailtasunak plazaratuko dira. Ildo berean, arloetako buruek Zuzendaritza Taldean hartutako erabakiak beren langileen artean zabalduko dituzte, baita langile horien gain eragina duten proiektu-taldeen erabakien berri eman ere. Bestelako kontuak ere jorratuko dira atalkako bileretan, hala nola antolakuntza-premiak eta egin litezkeen aldaketak.

Horrez gain, bilera guztiek **deialdia, gai-zerrenda eta akta** eduki beharko dituzte. Horrek lagunduko du esku artean ditugun gaiak gehiago eta hobeto jarraitzen eta arlo bakoitzeko egoera erreala aztertzen. Egitasmo honek arlo arteko barne komunikazioa hobetzeko helburu espezifikoari erantzuten dio eta **horren adierazle izango da arlo bakoitzean egiten diren bileren kopurua jasotzea.**

Azpian, **eskema aproposa** dago, bilerak eraginkorrak eta erabat gardenak izan daitezen. Proposamen honek egitura bera emango die arlo guztietako bilerei, eta, horrela, guztiak modu berean hasi, garatu eta amaituko dira.



Bilera eraginkorrak egiteko eskema	
1. Bileren sailkapena	
-	Informazioa ematekoak: udal langileek gai jakin baten edo hainbaten berri jasoko dute.
-	Parte hartzekoak: informazioa jasotzeaz gain langileek gaien inguruan dituzten kexak, zalantzak eta iradokizunak plazaratuko dituzte. Mota honetakoak dira Udaleko bilera gehienak.
2. Bilera nola prestatu	
-	Bileraren helburua argi eduki behar du koordinatzaileak eta argi azaldu behar die parte-hartzaileei.
3. Deialdia	
-	Argi adierazi: tokia, parte-hartzaileak eta helburua.
-	Prestatu: bitartekoak eta informazioa.
4. Bilera	
-	Denbora hartu behar da bilerak prestatzeko.
5. Bilera batek hiru fase ditu	
-	Hasiera, garapena eta amaiera.
6. Hasiera	
-	Giro ona sortu.
-	Parte-hartzaileen jarrera ona sustatu.
-	Helburua argi utzi.
-	Gai-zerrenda: jorratuko diren gaiak eta bakoitzak hartuko duen denbora.
-	Abiapuntu komun bat ezarri gai bakoitzaren gainean.
-	Zereginak banatu: koordinatzailea (gai-zerrendari eutsi), idazkaria (erabakiak eta eginkizunak jaso) eta denbora kontrolatuko duen arduraduna.
7. Garapena	
-	Hasieran malguak izan behar gara.
-	Amaieran zurrinak izan behar gara.
-	Gai-zerrenda: erabakiak eta eginkizunak.
-	Eginkizunak: eginkizuna izendatu, nork egingo duen zehaztu eta epea ezarri.
8. Amaiera	
-	Bilera ondo amaitzeko tarteak utzi.
-	Idazkaria: adostutako erabakiak irakurri, guztiek ulertu dituztela ziurtatu eta hurrengo bilerarako eguna jarri.
9. Bilerari jarraipena egitea	



- AKTA ahal bezain azkarren idatzi.
- Hitzartutakoa bete = SINISGARRITASUNA
- Gomendioak: eginkizun gutxi abiatu eta guztiak bete.
10. Ondorioak
- 3 etapa: prestatzea, bilera eta jarraipena.
- 3 fase: hasiera, garapena eta amaiera.
- 3 rol: koordinatzailea, idazkaria eta denboraren arduraduna.

Iturria: OPE Consultores

Helburua: barne komunikazioa optimizatu eta arlo arteko komunikazioa hobetu.
Maiztasuna: premien arabera. Gomendatzen dugu bilerak astero edo bi astero egitea; bestela, hilean behin.
Hizkuntza: euskara lehenetsi.
Arduradunak: arlo, zerbitzu, unitate, udal organo eta proiektu-taldearen arduradunak.
Ikusapena: komunikazio eta gardentasun taldea (hiru hilero)
Ezarpn-eguna: 2017ko urtariletik aurrera

- **Krisialdietan komunikazioa errazteko gidaliburua idaztea eta halako egoeren jarraipena egiteko batzordea sortzea.**

Eibarko Udalak eta haren erakunde autonomoek krisialdietan erabiliko duten gidaliburua egingo da, jendaurrean nola jokatu jakiteko. Jakinarazpenak egiteko jarraituko zaio gidaliburuari eta hauek helburuak:

1. Jarraibide argiak eman Udalari eta haren mendeko erakundeei, krisialdiko mezu-hartzaile garrantzitsuenen aurrean.
2. Udalak dituen interesak jakinarazi bai barruko, bai kanpoko hartzaileei, Udalak gertaeraren ardura benetan hartzen duela adierazteko eta konponbidea bilatzeko jarrera positiboa eta gardena adierazteko.
3. Krisialdi batek erakundeari ekar diezazkiokeen ondorio negatiboak gutxitu.

Aipatutako gidaliburuak edukiko dituen kapituluak etorkizunean sortuko den lan-taldeak zehaztuko ditu, baina hemen azpian **atal** garrantzitsuenak proposatuko dira:

1. **Krisialdiak kudeatzeko politika:** helburuak eta helmena, orokortasunak (*krisialdiaren* definizioa, komunikazioaren ikuspegitik gertakari baten garrantzia handitzen duten alderdiak...), krisialdi-maila, krisialdi-mota.



2. **Krisialdi-batzordea:** kideak eta eginkizunak, azpiegitura eta baliabide teknikoak.
3. **Jardunbide orokorra:** martxan jartzeko pausoak, jardunbidea (eskema), jardunbideko pauso bakoitzean zer egin behar den, krisialdi-motaren arabera kontrol-zerrenda.
4. **Komunikazio-tresnak:** materialak sortzeko gomendioak, argudioak, maiz egiten diren galderak eta erantzunak, iraganeko krisialdi-kasuak.
5. **Inprimakiak:** telefono bidezko arreta, hedabideen deiak erregistratzea.
6. **Zerrendak:** hedabideak, autoritateak.
7. **Check list edo kontrol-zerrenda**

Helburuak: barne komunikazioa sustatzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelania.
Editoreak: Komunikazio- eta gardentasun- teknikaria, Alkatetzako idazkariarekin elkarlanean.
Gainbegiratzea: komunikazio- eta gardentasun-taldea edota etorkizunean sortuko den gainbegiratze-batzordea.
Prestatzea eta ezartzea: 2017ko otsailetik abendura
Jakinaraztea: Gobernu Batzarrak onartu ondoren, gidaliburua prest dagoela jakinaraziko zaie udal langile guztiei, e-posta bidez.

➤ **Langile berriei harrera egiteko gidaliburua.**

2017n egingo diren ekintzen artean dago langile berriei harrera egiteko gidaliburua sortzea. Diagnostikoaren atalean adierazi bezala, egun Udaltzaingoaren Harrera Gidaliburua baino ez dago. Gidaliburu berrian Udalaren funtzionamendua eta egitura jasoko dira eta Udal osoaren eta arlo bakoitzaren barne komunikazioan lagunduko du.

Gidaliburua egiteko zeregina Antolaketa eta Langileria sailari egokituko zaio, baina honako atalak proposatuko ditugu aurrez:

- **Enpresa aurkeztea** (enpresaren datuak, hiria deskribatzea, jokabide-kodea...)
- **Barne antolakuntza** (organigrama, arlo- eta zerbitzu-taldeak...)
- **Langileen kudeaketa** (lanaldia eta ordutegia, eginkizunak, lizentziak eta baimenak, dietak, enpresa-medikua, eskaerak eta iradokizunak nola egin...)
- **Laneko arriskuen prebentzioa**
- Azkenik, **Datu pertsonalak babesteko legeari** buruzko atal bat.



Helburua: barne komunikazioa hobetzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelania.
Editoreak: Antolaketa eta Langileria
Prestatzea eta ezartzea: 2019
Jakinaraztea: Gobernu-batzarrak onartu ondoren, gidaliburua prest dagoela jakinaraziko zaie udal langile guztiei, e-posta bidez. Ondoren, Antolaketa eta Langileria atala eta arlo edo zerbitzu bakoitzeko arduradunek banatuko dute eta ongi erabiltzen dela ziurtatu.

➤ **Ikusizko erakunde-nortasunaren gidaliburu ofizialari buruzko jarraibideak idaztea.**

Komunikazio-plan honen diagnostikoan adierazi bezala, egun badugu ikusizko erakunde-nortasunari buruzko gidaliburua, 2003ko urriaren 27ko eta 2004ko urtarrilaren 26ko Osoko bilkuretan onartutakoa. Baina bertan jasotako jarraibide asko ez dira osorik betetzen, dela gidaliburuaren ezagutza faltagatik edo berau erabiltzea zein garrantzitsua den ez jakiteagatik; horregatik, gidaliburuari buruzko jarraibideak idaztea proposatzen dugu. Horrela lortuko dugu, besteak beste, erakundeko euskarri desberdinetan eta web-orrian Eibarko Udalaren logotipoa modu bateratuan erabiltzea eta irudi korporatibo hobea agertzea.

Gidaliburuari buruzko jarraibideek Udalaren irudi bateratua ematen lagunduko dute: eguneratua eta langile guztiak ordezkatzeko dituen.

Egun, ikusizko erakunde-nortasunaren gidaliburuak Eibarko Udala komunikazio jardunetan identifikatzen duten ikusizko elementuak deskribatu eta arautzen ditu: Udala ordezkatzeko duten zeinu grafikoak normalizatzen ditu eta komunikazio-euskarri nagusietan erabili beharreko ikusizko adierazle zehatzak finkatzen ditu. Gidaliburuaren ardatz nagusia da erakundearen irudi bateratua islatzea, koherentea, garbia eta bereizgarria. Horretarako, oso garrantzitsua da Udala ordezkatzeko duen irudia edozein euskarritan erabiltzeko ardura duten langileek gidaliburuari kasu egitea.

Derrigorrezkoa da jarraibideei kasu egitea, Udala, udal-enpresa edo erakunde autonomoentzat. Eibarko Udaleko komunikazio-arduradunek (Alkatetza, komunikazio- eta gardentasun-taldea eta komunikazio-teknikaria) bermatuko dute agiri horretako erabilera-arauak behar bezala aplikatzen direla.

Ulermena errazte aldera, usuen erabilitako kontzeptuak definitu dira azpian:

Erakunde-irudia

Pertsona batek edo kolektibo batek erakunde batekiko duen ikuspegia. Erakunde bati eta hark ordezkatzeko duenari lotutako irudi mentala.

Erakunde-nortasuna

Erakunde baten ezaugarri espezifikoak eta pertsonalak. Ezaugarri horiek besteetatik desberdintzen dute erakundea eta haren izaerari forma ematen diote; ikusleek gogoratzen dutena da. Izaera espezifikoak enpresa batek ordezkatzeko duen guztia hartzen du: produktuak, komunikazioa, eraikinak...



Ikusizko nortasuna

Enpresa baten nortasunaren zati ikusgarria. Askotan nahasten dira erakunde-nortasuna eta ikusizko nortasuna, baina lehenengoa bigarrena baino garrantzitsuagoa da.

Erakunde-nortasunari buruzko gidaliburua

Diseinuaren esparruan, erakunde-nortasuna nola erabili finkatzen duten arauak.

Logotipoa edo marka

Enpresaren ikusizko nortasuna osatzen duten osagai guztien bat egitea: logotipoa, sinboloa/anagrama eta kolorea.

Sinboloa edo anagrama

Enpresaren sinbolo den eta hura identifikatzen laguntzen duen elementu grafikoa.

Erakundearen tipografia

Erakunde-irudiarekin lotutako testuak idazteko derrigorrez erabili behar den letra tipoa. Tipografia normalizatzea ikusizko nortasuna lortzeko alderdi gehigarria da eta batasuna eta armonia ematen dizkie aurkezpen guztiei.

Helburua: Udal barruko komunikazioa hobetzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelania.
Editoreak: komunikazio-teknikaria, komunikazio-taldearekin elkarlanean.
Gainbegiratzea: Alkatetza, Idazkaritza, komunikazio-teknikaria eta antolakuntza-teknikaria.
Prestatzea eta ezartzea: 2018-2019
Jakinaraztea: Gobernu-batzarrak onartu ondoren, jarraibideak prest daudela jakinaraziko zaie udal langile guztiei, e-posta bidez. Ondoren, komunikazio- eta gardentasun-taldeak banatuko langileen artean.

