

DIGIT AH AL

Digitalizazioan
gizarte-diseinua
egiteko esparrua



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Lagunkoia

APTES



AURKIBIDEA

1. AURKEZPENA	4
2. ESPARRU BAT	10
• ZERGATIK	11
• ZER	12
• ZERTARAKO	12
• NORENTZAT	13
• BALIOAK	13
3. DIGITAHAL	14
• PENTSA DEZAGUN	16
1. GURE BARNE-KOHERENTZIA	16
2. GURE TESTUINGURUA	17
3. DIGITALIZATZEKOAN SORTZEN DUGUN BALIOA	18
• EZAGUTU DITZAGUN	20
1. PERTSONEN ESKUBIDEAK	20
2. PERTSONEN PROFILAK	21
• EGIN DEZAGUN	22
1. ESKURATZEKO ETA ERABILTZEKO MODUKO EKIMENA	22
2. ALIANTZAK	24
3. BIDE LAGUN IZATEA	26
• BIL DITZAGUN	28
1. BIDERATZAILEAK	28
2. PERTSONA GAITUAK	30
3. LIDERGOA	31
4. ANTOLAKETA ETA BALIABIDEAK	32
4. ESTEKA INTERESGARRIAK	36



“Adinekoei laguntzea –balio batzuekin– gaitasun digital batzuk eskuratzen eta hobetzen, dituzten nahien eta beharren arabera, ekitate digitala lortzen laguntzeko”.

OnKIDEn helburua

AURKEZPENA

2021eko udazkenean, Donostiako Udalak, Donostia Lagunkoiaren eta APTESen bidez (Teknologia Soziala Sustatzeko Elkar-
tea), Nagusilaneekin, MatiaZaleak-ekin, Izarbiderekin, KZgunearekin, Adinekoen Elkarteei Laguntza Teknikoa emateko Udal Zerbitzuarekin eta Donostiako Udaleko Gizarte Ekintzaren Zuzendaritzaren Plus 55 programarekin batera, gun bat sortzea proposatu zuten, adinekoei gaikuntza digitalean laguntzen dieten erakundeak konektatzeko, zenbait formatutan (ikastaroak, tutoretzak, aurrez aurrekoak, online, etab.). OnKIDE du izena gun horrek, eta aurrera ere jarraitzeko asmoa du. Erakunde bakoitzak identifikatzen dituen esperientziak eta erronkak partekatu ditu, eraldaketa digitalak adinekoengan duen eraginari eta haien gaikuntza digitalari dagokienez, helburu partekatu bat zehaztu du, eta asmo horretatik abiatuta, hiru lan-ildo identifikatu dira.

Aurrenekoa, Donostian trebakuntza digitalera bideratutako baliabide publikoak eta elkarte-baliabideak ezagutaraztea. Bigarrena, atzeratuen dauden adinekoei aktiboki laguntzea gaitasun digitalak eskuratzen eta hobetzen. Hirugarrena, taldean eta zerbitzuak, programak edo ekimenak digitalizatzen dituzten beste erakunde batzuekin konexioak sustatzea, erantzukizunak partekatze, koherentzia eta eragin handiagoa izateko eta inor ere ez uzteko atzean.

Hain zuzen ere, hirugarren ildo horretan identifikatzen du OnKIDek herritarren bizkarrera botatzeko joera izaten dela askotan, adinekoen bizkarrera, kasu honetan, digitalizazio aldetik gai izateko erantzukizuna. Hala ere, OnKIDEn ustez, funtsezkoa da konturatzea inor ere atzean ez uztea erantzukizun partekatua dela, eta, beraz, jarduera digitalizatzen duten erakunde publiko edo pribatuei ere badagokiela. Gogoan izan behar da, halaber, OnKIDek “inor ere ez” esaten duenean, edozein pertsona esan nahi duela, haren adina, testuingurua edo bizi-zikloa edozein izanik ere, baita ustez digitalizatuta dauden profil horiek ere, hau da, zailtasunak dituen jendea arlo digitalak eskaintzen dituen aukerak aprobetxatzeko eta garatzeko (gailu egokirik ez duelako, gailuetan daturik ez duelako, hizkuntza edo irakurritakoa ulertze aldetik zailtasunen bat duelako...).