➤ **Proiektu baten berri emateko komunikazio-plana egiteko jarraibideak**

Eibarko Udalak –baita Kirol Udal Patronatuak eta San Andres fundazioak- edozein egitasmoren berri eman behar duela ere, azpian jasotako jarraibideak erabiliko ditu, **Udal osoa barne hartzen duen egitasmoa edo ekintza zehatz bat izanda ere**. Hauek dira pausoak

1. **Ingurua aztertu.** Ahulezia, mehatxu, indar eta aukera nabarmenenak identifikatuko dira gaineratik. Lehen urratsean hiriaren eta erakundearen giro-soziala aztertuko da, eta plana diseinatzekeo abiapuntutzat hartuko da.
2. **Helburuak (nagusiak eta bigarren mailakoak).** Proiektua burutzeko testuingurua definitu ostean, jakinarazi beharreko helburuak ezarriko dira eta nagusiak eta bigarren mailakoak



sailkatu. Helburuak bat etorri beharko dira 2016-2019 epeko Komunikazio Estrategia nagusiaren helburu estrategikoekin.

3. **Hartzaileak (nagusia eta bigarren mailakoak).** Helburuak zehaztuta, ekintzen hartzaileak izendatuko dira. Hartzaileen izaera berezia ondo ulertu behar da: zer informazio behar dute, mezua nola eman eta gerora etor daitezkeen komunikazio behar gehigarriak.
4. **Mezua (nagusia eta bigarren mailakoa).** Kanpainaren mezuak ideia nagusi bat eta bigarren mailako hainbat edukiko ditu. Horiek finkatuta, lelo aproposa aukeratuko da, hartzaileen izaerarekin bat datorrena.
5. **Komunikazio-ekintzak.** Komunikazio-ekintza bat edo batzuk egongo dira, kasuan kasuko hartzaile taldeen arabera.
6. **Kronograma.** Ekintzak burutzeko egutegia adostuko da.
7. **Aurrekontua.** Ekintza batzuetan aurrekontua eskatu beharra egongo da, eta hori aurrez aztertu beharko da.
8. **Kontrola eta jarraipena.** Kontrola eta jarraipena egiteko adierazleak bilatu beharko dira, eta lortutako emaitzak ebaluatu. Adierazleak topatzea errazagoa da helburuekin lotuz gero eta egindako ekintzetan badute oinarria.

Azken urratsa plana burutu ostean gauzatuko da: emaitzak ebaluatzea. Ondorioen arabera jakingo da zerk funtzionatu duen eta zerk ez, eta zergatik; hortik abiatuta prestatu ahal izango dira etorkizuneko beste ekintza batzuk.

Helburua: Udal barruko komunikazioa hobetzea esparru guztietan.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: arlo, zerbitzu, unitate eta proiektu-talde guztiak, komunikazio-arduradunarekin eta komunikazio-taldearekin bat eginda.
Prestatzea eta ezartzea: 2017-2019 (proiektu, programa edo bestelakoren bat abiatzen den aldiro)
Jakinarazpena: edozein ataletan proiektu bat martxan jartzean, atal honetan finkatutako komunikazio-urratsak jarraituko dira.

➤ **Langileei inkestak egingo zaizkie bi urtetik behin.**

Gogobetetasun-inkestak lanabes praktikoak dira hobekuntza-neurriak martxan jartzeko, eta bi urtetik behin egingo zaizkie langileei eta herritarrei. Inkestei eskerrak jakingo dugu Udalaren barne zein kanpo komunikazioa eraginkorra ote den eta hartzaileak gustura dauden.

Udala prest egon behar da egungo gizarteak dituen premiak asetzeko. Ematen dituen zerbitzuek herritarra hartu beharko dute ardatz nagusitzat eta alderdi hauek izan beharko dituzte kontuan: berrikuntzak egin zerbitzua hobetze aldera, IKTak erabili, administrazioa herritarrarekiko hurbila egin eta gardentasuna eskaini, besteak beste.



Udalak kudeaketa-tresnak baliatu behar ditu, herritarren premiak sakon aztertu eta ezagutzeko, eta argi eduki behar du herritarrek erabakiko dutela Udalaren zerbitzuak kalitatekoak diren.

Horretarako, herritarren premiak ezagutu eta Udaletik zer espero duen jakin behar du. Eskaerei aldiro erantzun behar die eta herritarrek premien arabera sailkatu, Udalak ematen dituen konponbideak efizienteagoak izan daitezzen. Lanabesek Udalak ematen dituen zerbitzuak hobetzen lagundu behar dute eta egunerokotasunean txertatu behar dira, horrek egingo baitu Udala lehiakorragoa.

Beraz, **bi inkesta-eredu proposatuko dira**: bat langileentzako eta bestea herritarrentzako, eta 2017 eta 2019an ezarriko dira.

Helburuak: 2017-2019 epean Udalaren barneko atal guztien komunikazioa hobetzea, baita kanpora egiten dena ere.
Hizkuntza: euskara eta gaztelania.
Arduraduna: Antolaketa eta Langileria
Prestatzea eta ezartzea: 2017ko abendua eta 2019
Maiztasuna: bi urtetik behin
Jakinarazpena: Antolaketa eta Langileria.

➤ **Focus group edo lan-taldeak**

2017-2019 epean lan-taldeak antolatuko dira Udalaren barne mailan. 6-12 lagun bitartean biltzen dira eta gai baten inguruko eztabaida sortzen dute; Udalaren funtzionamenduaz informazioa sortzen du horrek eta ikerketarako balio du.

Gure kasuan, aurrez aukeratuko ditugu langile batzuk eta Udalaren esparru guztiei eragiten dieten gaiak jorratuko ditugu. Dinamika berri hau martxan jartzeko, **urtean behin batzartzea** proposatzen dugu. Halako saioetan argituko ditugu langileen kezkak eta haiek dituzten kexak eta iradokizunak jasoko ditugu.

Talde bakoitzean **6-8 partaide** bilduko dira eta Udalaren **hainbat esparruetatik** etorriko dira. Batzarrak abenduro egingo dira, udaletxeko mahai borobilaren aretoan. Bilera horietatik ateratako ondorioak abiapuntu izango dira, 2019tik aurrera hurrengo komunikazio-plana diseinatzeko. Edonola ere, lan-taldeek batzarrak epe ertain edo motzean ere antolatzea gobernu-taldearen, gobernu irekiaren ordezkariaren edota Antolaketa eta Langileria atalaren zuzendariaren esku egongo da.

Helburuak: Udalaren barne komunikazioa hobetzea haren esparru guztietan.
Hizkuntza: euskara lehenetsiko da; gaztelania ere erabili daiteke.
Maiztasuna: urtean behin (azaroa-abendua)
Arduradunak: Alkatetza, Antolaketa eta Langileria, komunikazioa.
Prestatzea eta ezartzea: 2017-2019
Jakinarazpena: e-posta bidez emango da bileren berri. Arlo bakoitzeko arduradunek ere bileren berri zabaltu beharko dute beren langileen artean, eta parte hartu dezketenen zerrenda osatuko dute.



Kanpo komunikazioa

- www.eibar.eus udal web-orria eguneratzea: orrialde nagusia eta barruko hainbat atal. Lan hori egiteko lan-taldea osatzea.

Komunikazio-proiektu honen baitan udal web-orria (www.eibar.eus) eguneratzea dago. Diseinu berriaren bitartez, sarearen bitartez egiten den komunikazioa hobetuko da, eta orokorrean, kanpora begira egiten den komunikazioa.

Orrialde nagusiaren diseinua eta egitura ia goitik behera aldatu ziren 2015ean, baina edukiak etengabe berritzea gomendatzen da, batzuk erabat zaharkituta baitaude. Horrekin batera, egitura apur bat aldatuta eta eduki berriak sortuaz, irisgarritasuna hobetuko da.

Gero eta gehiago erabiltzen ditugu mugikorrek web-guneetara sartzeko; beraz, *responsive* diseinua erabiltzen jarraituko dugu, weba edozein *smartphone* edo *tabletetik* ikus dadin. Helburua da gure erabiltzaileek bilatzen dutena topatzea.

Orain arte bezala, webak hondo zuria edukiko du, irakurterraza izan dadin. Era berean, kolore korporatiboak erabiliko dira: gorria eta zuria.

Komunikazio- eta gardentasun-taldeak diseinatuko du web-orriaren sarrera berria, antolaketa-teknikariarekin eta informatika-arduradunarekin batera. 2017ko lehen sei hilekoan egingo dira lan horretarako bilerak.

Aurreko lerroetan deskribatutakoaz aparte, eta plan honen diagnosi fasean eskuratutako emaitzak eta web-orriaren estatistikak kontuan hartuta, eduki hauek www.eibar.eus-eko lehen orrialdean jartzea proposatzen dugu:

1. Goiko barrako fitxa

Orain arte bezala, udal web-orriko goiko barrak honako edukiak edukiko ditu: *Sarrera, Eibar, Udala, Tramiteak eta zerbitzuak, Albisteak, Agenda eta Gardentasuna*.

2. Sarrera orrialdeko edukiak

Komunikazioaren eta gardentasunaren taldeari dagokion arren diseinu lana, **hauek dira proposatutako edukiak**: Albisteak, Laburrak eta abisuak, Agenda, Bideoak, Udal tramiteak, Lan-eskaintzak, Kontratatzailearen profila, Diru-laguntzak, Gai bereziak (kanpaina bereziak, aurrekontuak, Gabonetako zoriontzea, etab.), *bannerrak* (Kultura, Udalbatza online eta sortu litezkeen beste batzuk), Herritarrei harrera, Beste webgune batzuk, Gehien ikusitakoa, Web-mapa.

Behealdean, orain arte bezala, hauek nabarmenduko ditugu: guneko mapa, *Eibarko Udaleko* sare sozialetara sartzeko sarbide zuzenak (Facebook, Twitter eta Youtube) eta Bikain egiaztagiria. Horiekin batera, erdialdean hauek gehituko ditugu: erabilerraztasun fitxak, legezko oharra, tokikoaren mapa eta kontaktua. Behe-beheko lerroan nabarmen egongo dira udaletxearen helbidea, telefonoa, faxa, e-posta eta IFZ.



***OHARRAK:**

- Web-orriko **edukien editoreei** dagokienez:

Orain arte bezala, hemen adierazitako arlo, zerbitzu eta unitateek edukiko lukete **aukera eta erantzukizuna** edukiak publikatzeko:



WEB-EDUKIAK			ARLO ARDURADUNA	
EIBAR	Kale-izendegia		IDAZKARITZA	
	Eibarrera etortzeko bideak		KULTURA	
	Demografia		ESTATISTIKA	
	Datu soziolinguistikoak		EUSKARA	
	Turismoa	Leku interesgarriak	EGO IBARRA-TURISMOA	
		Herriko jaiak	KULTURA-TURISMOA	
		Eibarko herriaren historia	EGO IBARRA-TURISMOA	
		Klima eta naturguneak	EGO IBARRA-TURISMOA	
		Eibarko arte tradizionalak	KULTURA-TURISMOA	
	Garraioak		PEGORA	
	Intereseko informazioa	Administrazioa	PEGORA	
		Irakaskuntza	PEGORA	
		Farmaziak	PEGORA	
		Osasun zerbitzuak eta larrialdiak	PEGORA	
		Udal hilerria	ZERBITZUAK	
	Udal adierazleak		DIRUZAINITZA	
	Larrialdiak		PEGORA	
UDALA	Alkatearen agurra		ALKATETZA	
	Aginte-organoak	Udalbatza	IDAZKARITZA	
		Tokiko Gobernu Batzarra	IDAZKARITZA	
		Talde politikoak	IDAZKARITZA	
		Batzordeak	IDAZKARITZA	
		Patronatuak eta Fundazioak	IDAZKARITZA	
		Ordezkaritzak	IDAZKARITZA	
	Arloak eta zerbitzuak	Arloak, zerbitzuak eta unitateak	ARLO GUZTIAK	
	Udalaren egitura	Udalaren egitura (taulak)	KOMUNIKAZIOA	
	Gobernu Programa	2015-2019 Programa	ALKATETZA-KOMUNIKAZIOA	
	Aurrekontuak	2007-2016 Aurrekontuak	KONTU-HARTZAILITZA	
	Egutegi fiskala	Egutegia	DIRUZAINITZA	



	Parte-hartze prozesuak	Errebal eta Matxariatuz	ALKATETZA-KOMUNIKAZIOA
	Helburuak eta proiektuak	Plan Estrategikoa	HIRIGINTZA
		Udal planak	ARLO GUZTIAK
	Planeamendua	HAPOak (hiri-antolamenduko plan orokorrak)	HIRIGINTZA
	Udalaren erabakiak	Udalbatza	IDAZKARITZA
		Gobernu Batzarra	IDAZKARITZA
	Udal Araudia	Ordenantza fiskalak, ez fiskalak eta bandoak	KONTU-HARTZAILETZA ETA IDAZKARITZA
	Jendaurrean jarritako dokumentuak	Araudia eta espedienteak	ARLO GUZTIAK
	Argitalpenak	Argitalpenen salmenta	KULTURA
	Udal Obrak		OBRAK
	Etxebizitza tasatua eta BOE	Etxebizitza tasatuak eta BOE	HIRIGINTZA
		Etxebide	HIRIGINTZA
		Bizigune	HIRIGINTZA
TRAMITEAK ETA ZERBITZUAK	Auzoetan izandako bilerak		ALKATETZA-KOMUNIKAZIOA
	Pegora, Herritarren zerbitzurako bulegoa		PEGORA
	Tramiteak online egiteko laguntza		ANTOLAKETA
	Dokumentuak balidatu		ANTOLAKETA -INFORMATIKA
	Kontratatzailearen profila		INFOR.-KONTRATAZIOA
	Fakturazio elektronikoa		INFORMATIKA- ANTOLAKETA -EROSKETAK
	Nire ordainketa: erreziboak, isunak, likidazioak...		INFOR.-ANTOLAK.-DIRUZAINZTA
	Udal tramiteak		ANTOLAKETA
	Enplegua – Beharginen aukeraketa		ANTOLAKETA ETA LANGILERIA.
	Bekak, diru-laguntzak eta laguntzak		ARLO GUZTIAK
	Ikastaroak, lehiaketak eta sariketak		ARLO GUZTIAK
	Abisuak, kexak eta iradokizunak		INFORMATIKA
ALBISTEAK	Albisteak – Ohar laburrak eta abisuak		ALKATETZA-KOMUNIK.-ARLO GUZTIAK
AGENDA	Agenda		ARLO GUZTIAK
GARDENTASUNA	Gobernua Zabalik, Datu irekiak eta Albisteak		KOMUNIK .- ARLO GUZTIAK
HOME	Bideoak		ALKATETZA -EIBAR TV
	KULTURA mikrositea		KULTURA-EUSKARA-KOMUNIKAZIOA



	Bannerrak (Udalbatza online, Kultura, Bikain...)	ALKATETZA - KOMUNIKAZIOA
	Nabarmenak (Aurrekontuak, Gabonetako zorientzea...)	ALKATETZA - KOMUNIKAZIOA
	Beste webgune batzuk	ALKATETZA - KOMUNIKAZIOA
	Irisgarritasuna / Lege-oharra / Web-mapa / Kontaktua	INFOR.-ANTOLAK.-KOMUNIK.

Iturria: Eibarko Udala (Antolaketa eta Langileria)

- **Udala** ataleko hainbat eduki berrantolatzea proposatu da, honela:
 1. **Ekonomia arloa (Arloak eta Zerbitzuak)** pasa *Aurrekontuak eta Egutegi fiskala*.
 2. **Hirigintza arloa (Arloak eta Zerbitzuak)** pasa *Parte-hartze prozesuak (Errebal eta Matxariatuz), Planeamendua eta Tasatutako etxebizitzak eta BOE*.
 3. **Obrak arloa** pasa *Udal obrak*.
- Bestalde, **Enplegua – Beharginen aukeraketa** azpiatala **Tramiteak eta zerbitzuak** atalera pasatzea proposatzen da. Egon balego, lan-poltsak kudeatzeko araudia eta lan-eskaintzak publikatzeko irizpideak argitaratu bertan, baita hauek ere:
 1. Lanpostu finkoak
 2. Behin-behinekoak
 3. Lan-poltsak
 4. Lanbide
 5. Barne mugikortasuna
- **OHARRA:** Udalaren mende dauden gainerako erakundeek (Andretxea, Ego Ibarra, Armagintzaren Museoa, Eibarko Euskara, Udal Kirol Patronatoa) web-orriak orain arte kudeatu dituztenek kudeatuko dituzte. Edonola ere, Udalaren komunikazio- eta gardentasun-taldearen laguntza jasoko dute.



➤ Udal web-orrian edukiak argitaratzeko **irizpideak**.

- Edukiak argitaratuko dira baldin eta interes orokorreko informazioa badira. Eduki guztiak egongo dira udal arlo eta zerbitzuekin eta horiek hirian duten eraginarekin lotuta.
- Albisteak gobernu-organo nagusien jardunen ondoren sortzen dira: Udalbatza, Gobernu Batzarra, lan-batzordeak eta batzorde aholkulariak, ordezkariak eta patronatuak.
- Ez dira argitaratuko talde-politikoei buruzko informazioak, taldeok Udalaren parte izanda edo, izan gabe, Udalari proposamenak ekarrita ere.
- Albisteak ataleko edukiak Udalaren izenean, edota, batzuetan, berau ordezkatzeko duten taldeen izenean ateratzen dira; eta, beraz, bertako datuek talde guztiak ordezkatzeko dituzte, Udalaren parte diren heinean.
- Hedabideei bidaltzen zaizkien oharak web-orrian argitaratuko dira, aurreko puntuekin talka egiten ez badute. Horiez gain, bestelakoak ere jasoko dira ohar laburren atalean: deialdi publikoak, hautaketa-prozesuak, diru-laguntzak, matrikulazio-epeak, etab.
- *Bideoak* atalean garrantzi handien duten edukiak daude, Udalarekin zein hiriarekin lotutakoak.
- Informazioa aldiro berritzen da, betiere eman beharreko datu guztiak osorik badaude.
- Albisteak argitaratzeko hizkuntza-politika errespetatzen da; hau da, eduki guztiak euskaraz zein gaztelaraz jartzen dira.
- *Albisteak* ataleko eduki guztiak Udalaren sare sozialetan ere azaltzen dira.
- Gardentasun atarian zein udal web-orrian azaltzen diren eduki guztiek bi lege hauek ezarritakoa betetzen dute: 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, eta 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa. Lege horiek finkatzen dute zer eduki argitaratu behar dituzten administrazio publikoek, herritarrek nola eska dezaketen informazioa administrazioetan eta zer arau jarraitu behar dituzten arduradun politikoek gobernu onean aritzeko.



Helburuak: Kanpora egiten den komunikazioa hobetzea eta online komunikazioa eraginkorrago egitea Eibarko Udalaren baitan.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: komunikazioaren eta gardentasunaren lan-taldeak eta antolaketa- eta informatika- arduraduna.
Prestatzea eta ezartzea: 2017 (urtarrila edo otsailean hasita eta uztaila arte)
Jakinarazpena: udal web-orri berria aurkezteko unean, bertako hedabideak deituko dira prentsaurreko batera eta xehetasun guztiak jasoko dituen oharra emango zaie. Hedabideen aurrean arduradun politikoak azalduko dira (alkatea edo gobernu zabalaiken arduraduna), eta, haiekin batera, komunikazio-technikaria edota Codesyntax, web-gunea berregituratuko duen empresa. Horrez gain, albiste web-orrian azalduko da, baita Fabebook eta Twitterreko kontu ofizialetan ere.
Jarraipen-txostena: urtero, urtarrilean, aurreko urtean web-orrian izandako jardunari buruzko estatistiken txostena egingo da.

➤ **Gardentasunaren izenean, aurrekontuen berri emateko web-orria edo aplikazioa**

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legea, abenduaren 9koak, eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legeak (62-66 art.), apirilaren 7koak, biek agintzen dute aurrekontua labur, argi eta ulerterraz argitaratu behar dela.

Jardun honen bidez, **Eibarko Udaleko** aurrekontuak edonork ulertzeko moduan jarri nahi dira, baina zehaztasun gehiago jakin nahi dutenentzako adinako informazioa ere eman. Proiektuak aurrekontu osoa erakusten du, diru-sarrerak zein gastuak, baita aurreikusitako kopuruak eta azkenean benetan gastatutakoak ere (informazioa prest dagoen heinean).

Aurrekontuan sartutako gastuak ikusi ahal izango dira aplikazioan, politiken eta gastuen arabera sailkatuta. Normalean, hiru ardatzen inguruan sailkatzen dira gastuak: programak, *zertan gastatzen dugu?*, ekonomia, *nola gastatzen dugu?* eta organoak, *nork gastatzen du?*

Aplikazioak aurrekontuen laburpena egingo du eta sailkapen erabilerraza izango da; gastu-politiken zehaztasunak hiru talde handitan banatuta emango ditu.

Diru-sarrerak bistan

Gastuak bezala, diru-sarrerak ere azalduko dira, herritarrei azaltzeko zer garrantzi duten diru sarrerek jardun publikoan: tasak, zergak, Foru funtsa. Aurrekontuak ikusteko, ekonomiaren araberako sailkapena erabiliko da, herritarrentzako intuitiboagoa delako eta, oro har, gehiago interesatzen zaielako jakitea dirua zeren harira datorren nork jaso eta kudeatzen duen baino.

Aurrekontuak egitea versus aurrekontuak betetzea

Aurrekontu publikoek berezko dute etorkizuneko diru-sarrerak eta gastuak aurreikustea. Eta halako informazioa erabilgarria eta garrantzitsua den arren, pisu handikoa da aurrekontuak benetan betetzen diren azaldu ahal izatea, direla diru-sarrerak direla gastuak. Aplikazioak, baina, biak erakutsiko ditu: aurreikuspena eta benetakoa, datuak prest dauden neurrian.



Informazioa berrerabiltzea

Aplikazioaren helburuetako bat da aurrekonturen analisia erraztea herritarrei. Hala, bertan jasoko den informazioak ohiko galderei erantzungo die, baina datuak esportatzeko eta berrerabiltzeko erraz egongo dira, Open Data (datu irekiak) mugikortasun printzipioak jarraituz.

Erabiliko diren teknologia motak

Aplikazioko teknologiak berri-berriak izango dira eta bateragarriak izango dira HTML5, CSS3 eta Javascriptekin, D3.js-rekin zehazki, eta ez Flash bezalako osagarriekin. Kode osoa kode ireki gisa liberatuko da, elkarbanatutako ezagutza sustatzeko eta berau zabaltzen jarraitzea eta garatzea bultzatzeko.

Eskalabilitatea

Aplikazioak datu berriak jasoko ditu, haiek prest egon ahala; beraz, plataforma bizia izango da, non aurrekontuko datuen jarraipen historikoa egongo den.

Errendimendu arazoak ekiditeko, eta orrialdeak guztiontzako berdin-berdina direla baliatuta, *caching* teknikak erabiliko ditu aplikazioak uneoro. Horrela, erabiltzaileak eskatutako orriak azkar eta baliabide gutxi kontsumituta azalaraziko ditu.

Sare sozialak

Web-orriak baliabideak edukiko ditu, bistaratze garrantzitsuenak (aurrekontua, adibidez) 2.0 plataformetan elkar banatu ahal izateko, hala nola, Twitterren edo Facebooken.

Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, Udalaren komunikazio gardenen sustatzea eta Udalaren presentzia handitzea hedabide guztietan.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: Kontu-hartzaileak, Alkatetza eta Komunikazioa
Prestatzea eta ezartzea: CIVIO fundazioa (2017ko martxoa-uztaila)
Jakinarazpena: aplikazioa martxan dagoela jakinarazteko, prentsa-ohar bat kaleratuko da, zehaztasun guztiekin, eta prentsaurrekoa egingo da; bertan hauek egotea espero da: CIVIOren ordezkariak, Udaleko kargudun diren politikariak (alkatea, Gobernu Zabalaren arduraduna, Ekonomia eta hazienda zinegotzia...) eta udal teknikariak (kontu-hartzailea, komunikazio arduraduna...). Gainera, prentsaurrekoaren berri zabalduko da udal web-orriaren eta sare sozialen bidez.

➤ Udalaren gardentasunari buruzko informazio-kanpaina edo jakinarazpena.

Aurrekoak egin ondoren, informazio-kanpainan abiatuko da, udal aurrekontuen berri ematen duen aplikazioa jakinarazteko. Agian, kanpaina bera baliatuko da gardentasunari buruzko hainbat konturen berri ere zabaltzeko, besteak beste: Gardentasunaren Ataria edota horko eduki garrantzitsuenak eta herritar guztien eskura daudenak.