Testuinguru horretan, Donostia Lagunkoiak eta APTESei gai horretan aurrera egiteko konpromisoa hartzen dute, esparru askotan eta erritmo desberdineko eraldaketa digitaleko prozesuetan murgilduta dauden erakunde publiko eta pribatuekin elkarrizketa-prozesu bat garatuz 2022ko udaberrian zehar. Prozesu honek jakin nahi izan du nola egiten ari diren, zer erronkari egin behar dioten aurre, bai eta esperientzia horietatik zer ikaskuntza ateratzen ari diren ere, informazio eta gogoeta horiekin guztiekin esparru baten lehen bertsioa elikatzeke, digitalizatzen duten erakundeek digitalizazio humanista diseinatu eta zabal dezaten, pertsonak eta haien errealitateak, nahiak eta beharrak erdigunean jarritz. Esparru horri **DIGITALAHAL** jarri diogu izena.

DIGITALAHAL lan-prozesuari bibliografia begiratzuz ekin diogu. Dokumenturik garrantzitsuenak esteka interesgarri gisa jarri ditugu, bai dokumentuan bertan, bai eta amaieran ere. Hortik abiatuta, APTEs, PR4 Gizarte Teknologia eta Donostia Lagunkoia lantaldean egindako hausnarketetatik sortutako lehen hipotesi bat egin dugu. Hipotesi horretatik abiatuta sortutako esparruaren lehen bertsioarekin, zenbait sektoretako erakunde publiko zein pribatuetakoa interes-arloetako profesional arduradunak identifikatu ditugu, haiekin harremanetan jarri eta hitz egin, eta lan-saio kolektibo bat ere egin dugu.

OnKIDE

Donostian Adinekoei beren
trebakuntza digitalean laguntzen
dietenen konexio gunea.

**ZABALDU**

Dagoena
ezagutaraztea

**KONEKTATU**

Digitalizatzaileekin
konexioak sustatzea
eta erantzukizunak
partekatzea

**LAGUNDU**

Horretan
ez
dabiltzanei
laguntzea.

**DIGIT
AH
AL**

IKERKETAK

ELKARRIZKETAK

KONTRASTEAK

DIGITAHAL ESPARRUA



Elkarrizketa eta foku-talde horietan pasatutako denborak eta sortutako guneak balio izan du:

HARREMANETAN JARTZEKO

ematen dituzten zerbitzuak, programak, ekimenak edo proiektuak digitalizatzeko erronkari aurre egiten dioten erakunde publiko eta pribatuetako eragileekin.

GOGOETA EGITEKO

herritarrek Donostia Lagunkoiaren testuinguruan arrakala eta bazterketa aldetik adierazi eta profesionalek ere digitalizazio-prozesuen inguruan dituzten kezka eta egonezinen gainean.

KONTRASTATZEKO eta

EZTABAIDATZEKO zerbitzu, programa eta ekimenen digitalizazioan ekitatea lortzeko funtsezko gaien inguruan.

Eskerrak eman nahi dizkiegu honako hauei denei, denbora eta ezagutza gurekin partekatzeagatik:

Ainhoa Aldasoro (Berrikuntza eta Lehiakortasuna. Donostia Sustapena-Fomento San Sebastián)

Alejandro Martinez, Enrique Monzonis eta Angel Alonso (Eroski Fundazioa / Osasun, Jasangarritasun eta Kalitate Zuzendaritza; Berrikuntzaren, IKTen eta Eraldaketa Digitalaren Zuzendaritza; Bezeroaren Garapeneko Zuzendaritza. Eroski taldea)