Kanpaina egiteko, alderdi hauek hartuko dira kontuan:



1. **Helburu zehatzak.** Aurrekontuei buruzko aplikazioa aurkeztea eta ezagutaraztea.
2. **Jarraibideak** (*briefinga*). *Briefing* lanerako oinarritzko dokumentua da; bertan jasotzen dira kanpaina bideratzeko beharrezko jarraibideak, eta esku-orriak eta triptikoak egingo dituen enpresari ematen zaio. Jarraibideak kontu hauei buruzkoak dira: hartzaile nagusiak, produktuaren zioa, erakundearen datuak, erabiliko diren komunikazio-kanalak, lortu behar diren helburuak, aurrekontuari buruzko azalpen orientatiboak eta Internet edo beste baliabide sozial batzuk lehenetsiko ote ditugun.
3. **Oinarritzko proposamena.** *Briefinga* hasiera-puntua da. Kanpainak lortu nahi dituen onurak (arrazionalak zein emozionalak) zehazten dira bertan, eta horren arabera diseinatuko ditu materialak publizitate-agentziak. Dokumentua prest dagoenean, bezeroari aurkezten zaio.
4. **Mezua sortzea.** Aurrekoak eginda, mezua gorpuztu behar da. Mezua ondo diseinatzeak berebiziko garrantzia du, hura iritsiko delako hartzaileengana eta haren eraginkortasunaren arabera lortuko direlako kanpainaren helburuak. Beraz, mezuak argi adierazi behar ditu produktuaren onurak eta hura aurrera ateratzeko arrazoiak.
5. **Lana.** Kanpaina onartu ondoren eta aurrekontua errespetatuz, jatorrizko materialak sortuko dira, eta ondoren erabiliko diren hedabideetara egokitu.
6. **Hedabideak aukeratzea.** Badakigu zer eta nola esan behar ditugun gauzak, baita horretarako zer aurrekontu dugun ere. Orain hedabide egokiak aukeratu behar dira, hartzaileengana mezua argien eta merkeen helarazteko. Horretarako, hartzaileek erabiltzen dituzten hedabideak aztertuko ditugu.

Azterketaren emaitzak ikusita, hedabide egokiena aukeratuko dugu, baita mezuaren formatua, errepikapenak eta egunak ere. Laburbilduz, kanpainan erabiliko diren *off-line* eta *on-line* euskarriak denboran eta espazioan banatzean datza pauso hau.
7. **Mezua hedabidera egokitzea.** Argi dago mezuak desberdin zabaltzen direla euskarriaren arabera, eta are desberdinago Interneten. Beraz, mezua bera izanik, forma desberdinak hartuko ditu hedabidearen eta hartzaile-motaren arabera.
8. **Kanpaina koordinatzea.** Epeak eta enkarguak aldian-aldian jarraituko dira, lanak berandu kaleratu ez daitezen. Horregatik, eta are gehiago kanpaina konplexua den kasuetan, suerta litezkeen ustekabeak konpontzeko tarteak zehaztuko da lanerako plangintzan.
9. **Kanpaina abiatzea.** Fase honetan probatzen da kanpaina osoa. Produktua merkaturatu bezain azkar, hartzaileen erantzuna jasotzen hasiko gara, alegia, gure mezuak eragin duen onarpena. Oro har, kanpainak sekula ez gelditzea gomendatzen da, oso garestiak direlako. Baina, inoiz gertatuko balitz mezua gaizki ulertu dutela hartzaileek edo igorlearen irudiari kalte egiten diola, hobe da kanpaina bertan behera uztea.
10. **Kontrola.** Kanpainaren helburuak lortu diren aztertzeko unea da.



Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, Udalaren komunikazio gardenen sustatzea eta Udalaren presentzia handitzea hedabide guztietan.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: Alkatetza eta komunikazio- eta gardentasun-taldea.
Editorea: kontratatutako enpresa
Prestatzea eta ezartzea: 2017ko ekaina-abendua
Jakinarazpena: kanpaina argitara ateratzeko unean erabakiko da zenbat esku-orri zabalduko diren etxeetan, enpresetan eta hiriko beste tokietan. Era berean, prentsa-oharra kaleratu edota prentsaurrekoa antolatuko da, zehaztasunak emateko. Bertan izango dira alkatea edota Gobernu Zabalikaren ordezkaria eta komunikazio-arduraduna. Udal web-orrian eta sare sozialetan ere albisteak aterako da. Agian, banner bat sortuko da kanpainaren berri emateko, eta udal web-orriaren hasieran egongo da denbora-tarte jakin batez.

➤ **Herritarren zerbitzurako bulegoan, Pegoran, informazio-pantaila bat jartzea.**

Pegoran informazio-pantaila jartzea proposatu da. Bertara joaten direnek **Eibarri buruzko hainbat konturen berri** jasoko dute, pantailan ageri den informazio orokor, labur eta zehatzari eskerrak. Jakingaiak web-orrian ere dauden edukiak izango dira: abian dauden proiektuak, kanpainak, tramiteak eta zerbitzuak, diru-laguntzak, albiste nagusiak, ohar laburrak eta abisua.

Pantaila **astelehenetik ostiralera** egongo litzateke martxan, udaletxea irekita dagoen ordutegi berean. Eduki hauek jasoko lituzke: Udalar buruzko publizitatea eta informazioa, promozio-bideoak, kultura-, kirol- eta jai-programazioa, turismo-gaiak, ekintzen agenda, Coliseo antzokiko programazioa eta herritarrek egin ditzaketen tramiteei buruzko informazioa. Pantaila hau aurrera pausoa litzateke administrazioa herritarrei eta bisitariei hurbiltzeko bidean.

Informatika-atalak hartuko luke pantaila instalatzeko ardura eta komunikazio- eta gardentasun-taldeko kideek bideratuko lituzkete bertan azaldu beharreko edukiak. Edukiak kontrolatzeko, PC bat edo kudeaketa-programa bat erabiliko litzateke. Edonola ere, alderdi hori bere garaian lotuko da Informatikarekin.

Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, herritarrek Udalaren komunikazioaz duten iritzia hobetzea, herritarrek ekintza eta zerbitzuen berri gehiago edukitzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Instalazioaren eta mantenuaren arduradunak: Informatika eta komunikazioa.
Editorea: komunikazio-teknikaria.
Prestatzea eta ezartzea: 2017 iraila-urria
Jakinarazpena: prentsa-oharra idatziko da zehaztasun guztiekin eta ohiko hedabideetara bidaliko da. Albiste bat ere idatziko da eta udal web-orrian eta sare sozialetan plazaratuko da.



- **Hiriko hainbat taberna eta jatetxetan pantailak jarriko dira, udal web-orriko edukiak bertan ere argitaratzeko.**

Kanpo komunikazioa hobetzeko jardueren artean, Eibarko Infosec enpresaren proiektu batean parte hartzea dago. Herriko taberna eta jatetxeetan jarritako pantailen bidez, Udalaren egunerokotasuneko gai garrantzitsuenak plazaratuko dira. Pegoran bezala, Udalaren eta herriaren inguruko informazio garrantzitsuenaz azalduko da pantailetan, goiburuetan laburbilduta batez ere.

Infosec enpresak udal web-orriko albisteak jasoko dituzte, modu automatikoan; ondoren aplikazio batean hustuko dituzte eta hark pantailetara helaraziko ditu.

Gainera, Alkatetzako idazkariak eta komunikazio-teknikariak erabiltzaile eta pasahitzak edukiko dituzte, Udaletik zuzenean edukiak eta irudiak sartu ahal izateko.

Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, herritarrek Udalaren komunikazioaz duten iritzia hobetzea, herritarrek ekintza eta zerbitzuen berri gehiago edukitzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Instalazioaren eta mantenuaren arduradunak: Infosec (Eibarren dago enpresa)
Udaleko edukien arduradunak: Alkatetzako idazkaria eta komunikazio-teknikaria
Udal web-orriko edukiak pantailan plazaratzea: 2016ko abendua- 2017ko urtarrila
Jakinarazpena: beharginek e-posta bat jasoko dute, Udala Infosec enpresaren ekinbidean parte hartzen ari dela adierazteko. Bertan azalduko zaie udal-albisteak zabaltzen direla proiektu horren bidez.

- **Gardentasunaren mikrositea.**

2015eko uztailaz geroztik, Eibarko Udalak badu berezko Gardentasunaren ataria Gipuzkoako Foru Aldundiaren Gipuzkoa Irekia plataforman; hala ere, beharrezkoa da atal berezi bat edukitzea udal web-orrian, egun dagoena baino zehatzagoa. Kultura eta Euskara atalekin egin zen bezala, honako mikrositea sortzea proposatzen dugu: **Gobernua Zabalik: *gardentasuna, herritarren parte-hartzea eta datu irekiak***.

Web-guneak **hiru** atal desberdin askoak edukiko ditu:

1.- Gardentasuna. Helburua da herritarrentzako informazio garrantzitsuenaz bertan jasotzea, eta modu iristerrazean eta zuzenean ematea, hala agintzen baitute bi lege hauek: 19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, eta 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa (62-66 art.). Bigarren legeak ezartzen duen publizitate aktiboaren printzipioa beteko da horrela eta EUDELe, Euskadiko Udalen Elkartea, zehaztutako sailkapena jarraituko da. Gipuzkoa Irekia plataformako edukiak automatikoki argitaratuko dira gure gune espezializatuan.

Gure gunearen atalak eta Gipuzkoa Irekia-koak antzekoak izango dira:

- 1.1. **Goi-karguak eta arduradunak.**
- 1.2. **Antolamendua, planifikazioa eta ondarea.**
- 1.3. **Harremanak herritarrekin.**



- 1.4. **Ekonomiari eta finantzei buruzko informazioa.**
- 1.5. **Kontratuak, hitzarmenak eta diru-laguntzak.**
- 1.6. **Hirigintza eta herri-lanak.**
- 1.7. **Ingurumena.**
- 1.8. **Garrantzi juridikoa duten informazioa eta arauak.**

- **Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.** Bigarren atalean azalduko dugu nola eska dezaketen informazioa eibartarrek Eibarko Udalean eta zer prozedura jarraitu behar duten. Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko eskubideari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legearen 17. artikuluan eta hurrengoetan ezarrita dago herritarrek eskubidea dutela administrazio publikoaren esku dagoen edo haren funtzioak betetzen eskuratutako informazioa bilatu eta eskatzeko. Horretarako, hauxe egingo du Eibarko Udalak:
 - **Informazio publikorako sarbidea** izeneko tramite elektronikoa sortuko du (E-Udala proiektua abiatzearekin batera), eta udal web-orriko egoitza elektronikoan egongo da kokatuta; bertan ematen da informazio publikoa eskuratzeko eskubideari, formari, tramitazio-epeei eta eskaerak bideratzen dituzten organo eskumendunei buruz.
 - Konpromisoa hartuko du gehienez jota ere eskaerei hilabete baten buruan erantzuteko eta, ukoa emanez gero, horretarako arrazoiak emateko.

2.- Herritarren parte-hartzea. Herritarren parte-hartzeari eskerrak, politika publikoak hobetzen dira aurrenik eta herritarren ongizatea eta garapena ondoren. Gainera, Gobernu Zabalik kontzeptuaren parte direnez, horren mikrositearen barruan atal berezi bat sortzea proposatzen dugu, gure hiriko parte-hartze prozesuek bertan ere tokia izan dezaten. Horren bidez informazioa bilduko da hainbat gairen inguruan: orain arte egindako eta aurki egingo diren **parte-hartze prozesuak, auzoetan egiten diren bilerak**, baita abisuak, kexak eta iradokizunak ere, haientzako azpiatal berezi batean jasota. Txoko horretan egongo da idazteke dagoen **ordenantza** berri bat ere, **herritarren parte-hartzea eta gardentasuna arautuko** duena.

3.- Datu irekiak. Horrek esan nahi du administrazioak kudeatzen dituen datuak herritarren eskura jarriko direla, eta haiek berrerabiltzeko baimena eman eta manipulatzeko errazak diren formatuak edukiko dituztela. Edonork aztertu, berrerabili eta zabal ditzake datuok, baita haiekin informazio-agiri berriak sortu ere.

Datu irekiek ez dute egile eskubiderik, ez patenterik, ezta kontrolerako bestelako mekanismorik. Munduko punta batean datuak argitaratu eta bestean irakurri daitezke, inolako kosterik gabe. Eibarko Udalak hainbat datu multzo (*dataset*) argitaratu ditu Gipuzkoa Irekia plataforman. Plataforma hori IZFEk (Informatika Zerbitzuen Foru Elkartea) kudeatzen du, eta automatikoki argitaratuko dira horko edukia gure web-orrian, baita gardentasunaren katalogoak ere. Horrez gain, gure edukia sortu eta aldian-aldian plazaratzeko aukera edukiko dugu.