Amaia Ayastuy (Berrikuntzaren eta Kanalen Zuzendaritza. Kutxabank)

Asier Aranbarri (Gizarte Berrikuntzako Zuzendaritza. Gizarte Eraldaketako eta 2030 Agendako Idazkaritza Nagusia. Eusko Jaurlaritza)

Carlos Romero eta Javier Carrion (Fractal Strategy)

Cristina Murillo (GAIA klusterra)

Haritz Ugarte (Modernizazio eta Eraldatze Digitaleko Zuzendaritza. Gipuzkoako Foru Aldundia)

Iñaki Iruretagoiena (Marketina eta Herritarrentzako Arreta. Donostia Kirola)

Javier Vallejo (Plangintza eta Zerbitzuak. dBus)

Juanan Goñi (GUUK-en zuzendari nagusia)

Kristian del Barrio (Zerbitzu Elektronikoen Unitatea, Herritarrek Hartzeko eta Zerbitzu Digmaletako Zuzendaritza, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila. Eusko Jaurlaritza)

Leyre Madariaga (Eraldaketa Digitalaren eta Ekintzailatzaren Zuzendaritza. Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena. Eusko Jaurlaritza)

Xabier Eguren (e-Administrazioa. DonostiaTIK. Donostiako Udala)

Xabi Murua (Osoigo-ren zuzendari nagusia)

Dokumentu hau lehen ekarpen apala baino ez da, eta ekitate digitalean laguntzea helburu duten prozesuak erraztu nahi ditu, askotan ezagunak diren baina batzuetan oso antolatuta ez dauden oinarrizko gaiak zehazteko.

Lan prozesu horretan, DIGITAHALek bat egin du **Open Government Partnership Euskadiren (OGP) 3. konpromisoarekin**; izan ere, digitalizazio prozesuen diseinuan eragin eta eten digitalak oinarritik

saihestuko dituzten lanmodu berriak proposatu nahian, tresna praktikoak diseinatzen ari da, digitalizazioan parte hartzen duten eragile guztien beharrak eta nahiak diseinutik bertatik kontuan hartzeko.

Testuinguru horretan, espero dugu OPG-DIGITAHAL konexioa baliozko ekarpena izatea ekitate digitalean lagundu nahi duten guztientzat, eta, batez ere, ekintzara argi eta garbi jotzen dutenentzat.

2

DIGITAHAL esparru bat da; zerbitzu, programa edo proiektu bat digitalizatzeko orduan begiratu, pentsatu eta egin behar diren gauzak gida batean jartzen dituena. Ekimenak ikuspegi humanistatik digitalizatzea, azken batean.

ESPARRU BAT

ZERGATIK

Digitalizazioa erronka eta aukera ikaragarria da, biak, aldi berean. Erronka, zeren aro digitalean gizarte, kultura eta antolaketa aldetik izaten diren aldaketei inor ere atzean utzi gabe heltzea eskatzen du.

Eta aukera, zeren ekimen bakoitza hura hartu, erabili eta gozatu behar duen pertsona bakoitzari egokitzeko ahalmena du.

DIGITAHALen ustez, eten digitaletik haratago joan behar da, bertan dauden pertsonen dagokien gaia baita, eta, gainera, beren burua gaitzeko erantzukizun pertsonal bat hartzea eskatzen die horrek. Izan ere, eten digitalak neurri handiagoan inplikatzeko dituzten ekimenak digitalizatzen dituzten pertsonak eta erakundeak, horiek baitira digitalizatu beharreko zerbitzu, programa edo proiektu horien diseinu sozialerako gaitasun handiena izan behar dutenak, inor atzean gera ez dadin.

Aro digitalean, gure ekimenak (zerbitzuak, programak, proiektuak...) digitalizatzen ari gara erakunde publikoak eta pribatuak. Batzuetan, digitalizazio hori omnikanalitate-estrategiaren parte da, hau da, ahal diren modu guztietan iristea pertsonengana, elkarri eragiteko gero. Horrela, kanal digitala (weba, app-a, e-maila) eta aurrez aurreko interakzioarako alternatiba gisa bizi dira. Beste batzuetan, berriz, eskaintzen diren ekimenetara digitalki sartzeko lehenesteko erabaki estrategikoa dago.

Ekimenak digitalizatzeko prozesuei heltzeko moduak berealdiko garrantzia du, bai haiek pertsonengana iristeko, bai erakundeen helburuak betetzeko.

- Pertsonentzat, ezinbestekoa da erakundeek zer erantzukizun dugun zehaztea teknologia digitaletara jotzeko, haiek erabiltzen ikasi eta erabiltzeko zailtasunik handienak izan ditzaketenen aurrean.

- Erakundeen helburuentzat, **DIGITAHAL**ek prozesu horien diseinu sozialaren alde lan egitea proposatzen du, hautemandako balioa, pertsonen eskubideen bermea, kalitatea eta lehiakortasuna areagotzeko faktore.

DIGITAHALek hausnarketa erraztu nahi du, argi ulertarazteko zer dakarren berekin digitalizazioak: erakundea kulturalki eraldatuko duen estrategia bat definitzea.

Hausnarketa-esparru bat proposatzen dugu, honako hauek kontuan hartzeko:

ZER

- Pertsonen eskubideak, gaitasun digitalak eta testuinguruak.
- Gure erakundeen helburuak, emandako balio, zerbitzuen kalitate eta lehiakortasun aldetik.



ZERTA- RAKO

- **PERTSONEI** (herritarrak, hartzailak eta/edo erabiltzaileak) ekarpen hauek egiteko: balioa (autonomia, denbora edo gaitasuna); dituzten eskubideak sustatu eta bermatzea, dituzten testuinguruak eta gaitasun digitalak dituztela ere.
- **ERAKUNDEOK** ditugun helburuak bete ahal izateko, ditugun eginkizunak egiteko eta kalitate handiagoko zerbitzuak, programak, ekimenak eta proiektuak emateko, inor ere atzean utzi gabe.



NOREN- TZAT

Egiten ari diren ekimenetan gaitasun digital batzuk izatea eskatzen duten eraldaketak egiten ari diren erakunde publiko eta pribatuentzat. Eraldaketa horiek dagoeneko eginda daukaztenentzat eta hori zeinen humanista den berriz begiratu nahi dutenentzat.

BALIOAK

DIGITAHAlen sorrera ahalbidetu duen lan prozesua Donostia Lagunkoia Hiri Planetik datozen **BALIO** hauetan oinarrituta daude:

- **KONEXIOA:** Pertsonen eta erakundeen arteko gizarte-lotura erraztuko duten espazioak eta testuinguruak sortu nahi ditugu, analogikoak zein digitalak, erronka zehatz baten inguruan antz eman, ezagutu, hobeto ulertu, ikasi eta konponbideak eraikit.
- **EKITATEA:** Ekitate digitala, pertsonak eta komunitateek informazioaren teknologiak eskuratzeko eta erabiltzeko baldintzatzat, parte hartu ahal izateko eta herritartasun-eskubideak erabat baliatu ahal izateko (bizitza publikoan, sozialean, kulturean eta ekonomikoan parte hartzea, enpleguan, etengabeko ikaskuntzan edo funtsezko zerbitzuak eskuratzeko, hala nola osasuna, etxebizitza, hezkuntza, gizarte-babeseko sistemak, eta abar).
- **AUTONOMIA:** Pertsonen autonomia errespetatzen eta sustatzen duten digitalizazio prozesuak bultzatzearen aldeko apustua egiten dugu, baita teknologia eskuratzeko eta erabiltzeko orduan ere.
- **ANIZTASUNA:** Horrek esan nahi du pertsonak, dituzten gaitasun eta testuinguruetan, askotarikoak direla, eta haien beharrak, nahiak eta interesak ere aldakorrek direla. Dibertsitateari kasu egitea eskatzen du horrek, diseinu eta hedapen desberdin eta moldagarriekin erantzun ere.
- **ADIN GUZTIENTZAT:** Izan ere, Donostia Lagunkoiaren ekintza guztiek abiapuntu bat bera dute: lagunkoia izatea eta hori ekimen, programa, proiektu edo zerbitzuetara eramateak zerbitzu eskatu eta balio bat ematea, adina adin.