Datu irekiak erabiltzearen arrazoi nagusia da herritarrek zein empresa pribatuek gizartearentzako balio erantsia duten produktuak eta zerbitzuak sortu ahal izatea, horretarako datu publikoak erabiliaz.



Datuak dira, administrazioaren datuak erabilia, zerbitzu edo produktu berriak sortu nahi dituztenentzako.

4.- Albisteak. Mikrosite berri honetan orrialde nagusia sortu liteke, gardentasuna, open data eta herritarren partehartzea ardatz duten albistekin. Horko albisteak udal web-orriko *Albisteak* atalean ere argitaratuko dira. Honen bidez, gardentasun-kontuetan egindakoari zabalkunde handiagoa emango zaio eta herritarrek errazago eskuratu ahal izango dituzte edukiak.

Egitasmo hori abiatzeko, komunikazio-teknikaria edota komunikazio- eta gardentasun-talde osoa bilduko da Codesyntax enpresako teknikariek; haiek dute mikrositea garatzeko lana.

Helburuak: udal gardentasunari buruzko informazioa eta Internet bidezko komunikazioa hobetu.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Mikrositea sortuko duten arduradunak: Codesyntax eta gardentasun- eta komunikazio-taldea.
Edukien arduradunak: Udal arlo eta zerbitzu guztiak.
Editorea eta edukien ikuskaria: komunikazio-teknikaria.
Prestatzea eta ezartzea: 2017
Jakinarazpena: mikrosite berria aurkezteko prentsa-oharra eta prentsaurrekoa egingo dira, eta, ziurrenik, bertan egongo dira alkatea eta Gobernua Zabalik ordezkartzaren arduraduna. Gainera, eduki teknikoak hobeto azaltze aldera, Codesyntaxeko kideak egongo dira. Komunikazio-teknikaria ere egongo da. Horrez gain, albiste bat idatzi eta udal web-orrian eta sare sozialetan zabalduko da.

➤ **Turismoaren mikrositea.**

2017rako proposatutako ekintzetako bat da Eibarko turismoarekin lotutako gai guztiak jasoko dituen web-gune berezia sortzea udal web-orriaren baitan.

Aurki, turismo-bulegoa egongo da Eibarren, eta honezkero, Eibarko Udala ari da turismo-bulegoa martxan jartzeko lanetan: horretarako bi fase ezarri ditu.

2016ko urrian hartu zuen erabakiak Udalak turismo-bulegoa jartzeko, antzeman baitu badagoela turismo-aukerak ustiatzeko bidea baita beharra ere.

Udalaren asmoa da proiektu honen bidez hiriarentzako turismo *eredua* definitzea. Kostaldeko herrietan ez bezala, non turismoa hondartza eta natur gunetara lotuta dagoen, Eibarko turismoa produktuarekin lotuta legoke.

Lehen fasea

Eibarko turismo-bulegoa jartzeko lehen fasean, behargin bat kontratatuko da sei hilerako eta hark egingo ditu aurrez bideratu beharreko lanak: zabalduko den materiala definitu eta editatu, zerbitzuaren oinarrizko antolamendua ezarri, turismo eragileekin harremanetan jarri (ostatuak, jatetxe eta tabernak, saltokiak, beste turismo-bulego batzuk, enpresak) eta bulegoa ireki.



Lehen faseari *bulegoa martxan jartzea eta jada antzeman diren beharrei (bisitariei harrera egin eta informazioa ematea)* erantzutea deituko diogu. Turistei eman beharreko informazioaren gaineko materiala prestatuko da: zerbitzuak, agenda, baliabideak, produktuak. Materiala prestatzeko, Eibarrek urtero jasotzen dituen bisiten arrazoia hartuko da kontuan: industria, salerosketak, jatetxeak, kultura, jaiak, teknologia, hezkuntza eta historia.

Lehenengo fasean, bertatik bertara ez diren eskaerei erantzuteko zerbitzua jarriko da martxan: telefonoz, e-postaz edo web-orriaren bitartez jasotako informazio-eskaerei aurre egitea. Parte honetan, bertako eta eskualde osoko eragileekin harremanetan jartzea funtsezkoa izango da, haien iritziak jaso eta beharrak identifikatzeko. Gainera, aukerak non dauden ikusi ahal izango da eta lan-itunak eraikitzen hasi.

Bulegoari dagokionez, haren lehen zeregina izango da turistei harrera egitea eta informazioa helaraztea. Informazioa banaka-banaka emango du, arin eta zintzo: informazio garbia eta osoa zabalduko du, gure hiriaz eta Euskadiz. Bulegoan eskuragarri egongo da herriak turistei eskaintzeko dituen errekurtsoen berri; eta turistek gehiago nahi izanez gero, informazio osagarria ere jaso ahal izango dute. Horrez gain, gomendioak emango zaizkie bidaiariei salneurrien, toki libreen eta saltoki eta ostatuen baldintzen inguruan.

Bigarren fasea

Bigarren fasea hasterako, bulegoa irekita eta martxan egongo da. Orduan, bulegoa finkatu eta aukera eta zerbitzu berriak garatzeko unea izango da: bisita gidatuak, txangoak eta *Eibar Card* txartela saldu, sarrerak saldu... Hona iritsita, gogora ekarri beharra dago, Eibarko erdigunean badagoela 164 leku dituen hotela. Oro har, turismo-taldeekin dihardu eta okupazio-maila altua izaten du. Gainera, 15 egunean behin, futbol-zaleak ere hartzen ditu eta bi aukera horiei zukua atera beharko litzaieke.

Egingo den mikrositearen edukiak

Turismoa izena edukiko du, eta eduki hauek jaso litzake:

- **Zer bisitatu:** hiriari buruzko aurkezpen laburra eta bisitatu beharreko guneak.
- **Zer egin:** bisita-plana antolatzeko proposamenak, agenda, urteko ekintzak, ibilbideak, erosketak...
- **Jatetxeak eta tabernak:** jatetxe eta taberna nabarmenenen izenak eta harremanetarako datuak, promozioak, etab.
- **Ostatuak:** herrian ostatu hartzeko aukeren zerrenda eta haien eskaintzak.
- **Mapa:** hiriko mapa.
- **Albisteak:** turismo-gaietan unea-unean hizpide diren gaiak. Horkoak udal web-orrian ere azalduko dira (www.eibar.eus).
- **Beste web-orri interesgarri batzuk**
- **Harremanetarako datuak**

OHARRA: *Turismoa* mikrositea sortzeko kostua Garapen ekonomikoa, enplegua eta berrikuntza partidan sartuko da.



Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, Internet bidezko komunikazioa hobetzea, eta Udalaren marka hedabideetan maizago eta irudi hobeagoaz azaltzea.
Hizkuntza: euskara, gaztelera eta ingelesa, gutxienez.
Mikrositea sortuko duten arduradunak: Codesyntax, turismo-teknikaria eta Debegesa, komunikazio- eta gardentasun-taldearekin elkarlanean.
Edukien arduradunak: turismo-teknikaria.
Editorea eta edukien ikuskaria: turismo-teknikaria eta Debegesa, komunikazio-taldearekin batera.
Prestatzea eta ezartzea: 2017
Jakinarazpena: prentsa-oharra plazaratu eta prentsaurrekoa egingo da. Bertan, alkatea eta Garapen Ekonomikoa, Enplegua eta Berrikuntzako zinegotzia egon beharko lirateke, baita Debegesako arduradunak ere. Alderdi teknikoak hobeto azaltze aldera, bertan egongo dira Codesyntax enpresa garatzailearen kideak eta turismo-teknikaria ere. Albisteak web-orrian eta Facebook eta Twitter kontuetan azalduko da ere.

➤ Sare sozialak hobetzeko plana (kontu ofizialak eta sektorialak)

Eibarko Udalak eta udal-zerbitzuek sare sozialak baliatzen dituzte herritarrekin komunikazio arinagoa edukitzeko. Informazioa eman eta jasotzeko bidea dira, iritzia emateko tokia, hiriko eragileen diskurtsoa zabaltzeko kanala eta, beste edozerren gainetik, Udalarentzat balio handiko diren iritzia eta iradokizunak entzuteko baliabidea. Gainera, sare sozialen bitartez, Udalaren eta beste administrazioen edota erreferentziazko enpresen arteko harremana errazten da.

Udaleko sare sozialen komunikazio eraginkorragoa izan dezaten, egunero eta une oro berri beharko dira, bereziki Facebook eta Twitter, euskaraz zein gaztelaraz. Nork bere ataleko edukiak sortzeaz gain, gainerako arloetan sortu eta norberaren arlorako nabarmen diren edukiei erantzun edo birtxiotu beharko dira.

Sareetan, erabiltzaileen komentario txarrak egon daitezke, eta ez da komeni horien inguruan bat-bateko erabakirik hartzea; patxadaz aztertu eta zuhur jokatu behar da. Edozein kasutan, kritikak onartu beharko dira, eta hirugarrenek helarazitako informazioa onartu, iturria aipatu badute. Laburbilduz, erabiltzaileei arreta berezia jarri behar zaie, haien bidea aztertu eta ondoren parte hartu.

1.- Twitter. Mezu txikiak igorri eta partekatu daitezke Twitteren bidez, eta gure erakundearen antzekoek zer egiten duten jakiteko balio dute. Gainera, zuzenean komunikatu gaitzke erabiltzaileekin. **Gogoratu beharra dago ez dela gomendagarria Facebook eta Twitter bateratuta edukitzea, hizkuntzaren erabilera desberdina dutelako biek.** Egun 9 kontu Twitter ditu Udalak, bat orokorra eta beste 8 sektorialak.

Gertuko beharrak bideratzeko, **2 eta 4 txio artean** zabalduko dira egunero, arlo bakoitzak esku artean dituen proiektuak gogorarazteko eta beren zerbitzuak eta produktuak sustatzeko. Erabiltzaileek egindako galderei ere erantzun zaie.

- **BERRIAK.** 2017tik aurrera, berrikuntza nagusietako bat izango da **Osoko bilkura Twitterren bitartez kontatzea.** Hartara, sare sozialen erabilera areagotu eta Udala herritarrei hurbilduko zaie. Kontakizuna komunikazio-teknikariak eta Alkatetzako idazkariak egingo dute, biak kazetariak baitira, eta bi hizkuntzak erabiliko dituzte,



euskara zein gaztelera. Oro har, **kontu garrantzitsuenei** (lan-batzordeetako gaiak, mozioak...) buruko txioak eta udalbatzarkideek egindako **adierazpen nabarmenak** jasoko dituzte.

Twitterren bidez, Osoko bilkuran gertatzen ari dena zuzen-zuzenean kontatu ahal izango da, puntuz puntu eta esku-hartzez esku-hartze; aldiro 140 karaktere erabilita.

Osoko bilkura Twitterren **lehen aldiz emateko** une aproposa litzateke **komunikazio-plan hau onartu** eta egiten den lehenengo bilera; eta **#UdalbatzaEibar** eta **#PlenoEibar** traolak erabiliko dira kontakizuna egiteko. Era berean, eta orain arte bezala, saioak udal web-orrian ikusi ahal izango dira zuzenean.

Pauso horrek berrikuntzaren, **parte-hartzearen, gardentasunaren eta informazioa eskuratzeko aukeraren aldeko apustua ekarriko du.**

2.- Facebook. Udalak **8 profil ofizial** ditu Facebooken. **Komenigarria litzateke orrialde ofizial bat sortzea eta hura sustatzea**, eta ez profil bat. Egun, hizkuntzen erabilera egokia dago eta horri eustea litzateke onena.

Gehienez ere, **3 argitalpen** egingo dira **egunean** Facebooken; guztiak kontu ofizialaren bidez, bi goizean eta bat arratsaldean eta gaiak Eibarko Udalaren produktu eta zerbitzu nagusien ingurukoak izango dira. **Gainerako kontu sektorialetan, gutxienez argitalpen bat egin beharko litzateke egunean**, edo bi egunetik behin. Edukietan honakoak egongo dira: argazkiak, hirugarrenengana eta gure web-orrira iristeko estekak, bideoak eta bestelakoak. Twitterren bezala, bisitariak egindako galderei erantzungo zaie eta beste erabiltzaile batzuen albiste nagusiak plazaratuko dira.

3.- Youtube kanala. Udalarekin eta herritarrekin lotutako eduki nabarmenak plazaratuko dira bertan.