3

DIGITAHAL 4 ekintzen inguruan egituratzen da: ERABIL DEZAGUN GOGOAN, EZAGUT DEZAGUN, EGIN DEZAGUN eta TXERTA DEZAGUN; bere ekimenak digitalizatu nahi dituen erakundeak gogoeta gidatzen duten lau ekintzak horiek dira.

Ekintza bakoitzak arreta jarri beharreko alderdi zehatz batzuk ditu. Labur-labur garatu ditugu alderdi horiek, eta bakoitzari buruzko galdera batzuk proposatu, elkarrizketari ekiten laguntzeko balio izan dezaten. Helburua ez da galdetegi zehatza izatea, eta ziur gaude erakunde bakoitzean hausnarketa egiten hasitakoan beste ñabardura eta galdera batzuk sortuko direla. Erantzunetan baietz edo ezetz esatea baino aurrerago ailegatu nahi duten galderak dira, elkarrizketa sakon bat izateko abiapuntu izan nahi dutenak, alderdi bakoitzean aurrera egiteko eta sortzen diren eta digitAHALen lehen bertsio hau hobetzen dutelako baliozkotzat jotzen diren beste galdera batzuk ere sartu ahal izateko.

DIGITAHAL

Gure barne
koherentzia.
Gure testuingurua.
Digitalizatzean
sortzen dugun balioa.

ERABIL DEZAGUN GOGOAN



Pertsonen
eskubideak.
Pertsonen
profilak.

EZAGUTU DEZAGUN



EGIN DEZAGUN

Ekimen eskuragarri
eta erabilgarri bat.
Laguntasun bat.
Aliantzak.



GEHI DEZAGUN

Bideratzaileak.
Pertsona
gaituak.
Lidergoa.



GURE BARNE-KOHERENTZIA

Erakundeok mugitzen gaituen hura, hau da, gure misioa, gure balioak, ekarri behar ditugu gure digitalizazio prozesuen diseinura; eta digitalizazio hori mugiarazten gaituen horrekin koherente izan dadin lortu.

Misioa dugu erakundea izateko arrazoia. Haren bidez, zer egiten duen, nola egiten duen eta zer balio proposatzen duen adierazten dugu.

Gure ezaugarriak dira balioak, gure gizarte-testuinguruan aintzakotzat hartzeko balio digutenak. Garrantzitsua da jarduera digitalizatu eta gero erabilitako balioak aitortuta dauzkagun balio berberak izatea.

Beraz, gogoan izan behar dugu zerk mugitzen gaituen eta zer ezaugarri ditugun. Eta, horrekin batera, ziurtatu behar dugu egin nahi dugun digitalizazioa eta dugun misioa eta ditugun balioak bat datozela.

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zein da gure misioa?

Identifikatuta al dauzkagu gure balioak?

Ba al dago koherentziarik gure misioaren eta balioen eta gure ekimen digitalizatuak hartuko dituzten pertsonen premien artean?

Ekimena zerbitzu, programa edo proiektu gisa digitalizatzean koherente ari gara izaten dugun misioarekin eta ditugun balioekin?

¹Erakunde baten balio-proposamena eskainitako produktu edo zerbitzuaren ezaugarri eta funtzio nagusien adierazpena edo laburpena da. Ez dira nahasi behar testuan deskribatzen diren erakundearekin "balioekin".