Gutxi gorabehera, hilean bideo bat plazaratuko da, eta horren ardura Eibarren dagoen Ikusten Servicios Audiovisuales izango da, orain arte bezala.

4.- Flickr. Sare honen helburu nagusia irudiak partekatzea da. Pinterest eta Instagram bezala, Udalak antolatzen dituen ekitaldietako (prentsurrekoak, aurkezpenak...) eta bere arlo, zerbitzu eta mendeko organoen argazkien kopiak jasotzeko toki paregabea da. Juan San Martin udal-liburutegiak Flickerren kontu ofiziala edukitzen jarraituko du.

5.- Pinterest. Juan San Martin udal liburutegiak eta Armagintzaren Museoak kontu propioa dute hemen. Argazkiak partekatzeko plataforma da, eta erabiltzaile bakoitzak bere argazki-oholak sor ditzake, interesatzen zaizkion gaien arabera: ekitaldiak, zaletasunak, etab.

6.- Instagram. Sare sozial entzutetsuenetakoa (munduan gehien erabiltzen den 9. sare soziala, Flickr eta Pinteresten aurretik) da eta bideoak eta argazkiak sarera igotzeko balio du. Erabiltzaileek argazki-efektuak jarri diezazkiekete argazkiei eta gero beste sare batzuetara bidali: Facebook, Tumblr, Flickr eta Twitter. Egun, ez dago Instagram kontu ofiziala duen zebitzurik. **Beraz, orain arte azaldutakoak ikusita, Instagramen Eibarko Udala kontua sortzea proposatzen da.**



Helburuak: <i>Eibarko Udala</i> online jarraitzeko bide hobeak sortzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Edukien arduradunak edota editoreak: sare sozialetako kontuak kudeatzeko teknikariak, komunikazio-teknikariarekin batera.
Trebakuntza- edo informazio-saioa. Premien arabera, informazio- eta trebakuntza-saio bat antolatu liteke, 2016ko otsailaren 19an egin zen bezala. Bertan, erakundeek dituzten sare sozialen estiloa eta erabilerak azalduko lirateke; Udaleko kontu sektorialen arduradunei zuzenduta legoke.
Jarraipen-txostena: urtero, urtarrilean, aurreko urteko datu estatistikoak jasoko dira, udal web-orriaren datuekin batera.
Prestatzea eta ezartzea: 2017tik 2019ra.

	FACEBOOK	TWITTER	YOUTUBE	PINTEREST	FLICKR
Eibarko Udala					
Eibarko Euskara					
Eibarko Udal Euskaltegia					
Eibarko Kultura					
Biblioteca Juan San Martín Liburutegia					
Armagintzaren Museoa-Museo de la Industria Armera					
Ego Ibarra					
Eibar Zabalik					
Andretxea Eibar					
Eibarko Haurreria eta Gazteria					

Eibarko Udaleko arlo eta zerbitzuek ofizialki tokia duten sare sozialak.

***OHARRA.** Udal sare sozialen erabilera-arauak eta irizpideak begiratzeko, *G:0 OROKORRA>Web orria* direktorioan *Guía de Estilo: Comunicación en la web y Redes Sociales* dago. Gobernu Batzordeak 2015eko urriaren 2an onartu zuen eta bertan azaltzen da nola eman altan edo bajaran sare sozialetako kontu bat.



➤ **Eibarko Udala edo Eibar appa edo aplikazio mugikorra**

Berrikuntzen artean, **Eibarko Udala** edo, besterik gabe, **Eibar** deituko den aplikazioa abiatzea dago. Kanal berri horrekin, informazio-zabalkuntza hobetu eta herritarren parte-hartzea sustatuko dira. Hauek izango dira edukiak: *albisteak, agenda, ikastaroak, arloak eta zerbitzuak, kale-izendegia, kontratatzailearen profila, sare sozialak, bideoak, argazkiak, gardentasuna, mapak, eguraldia, farmazien ordutegia* eta Udalak eskaintzen dituen beste jarduera eta zerbitzuetarako sarbidea.

Gainera, aplikazio hau etengabe irekita dagoen komunikazio-kanala izango da, eta kalean gertatzen dena etengabe jakinarazi ahal izango da Udaletik kanpora eta kanpotik Udalera.

Asmoa da aplikazio hori iPhone eta Androiden sareko-dendetan eskura egotea, euskaraz zein gaztelerez.

Aplikazioaren bitartez, **herritarrek jakin ahal izango dute zer kale dagoen moztuta edo inon arriskurik sortu den, adibidez**; harpidetza egin ahal izango dute, interesatzen zaizkien gaien berri berehala jaso ahal izateko.

Beste behin ere, tresna hau herritarren eta Udalaren arteko **hartu-emanerako kanala** izango da, eta bidea emango die herritarrei herriko erabakietan parte hartzeko. Edonola ere, herritarrek kexa OFIZIALA egin nahi izatera, betiko bideetara jo beharko dute: www.eibar.eus, Pegora, 010 / 943708400 telefonoak edo udaletxera bertara joanda.

Aplikazio hau erabat prest egon aurretik, hainbat bilera egingo dira aplikazioa sortuko duen enpresaren, Codesyntasxen, komunikazio-teknikariaren eta komunikazio-taldearen gainerako kideekin.

Helburuak: Internet bidezko komunikazio eraginkorragoa sortu, herritarrek Udalaren komunikazio-gaitasunaz duten iritzia hobetu, herritarrek udal zerbitzu eta ekintzez duten ezagutza areagotu eta Eibarko Udala marka hedabideetan maizago eta itxura onez azaldu.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: Codesyntax, komunikazio eta gardentasun-taldearekin bat.
Prestatzea eta ezartzea: 2018-2019
Jakinarazpena: prentsa-oharra idatzi eta prentsaurrekoa egingo da. Han, ziurrenik, alkatea eta Gobernua Zabalikeko ordezkaria egongo dira. Alderdi teknikoak hobeto argitze aldera, Codesyntax enpresako ordezkariak eta komunikazio-teknikaria ere egongo dira. Albistea web-orrian egongo da, baita Facebook eta Twitter kontu orokorretan ere.

➤ **Informazio-panelak jarri hiriko hainbat tokitan**

Informazio-zabalkundea eta herritarrek Udalaz duten ezagutza hobetzeko, panelak instalatuko dira hiriko toki estrategikoetan. Panelak jarrita eta bertatik informazioa zabalduta, informazioa helaraziko diogu beste edozein modutan inolaz ere helaraziko ez geniekeen herritarrei. Sareko baliabideak oso garrantzitsuak diren arren, bada oraindik herritarren zati bat halakoak erabiltzen ez dituen, eta horregatik dira garrantzitsuak haientzat.



Panelak martxan jartzeko orduan, komunikazio-taldea eta turismo-teknikaria batuko dira, zehaztasunak lotzeko: panel-mota, panel-kopurua, panela jartzeko tokiak, aurrekontua eta panelen edukia. Hementxe aurreratuko ditugu jarraibide batzuk:

Edukiak:

- Albisteak eta ekintzak bertatik bertara zabaldu, herritarrek mugiarazi eta parte har dezaten.
- Eibarko interes guzteei buruzko informazioa: deskripzioa osoa, argazkiak, bideoak, ordutegiak eta bertara nola iritsi.
- Ibilbide orokorrak eta txango pertsonalizatuak: kultura-turismoa, landa-turismoa, turismo gastronomikoa...
- Kale-izendegia eta mapa-interaktiboa: distantziak eta helmugara iristeko garraibideak.

Zergatik Eibarko Udalean?

- Udal-informazioa kalean bertan eskura egotea. Web-orriko eta deskargatzen ez diren aplikazioetako informazioa azaltzeko modurik onena.
- Gehien bisitatzen diren edukien estatistikak: turisten eta herritarren artean interes gehien sortzen duen informazioa.
- Udalerriri buruzko informazioa gehiago zabaltzen denez, herritarren parte-hartzea handituko da.
- Udalerriko eta inguruetako zerbituen berri eman: auzo eta saltokien berri eman, turistek gastu gehiago egin dezaten.

Helburuak: Internet bidezko komunikazio eraginkorragoa sortu, herritarrek Udalaren komunikazio-gaitasunaz duten iritzia hobetu, herritarrek udal zerbitzu eta ekintzez duten ezagutza areagotu eta Eibarko Udala marka hedabideetan maizago eta itxura onez azaldu.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Instalazioaren eta mantenuaren arduradunak: Kontratatu den enpresa (Aukera bat: iurban.es)
Edukien arduradunak: Alkatetza, komunikazio-taldea eta turismo-teknikaria.
Prestatzea eta ezartzea: 2018-2019
Jakinarazpena: prentsaurrekoa egingo da. Prentsa-oharra ere kaleratuko da, zehaztasun tekniko guztiekin: instalazio-tokiak, helburuak, kontuak. Era berean, albiste bat jarriko da web-orrian eta Facebook eta Twitterren partekatuko da.

➤ Zerbitzu-karta prestatu

Komunikazioa hobetzeko azken proposamena eta, epe ertain edo luzean, Udalaren betebeharrizango dena, Udalaren arlo guztien zerbitzu-karta sortzea da.

Zerbitzu-kartaren bidez, administrazio publikoek adierazten dute zer eginkizun dagozkien, zer eskubide duten eta zer kalitate-maila bermatu behar duten. Agiri horren zioa da herritarrei ematen zaien zerbitzua hobetzea.



Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legearen azalpenetan adierazitakoari kalterik egin gabe, **lege hori indarrean sartu eta lau urteko epean zerbitzu-karta prest eduki beharko dute 20.000 biztanletik gorako udalerriek**. Era berean, zerbitzu-karta edo antzeko agiria eduki

beharko dute udalen atal guztiek. Edukietan zehaztuko dira helburuak eta herritarrei emandako erantzunen kalitatea ebaluatzeko sistema, eta, gutxienez, bi urtetik behin aztertu beharko da egoera. Helburuek zein ebaluazio sistemak genero ikuspegia hartu beharko dute kontuan.

2/2016 Legearen 45. artikulua honela dio:

1. Udalerriek zerbitzu-kartak edo dokumentu baliokideak onartu ahal izango dituzte. Bertan jasoko dira udal-zerbitzu jakin batzuen ezaugarri nagusiak; erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak adieraziko dira, bai eta zerbitzu horiek ematean hartutako kalitate-konpromisoak ere. 20.000 biztanletik gorako udalerrietan, nahitaezkoa izango da zerbitzu-karta edo dokumentu baliokideak onartzea
2. Zerbitzu-kartek edo dokumentu baliokideek adierazle objektiboak ezarriko dituzte, hala dagokionean sexuaren, adinaren edo bestelakoen arabera bereizita, udal-zerbitzuen errendimendua eta zerbitzu horien prestazioari buruzko auzotarren gogobetetzea ebaluatu ahal izateko.
3. Zerbitzu-kartei edo dokumentu baliokideei buruzko publizitatea udalaren egoitza elektronikoan edo web orrian emango da eta hala badagokio, udal-gardentasunaren atarian.

Helburuak: kanpo komunikazioa hobetzea, Internet bidezko komunikazioa hobetzea, eta Udalaren marka hedabideetan maizago eta irudi onarekin azaltzea.
Hizkuntza: euskara eta gaztelera.
Arduradunak: Antolaketa eta Langileria
Prestatzea eta ezartzea: 2017-2019
Jakinarazpena: zerbitzua martxan jarriko dela jakinarazteko, komunikazio-kanpaina egingo da aurrez, prentsa-oharra bidali hedabide guztiei eta informazioaren berri emango da web-orrian eta sare sozialetako kontu nagusietan.

6. Kronograma

Eibarko Udalerako komunikazio-proposamena 2017an hasiko da, eta 2019a arte luzatuko da. Ekintza asko data zehatz batzuen barruan egingo diren arren, beste askok, proiektua onartu edo ez, etengabeko lana eskatuko dute, hala nola, web-orria, sare sozialak edo Gardentasunaren Ataria. Hauxe da komunikazio-ekintzak betetzeko kronograma:

EKINTZAK	2017												2018		2019	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1-6	7-12	1-6	7-12
BARNE KOMUNIKAZIOA																
Bilerak: arloak, zerbitzuak, unitateak, proiektu-taldeak ...																
Krisialdietan komunikazioa errazteko gidaliburua																
Langile berriei harrera egiteko gidaliburua																
Ikusizko erakunde-nortasunaren gidaliburu ofizialari buruzko jarraibideak idaztea																
Proiektu baten berri emateko komunikazio-plana egiteko jarraibideak																
Gogobetetze inkestak																
Focus group edo lan-taldeak																
Web-orriari eta sare sozialei buruzko datu estatistikoen txostena																
Sare sozialei buruzko trebakuntza-informazio ikastaroa																
Udal gardentasunaren estrategia 2016-2019																
Udal gardentasunari buruzko memoria																
KANPO KOMUNIKAZIOA																
Web-orria eguneratzea																
Sareko edukiak sortzea																
Osoko bilkurak <i>streaming</i> bidez																
<i>Streaming</i> bidezko ekitaldiak: Valenciaga memoriala eta Toribio Echevarria sariak.																
Bideo-albisteak udal web-orrian (hilean bi)																
Gardentasunaren izenean, aurrekontuak azaltzeko aplikazioa																
Udalaren gardentasunari buruzko informazio-kanpaina edo jakinarazpena																



Herritarren zerbitzurako bulego Pegoran informazio-pantaila bat jartzea																
Hiriko hainbat taberna eta jatetxetan pantailak jarriko dira, udal web-orriko edukiak bertan ere argitaratzeko																
Gardentasunaren mikrositea																
Turismoaren mikrositea																
Sare sozialak hobetzeko plana																
<i>Eibarko Udala</i> aplikazioa																
Informazio-panelak jarri hiriko hainbat tokitan																
Deialdiak, prentsaurrekoak, prentsa-oharrak...																
Zerbitzu-karta																

Kronograma 2017-2019



7. Aurrekontua

2015ean Gobernua Zabalik ordezkaritza sortu zen, eta haren ardurapekoak dira gardentasuna, komunikazioa, open data eta herritarren parte-hartzea. Proiektu honen diagnostiko-fasean eta Gardentasunaren-estrategiaren baitan, aurrekontu propio baten beharra antzeman da, bi planen baitan onar litezkeen ekintzak aurrera eraman ahal izateko.

Hauxe da 2017ko Komunikazio-estrategiaosatzen duten ekintzen aurrekontua:

EKINTZAK	KONTZEPTUA	PREZIOA
Udal web-orria	Edukiak eta orrialde nagusia berregituratzea	1.125,3 €
Udal aurrekontuei buruzko aplikazioa	Aurrekontuak begiratzeko web-gune berezia sortu	14.852,75 €
Gardentasunari buruzko informazio-jakinazpen kanpaina	Esku-orriak, triptikoak eta beste euskarri batzuk	5.000 €
Informazio-pantaila Pegoran	Pantaila	2.000 €
Gardentasunaren mikrositea	Web-atala	2.047,32 €
Eibarko Udala aplikazioa		Egiteko unean zehaztuko da
Informazio-panelak		Egiteko unean zehaztuko da
Osoko bilkurak <i>streaming</i> bidez	Osoko bilkurak emititzea	7.623 €
Bideo-albisteak eta bi ekitaldi <i>streaming</i> bidez	Ekitaldiak grabatzea, lantzea eta emititzea	14.036 €
GUZTIRA (2017)		46.684 €

2017 aurrekontua



8. Ebaluazio- eta jarraipen-metodoak

Oso garrantzitsua da jarduera bakoitzak duen eragina neurtzea, eta haren helburuak bete dituen egiaztatzea. Horregatik, jarduera bakoitzaren prestatze- eta betetze-aldiei jarraipena egin beharko zaie.

Ebaluazio-metodo hauek aplikatuko dira planaren eraginkortasuna egiaztatzeko:

➤ **Eraginak, enpresan eta 2.0 webean.**

Fase honetan egiaztatuko da zer zabalkunde duten Udaleko ekintzek hedabideetan. Azterketaren helburu nagusia **idatzizko prentsa izango da, paperezko euskarrian zein Interneten.**

Alkatetzako idazkariak eta komunikazio-teknikariak izango dira prentsa-errekorte guztiak biltzeko arduradun. Eta Juan San Martin udal liburutegiko langileek ere *press clipping-a* egiten jarraituko dute, orain arte bezala.

Prentsatik jasotako albisteetatik ondorioztatuko da zer iritzi duen gizarteak Eibarko Udalez. Era berean, gure planaren jardueraz zer albiste plazaratzen den ikusi eta informazio horren kalitatea neurtuko da.

Jarduerak Interneten duten eragina ere neurtuko da. Horretarako, jardueraz eta Udalez mintzo diren orrialde nagusiak berrikusiko dira, eta bilatzaileak baliatuko dira Udalaren jardunei buruzko edozein aipamen bilatzeko.

➤ **Inkestak**

2016-2019 epean egindako jardueraz beharginek duten iritzia jakiteko, barne inkesta bat egingo da, proiektu honen diagnostiko fasean egindakoaren antzekoa.

Herritarrei ere inkesta egingo zaie (Pegora, Armagintzaren Museoa, liburutegia, web-orria, sare sozialak...). Klean ere inkesta egingo da, 2019ko abenduaren bukaeran. Inkestaren edukien artean hauek egongo dira: adina, sexua, Udalak ematen dituen zerbitzu eta egiten dituen tramiteen ezagutza, Udalaren arlo eta zerbitzuek antolatutako jardueren berri.

➤ **Elkarrizketa sakonak**

Elkarrizketa sakonak oso aproposak dira hartzaile zehatzen iritzia batzeko: sindikatuak, udal beharginak eta herritarren talde zehatzak.

➤ **Eztabaida-taldeak**

Hedabideen ikuspegia ere pisuzkoa da, eta proposamena da hedabideetako arduradunekin eztabaida-talde bate do batzuk antolatzea eta haien iritzia biltzea.

Horrez gain, beharginek ere eztabaida-taldeak sortu ahala izango dituzte, egindako jarduerak aztertu eta etorkizuneko tankera hartzeko. Proposatutako proiektuen inguruan duten iritzia galdu eta *Eibarko Udala* marka sustatzeko ideiak eskatuko zaizkie.



➤ **Helburu zenbakarriak**

Era berean, zenbakarriak diren helburuak, eta aurrez zehaztu direnak, ondoren egiaztatu behar dira:

1. Erakundearen barruan:

- **Egindako komunikazio-jardueren kopurua** (hiru hilero)
 - ✓ Egindako informazio-saioen kopurua
 - ✓ Arloetan, zerbitzuetan, proiektu-taldeetan eta gobernu-organoetan egindako bileren kopurua.
 - ✓ Deialdien, gai-zerrenden eta akten kopurua.
 - ✓ Posta elektronikoaren bitartez zabaldutako komunikatuen kopurua.

2. Erakundetik kanpora:

- **Egindako komunikazio-jardueren kopurua** (hiru hilero)
 - ✓ Bidalitako prentsaurrekorako deien kopurua
 - ✓ Egindako prentsaurrekoen kopurua
 - ✓ Egindako prentsa-oharren kopurua
 - ✓ Hedabideei bidalitako argazki-kopurua
 - ✓ Udal web-orrian eta sare sozialetan kaleratutako albiste-kopurua
 - ✓ Sortu eta txertatu diren publizitate-material eta iragarkien kopurua.
 - ✓ Papereko edo Interneteko hedabideetan Udala azaldu den aldien kopurua
 - ✓ Egindako kanpainen berri jaso duen jende-kopurua
 - ✓ Web-orriak eta sare sozialek jasotako bisita-kopurua
 - ✓ Sare sozialetako jarraitzaileak (Facebook eta Twitterren estatistikak)
 - ✓ Pegora eta herritarren zerbitzurako telefonoaren bitartez konpondu diren informazio-eskaeren kopurua.

3. Adierazleak eta alderdi orokorrak

- Jarduera-planaren kronograman aurreikusitakoarekiko egon den egun-kopuruaren aldea (hilero).
- Epe barruan bukatu diren jardueren kopurua (%) (sei hilero)
- Jarduera bakoitzean parte hartu duten arlo, zerbitzu edo unitateen kopurua (urtean behin)
- Jarduera bakoitzean parte hartu duten arlo, zerbitzu edo unitateen kopurua Udalak guztira dituenekin alderatuta, (%) (urtean behin)
- Jarduera bakoitzean emandako orduak (hilero)
- Proiektua egiten emandako orduen desbideraketa; egindakoa aurreikusitakoarekin alderatuta (hilero)
- Jardueretan parte hartu duten langileen kopurua, Udalak eta organismo autonomoek guztira dituzten langile guztien kopuruarekin alderatuta (%) (urtean behin)
- Web-orriaren estatistiken ebaluazioa *Google Analytics* tresnaren bitartez.
- Sare sozialetatik web-orrira bideratutako trafikoa neurtu.



➤ **Komunikazio-proiektuaren jarraipena egiteko adierazleak**

Azpian zehaztuko dira Komunikazio Estrategia 2016-2019 eta bere jardueren jarraipena egiteko aztertuko diren adierazleak:

Adierazlearen deskripzioa	Maiztasuna
Kronograman markatutakoarekiko egun desbideratzea proiektuko mugari bakoitzean.	Hilero
Udal langileei eta politikariei egindako elkarrizketak (%) - Elkarrizketa egin duten emakume eta gizonen kopurua (%) - Adin tarte hauetan dauden emakume eta gizonen kopurua (%): 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak.	Behin
Langileentzako eta herritarrentzako diseinatutako inkesta-kopurua	Behin
Langile eta politikarien kopurutik zenbatek erantzun dituzten inkestak (%) - Inkesta jaso duten emakume eta gizonen kopurua (%) - Adin tarte hauetan dauden emakume eta gizonen kopurua (%): 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak.	Behin
Inkesta erantzun duten herritarren kopurua (%) (aurrez aurre edo saretik) - Inkesta jaso duten emakume eta gizonen kopurua (%) - Adin tarte hauetan dauden emakume eta gizonen kopurua (%): 18 urtetik beherakoak, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56-65, 65 urtetik gorakoak.	Behin
Erakundearen barruan egindako komunikazio-jardueren kopurua - Aurkezpenak edo bilerak - Posta elektronikoa bidezko jakinarazpenak - Eta abar.	Hilero
Erakundetik kanpora egindako komunikazio-jardueren kopurua - Bidalitako prentsaurrekorako deien kopurua - Egindako prentsaurrekoen kopurua - Egindako prentsa-oharren kopurua - Udal web-orrian eta sare sozialetan kaleratutako albiste-kopurua - Eta abar.	Hilero
Egindako bilera-kopurua.	Hiru hilero
Epe barruan burututako mugarriak (%)	Hiru hilero
Proiektuan parte hartu duten arlo, zerbitzu edo unitateen kopurua	Urtean behin
Jarduera bakoitzean parte hartu duten arlo, zerbitzu edo unitateen kopurua Udalak guztira dituenekin alderatuta, (%)	Urtean behin
Proiektua egiten emandako orduak	Hilero
Proiektua egiten emandako orduen desbideraketa (egindakoa aurreikusitakoarekin alderatuta)	Hilero
Proiektuan parte hartu duten pertsona-kopurua.	Urtean behin
Jardueretan parte hartu duten langileen kopurua, Udalak eta organismo autonomoek guztira dituzten langile guztien kopuruarekin alderatuta (%).	Urtean behin
Proiektuarekin lotutako prestakuntzan emandako denbora.	Urtean behin
Proiektuarekin lotutako prestakuntzan emandako denbora, Udalak oro har daukan prestakuntza-denborarekin alderatuta (%)	Urtean behin
Erabili diren baliabideen benetako kostua.	Urtean behin



Erabili diren baliabideen kostuan egondako desbideraketa aurreikusitakoarekin alderatuta.	Urtean behin
Udal langileek proiektua egitearen aurrean adierazitako gogobetetze-maila.	Urtean behin

Adierazle horien bitartez jasotako datuek planaren eraginkortasunaren berri emango dute, eta hurrengoa prestatzeko abiapuntua izango dira.



9. Bibliografía

Sandín Esteban, M^a Paz (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. Madril: Mc Graw and Hill Interamericana.

Taylor, S.J. & Bodgan. R. (1987). La búsqueda de los significados. *Introducción a los métodos cualitativos en investigación-en*, (100-132 or.) Espainia: Paidós.

Zorrila, S. & TORRES, M. (2001). *Guía para elaborar la Tesis*. 2a edi. México: Mc-Graw Hill Interamericana.

Plan de comunicación interna del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Javier Sáez Lanas. Jefe del Servicio de Comunicación del Dpto. de Función Pública del Ayto. de Vitoria-Gasteiz.

“Estrategias de comunicación en las políticas de calidad”. Ponentes: Iñigo Marcos Sagarzazu, Javier Sáez Lanas y Manuel Serrano Canón.

“La comunicación de gobiernos aplicada a la comunicación municipal”. Joseba Kamio.