GURE TESTUINGURUA

Herritarren, administrazio publikoen, erakundeen, hornitzaileen, bezeroen eta abarren artean harreman digitalak izateko beharra ditugu, nolabait, aurrera egitera bultzatzen eta behartzen gaituen testuinguruko elementuetako batzuk.

Jendartearen parte gara, eta harekin batera aldatzen gara gu ere. Kanpoan gertatu eta gure kontroletik kanpora dauden gauzek eragin egiten diote gure erakundeari ere. Eta gero eta gauza gehiago gertatzen dira kanpoan, abiadura bizian gertatu ere.

Aro digitalak tresna batzuk eta kultura bat eman dizkie pertsoneri (herritar, bezero, erabiltzaile edo duten rolean), ebaluatzeko, komentatzeko, diseinatzeko edo eragiteko. Gaur egun, kontsumitzaile pasiboak izatetik prosumitzaileak izatera igaro gaitetzke, hau da, kontsumitutakoa edo erabilitakoa sortzen ere parte hartzen dugun kontsumitzaileak izatera.

Testuingurua, kanpokoa izateaz gainera, barrukoa ere izan daiteke, eta baldintzatu gaitzake, adibidez, erakunde handiago baten parte bagara eta irudi bera, funtzionalitate berak edo gauzak egiteko modu berak helarazi behar baditugu. Bestela esanda, zerbitzu edo programa digital batzuk sortzen dituen erakunde batek barruko lan bat egin behar du, zerbitzu bakoitzak eremu digitalean duen ikuspegia partekatzeko, koherentzia izateko eta marka indartzeko.

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zer espero dute gure zerbitzuak eta hartzen dituzten pertsonen gure erakundeetatik?

Badugu gunerik erakunde gisa eragiten diguten aldaketa sozial eta teknologikoez hausnarketa egiteko?

Zein dira gure horiek?

Ziurtatzen al dugula aurrera ere segituko duela hausnarketa horiek egiten?

Nola antolatzen ditugu?

Ziurtatzen al dugu gogoeta horietan parte hartzen duten pertsonen aniztasuna?

Lantzen al dugu gure erakundearen barruan eta handik kanpora lotura batzuk izatea behar dugun ezagutza, teknologia eta esperientzia interesgarriak identifikatzeko modua ematen digutenak?

DIGITALIZATZEAN SORTZEN DUGUN BALIOA

Proposatzen duguna gure zerbitzuak, programak, proiektuak, ... hartzaileen esperientzia nola hobetu dezakeen identifikatzea, azken batean digitalizatutako ekimenak nola eman diezaiekeen balio bat.

Ekimen bat digitalizatzeko, ezinbestekoa da pentsatzea ea hori egitean zer **balio** sortzen dugun. Balioa da zerbaiten ezaugarri bat, jasotzen duenak haren interesekin bat datorrela ikusi edo pentsatzen duena. Badago arriskua, ordea, sortutako balio horren "jabetza" edo "gozamena" mutur batean jartzeko; alegia, dena, % 100, erakundearena edo ekimena erabiltzen duen pertsonarena izatea. Balioak bi muturretan maximizatzea izan behar du helburu.

Era berean, digitalizazioak inpaktu negatiborik ekarriko lukeen ere begiratu behar da, eta murrizteko neurri batzuk ere pentsatuta izan, eragin txarrik ekarriko balitu.

Bestalde, hasieran aurreikusi gabeko ondorioei aurrea hartzen ere saiatu behar dugu. Positiboak izan daitezke; esate baterako, gure erakundearekin koherenteagoak diren beste gauza batzuk egiteko denbora irabazten dugun ikustea. Adibidez, digitalizazioari esker erakundeko pertsonak denbora gehiago eskain dezaketen jendeari laguntzen edo aurrez aurre kasu egiten.

Baina litekeena da negatiboak ere izatea eta neurriak batzuk pentsatuta eduki behar izatea ordurako.