¿Cómo planificar la comunicación desde una institución pública? Metodología para el diseño de planes de comunicación. Gobierno de Navarra.

La comunicación municipal cómplice con los ciudadanos. Toni Puig.

Guía de usos y estilo en las Redes Sociales del Gobierno Vasco. Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco.



10. Eranskina

Udalaren komunikazio-esparrua zer egoeratan den ikertzeko, Eibarko Udaleko hainbat langilerekin egin ziren elkarrizketak.

2016ko otsailetik maiatzera, 46 lagunei egin zitzaizkien elkarrizketak. Udaleko eta organismo autonomoetako langile hauekin elkarrizketa pertsonalak egin ziren.

Politikari hauekin ere elkarrizketak egin ziren: alkatea, *Miguel de los Toyos*, eta talde guztietako ordezkariak: *Arcadio Benítez –PSE-EE-; Igone Lamarain –EH Bildu-, Josu Mendicute –EAJ-PNV-, María Jesús Aguirre –Irabazi-.*

Era berean, eztabaida-taldea antolatu zen Gizartekintzako ataleko beharginekin.

Gai hauei buruz galdetu zitzaaien langileei:

BARNE KOMUNIKAZIOA

1. Zer tresna erabiltzen dituzu lankideekin harremanetan egoteko? Sare sozialak, mugikorra, posta elektronikoa, telefonoa, etab.
2. Intraneta ba al daukagu?
3. Langile ororen iritzia berdin hartzen da kontuan?
4. Zenbateko maiztasunarekin biltzen zarete zuen sailean?
5. Bilera bakoitzaren akta egiten al da?
6. Zer gai mota lantzen dira bileretan?
7. Lanorduetan edo lanetik kanpo egiten dira bilerak?
8. Bilerak bakarka ala taldeka egiten dira?
9. Lankideren bat falta denean berdin egiten al da bilera?
10. Nolakoa da langile berrien integrazioa lantaldean?
11. Hasieratik lantaldeko partaide bezala kontsideratzen al da langiela?
12. Bere betebeharrak garatzen ikasteko formazioa eskaintzen al zaio?
13. Langile berriak kontratatu edota plantilla berritzeko asmorik ba al dago?
14. Erakundea hain handia izanda, zer eragin dauka horrek proiektuak burutzeko orduan?
15. Nola hobetuko zenuke udal langileen arteko komunikazioa?

KANPO KOMUNIKAZIOA

1. Nola komunikatzen da Udala hartzaileekin?



EKINTZAK ETA EKITALDIAK

1. Nola ematen dira ezagutzera zuen sailak antolatzen dituen ekimenak eta jarduerak?
2. Ze eremutan ematen dira ezagutzera?
3. Ekimenetan parte hartzen duten kolaboratzaile kopurua igo ala jaitsi egin da?
4. Zein dira ekitaldi nagusiak?
5. Ekitaldi kopurua igo ala jaitsi egin da?
6. Zer eragin dute ekitaldiek gizartean?

PROIEKTUAK

1. 2015eko proiektu kopurua igo ala jaitsi egin zen aurreko urteekin alderatuta?
2. Zer proiektu garrantzitsu aurreikusten dira aurrera begira?
3. Zer proiektu estrategiko daude aurreikusita 2016rako? Zein dira?
4. Zertan erabiltzen da saileko aurrekontua?
5. Zer komunikazio-tresna erabiltzen ditu Udalak kolaboratzaileekin harremanetan jartzeko?
6. Topaketak, elkarretaratzeak... antolatzen al dira?
7. Lortutako emaitzen jarraipena egiten al da?

HARTZAILEAK

1. Zein da Eibarko Udalaren publiko nagusia?
2. Ze teknika erabiltzen dira publiko horretara iristeko?
3. Nola komunikatzen da publikoarekin?

DIRU-LAGUNTZAK EMATEN DITUZTEN ERAKUNDEAK

1. Nolakoa da Udalaren harremana diru-laguntzak ematen dituzten erakundeekin?
2. Igo ala jaitsi egin ziren 2015ean diru-laguntzak ematen dituzten erakunde-kopurua?
3. Zer estrategia erabiltzen ditu Udalak diru-laguntzak lortzeko?
4. Diru-laguntzen kopurua igo ala jaitsi egin da? Zer neurritan?
5. 2016ari begira, diru-laguntzak igo ala jaitsi egingo dira?

PUBLIZITATEA

1. Udalak berak egiten du bere publizitatea edo beste erakunde bati agintzen dio?
2. Udalak hedabideetan duen presentzia handitu edo txikitu da? Zergatik?
3. Zer zabalkunde izaten du komunikazio mota horrek?
4. Nola jartzen da harremanetan Udala hedabideekin? Edo haiek deitzen dute?
5. Antolatutako ekitaldi bat egonez gero, prentsaurrekorik ematen al da?
6. Kanpoko publizitatea, nola antolatzen da?
7. Ugaritu edo murriztu egin da kanpoko publizitatea?
8. Nori bideratzen dio publizitatea Udalak?
9. Non zabaltzen da publizitatea?
10. Ba al du Udalak publizitaterik Interneten?



KOMUNIKAZIOA

1. Nola hobetu liteke komunikazioa?
2. Zer iritzi du jendeak Udalaz eta antolatzen dituen ekitaldiez?
3. Herritarrentzako erreferentziakoa izan daitekeen beste web-orriren batean al dago Udalaren web-orriara sartzeko bidea?

WEB ORRIA ETA SARE SOZIALAK

1. Noizkoa da Eibarko Udalaren web-orria?
2. Zenbatero eguneratzen dira datuak?
3. Web-orriaren diseinua dela-eta, erabilerraza al da bisitarientzat? Zergatik?
4. Zenbatero eguneratzen dira sare sozialak?
5. Ba al dago harreman zuzena eta egunero sare sozialetako erabiltzaileekin?
6. Erabilgarria al da komunikazioa?
7. Zer hobetu liteke komunikazioan?
8. Zer onura dakarte Udalaren web-orriak eta sare sozialek?

LAN PRAKTIKAK

1. Zer hitzarmen erabiltzen du udalak praktikak bideratzeko?
2. Zenbat denbora darama horretan?
3. Zer eginkizun dituzte praktiketako beharginek (arloaren arabera definitu)?
4. Zer egiten dute (arloaren arabera)? Zehaztu.
5. Zenbat denbora pasatzen du lantokian?
6. Praktikaldia eta gero, kontratua lortzeko aukerarik badago?
7. Nolakoa da praktiketako beharginekin dagoen tratua?
8. Praktikak ordaindu egiten dira edo boluntarioki egiten dituzte?

GARDENTASUNA

1. Zer garrantzi dauka Udalak gardentasunaren inguruko gaiez informatzeak? (udal gobernu, harremanak herritarrekin, ekonomia, kudeaketa eta Udalaren jokabidea, zerbitzuen kontratazioa, hirigintza eta herri lanak) 1etik 10era.
2. Udal web-orriak interesgarri zaigunari / zaizunari buruz informatzen al zaitu? 1etik 10era.
3. Zure ustez, nola eman beharko luke Udalak gardentasunarekin lotutako kontuen berri?
4. Kezkarik al duzu gardentasunarekin lotutako alderdiren baten gainean?
5. Udala gardena dela uste duzu? 1etik 10era.
6. Hobetu beharra al dauka Udalak gardentasun kontuetan?



➤ **UDAL LANGILEEI EGINDAKO INKESTA**

- ✓ Sexua
- ✓ Adina
- ✓ Formazioa
- ✓ Zein sail edo zerbitzutako langilea zara?
- ✓ Zenbateraino zaude gustura zure saileko edo zerbitzuko lankideen arteko barne komunikazioarekin?
- ✓ Zenbateraino zaude gustura Udaleko gainerako sailekin edo zerbitzuekin zure sailak edo zerbitzuak duen komunikazioarekin?
- ✓ Nola baloratzen duzu eraginkortasuna komunikazioan zure arduradunarekin?
- ✓ Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatekoa bultzatzen duela uste duzu?
- ✓ Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu?
- ✓ Nola kalifikatuko zenuke eibartar politikari liderren eta udal langileen arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfiantzari...dagokionean.
- ✓ 'Eibarko Udala' marka-irudia atsegina eta hurbilekoa dela uste duzu?
- ✓ Udal webgunearen diseinua funtzionala eta irisgarria dela uste duzu?
- ✓ Zenbateko maiztasunarekin kontsultatzen dituzu Udalaren sare sozialetan (kontu ofiziala eta sektorialak) argitaratzen diren edukiak?
- ✓ Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (telefonoa, e-posta, udal web orria, sare sozialak, E-kultura, argitalpenak...)
- ✓ Zertan hobetuko zenuke Udalaren eta herritarren arteko komunikazioa?
- ✓ Zein gaik kezkatzen zaituzte komunikazio arloan?



➤ **HERRITARREN GOGOBEETETASUNA NEURTZEKO EGINDAKO INKESTA**

- ✓ Sexua
- ✓ Adina
- ✓ Formazioa
- ✓ Lan-egoera
- ✓ Udalak komunikazio eraginkorra eta kalitatekoa bultzatzen duela uste duzu?
- ✓ Udalak sail eta zerbitzuen inguruko informazioa modu argian, errazean eta behar adina ematen duela uste duzu?
- ✓ Nola kalifikatuko zenuke eibartar politikari liderren eta herritarren arteko komunikazioa? Eman zure iritzia sinesgarritasunari, konfiantzari...dagokionean...
- ✓ 'Eibarko Udala' marka-irudia atsegina eta hurbilekoa dela uste duzu?
- ✓ Udal webgunearen diseinua funtzionala eta irisgarria dela uste duzu?
- ✓ Zenbateko maiztasunarekin kontsultatzen dituzu Udalaren sare sozialetan (kontu ofiziala eta sektorialak) argitaratzen diren edukiak?
- ✓ Gaur egun arte martxan jarritako komunikazio kanalak nahikoak direla uste duzu? (udal web orria, sare sozialak, E-kultura, argitalpenak...)
- ✓ Zertan hobetuko zenuke Udalaren eta herritarren arteko komunikazioa?
- ✓ Zein gaik kezkatzen zaituzte komunikazio arloan?



➤ **BERTAKO HEDABIDEEKIN EGINDAKO EZTABAIDA-TALDEA**

2016ko maiatzaren 24an, 18:30etik 19:20ra, bigarren solairuko mahai borobilaren mahaian, Eibarko Udalean eztabaida-talde bat antolatu zen bertako hedabideekin. Helburua zen Komunikazio Planaren diagnosi-fasea osatzea: Udalak hedabideekin duen harremanaz hedabideek dituzten iritziak, kritikak eta iradokizunak jasotzea.

Kazetari hauek bertaratu ziren: Alberto Echaluze eta Félix Morquecho, EL DIARIO VASCOTik; Juan Manuel Cano, RADIO EIBAR-CADENA SERetik eta Silbia Hernández, ETA KITTOtik.

Beste hauek deialdiaren berri jaso zuten, baina ezin izan zuten egunean bertaratu: Borja Rodríguez, RADIO MARCA EIBARKoa eta Javier León, NOTICIAS DE GIPUZKOAkoa.

Bilera horretan bi moderatzaile egon ziren: Alkatetzaren idazkaria eta Komunikazio- eta gardentasun-teknikaria.

Galdera hauek jaso zituzten kazetariak:

1. Zuen ustez, eraginkorra eta kalitatekoa al da Udalaren komunikazioa?
2. Udalak argi eta zehatz ematen al du bere arlo eta zerbitzuen kontuen berri?
3. Orain arte erabiltzen dituen hedabidea-kanalak egokiak iruditzen zaizkizue (deialdiak, prentsaurrekoak, web-orria, sare sozialak...)? Nahiko al dira?
4. Erraza al da Udalarekin, erakunde gisa, eta bertako langileekin komunikatzea?
5. Zer harreman duzue Eibarko buruzagi politikoekin? Nola hobetuko zenukete?
6. Zuek ustez zein dira ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak.
7. Nola hobetuko zenukete Udalaren eta hedabideen arteko harremana?



Argitalpena

Lehena, 2016ko abendua

Egiletza

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Eibarko Udala

Internet

www.eibar.eus

Editatzailea

Alkatetza

Eibarko Udala-Untzaga plaza, 1. 20600 Eibar

Komunikazio lantaldea

Ana Telleria Echeverria
Begoña Dorronsoro Larrea
Iratxe Picaza Añibarro
Pedro Irusta Mendieta

Itzulpena

Nagore Azkunaga Fernández