Hori gertatzen denean, funtsezkoa da ulertzeko moduan komunikatzea gure zerbitzua erabili behar dutenei zer balio erantsi dakarren digitalizazioak eta zer egin ahal izango den horri esker. Alegia, garrantzitsua da pertsona ikusaraztea zer irabazten duten gure zerbitzua digitalizatuta izanda (autonomia handiagoa, baliabide gehiago, erraztasun handiagoa).

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zertan hobetzen da ekimena hura digitalizatuta? Okerrera egin al dezake digitalizatuz gero? Norentzat da hobetzea/okertzea?

Digitalizazioarekin, gaitasuna, ezagutza, autonomia, denbora... sortu ahal izango dugu beste gauza baliotsu batzuetara bideratzeko?

Zein izan daitezke gauza baliotsu horiek? Nola neurtuko ditugu?





As far back as I remember my
consciousness, without words, ideas
have been subject to wild fluctuations,
and, others are optical, and by
much, just before falling asleep,
aware of a kind of one-side vision
as adjacent sections of my mind,
from the actual sound of my thoughts,
detached, unresponsive voice, which
sounds of no importance to me. The
seems to be the ordinary one-
preliminary vision, which I feel
I mean is not the brighter sound
by a wing-stroke of the will, that
announces a human spirit can
alluding shadows cast upon the
notes in the virtuous human
transparent chimney design
Perhaps never to be
of the
which which



PERTSONEN ESKUBIDEAK

Pertsonen eskubideak dimentsio digitalean identifikatzeak

abiadura handia hartu du

azkeneko urteotan, nola Europar Batasunean, hala estatuetan eta autonomia erkidegoetan ere.

Batzuetan, dagoeneko legez garatuta dago identifikazio hori, eta beste batzuetan adierazpena, gutuna edo plan estrategikoa da.

Hauek ditugu lege-esparruaren adibide batzuk:

- 3/2018 Lege organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babestearen eta eskubide digitalak bermatzearen gainekoa.
- 03/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, Sektore publikoak baliabide elektronikoaren bidez lan egiteko eta jarduteko araudia onartzen duena.
- Bezeroari kasu egiteko zerbitzuen gaineko lege-proiektua, 2022ko maiatza.

Adierazpenetan, gutunetan edo plan estrategikoetan, berriz, asko ugaritu dira COVID-19aren ondorioz. Hauek digu batzu-batzuk:

- Eskubide eta printzipio digitalei buruzko proposamena, Europako Batzordeak Europako Parlamentuari egina, 2022ko urtarrila.
- Eskubide Digitalen Karta Espainiako Gobernua, 2021eko uztaila.
- ARDATZ, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa, Eusko Jaurlaritza, 2021eko abendua.
- Euskadi 2025, Eraldaketa Digitaleko Estrategia, Eusko Jaurlaritza, 2021eko urria.

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Nola ari gara betetzen pertsonen eskubideei buruzko legeria zerbitzuen, programen, proiektuen eta ekimenen dimentsio digitalean?

Digitalizazioaren diseinuan eta plangintzan sartzen al ditugu erregulazio- eta orientazio-gaiak?

Jarraibideez baliatu eta hartzen al diogu aurrea Europako, estatuko, autonomia erkidegoko edo tokiko erakundeetatik etorriko diren lege eta xedapenei eta egiten al dugu adierazpen, gutun, estrategia edo planik?

PERTSONEN PROFILAK

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Orain baino lehenagotik ere ezagutzen al dugu digitalizatutako ekimenaren xede diren pertsonak zer errealitate duten?

Nola lortzen eta sistematizatzen dugu ezagutza hori? Zer egin dezakegu gure ekimenaren xede diren pertsonen erabilera-esperientzia jakiteko?

Badakigu zer nahi, behar, beldur eta gaitasun analogiko eta digital duten?

Egiten dugu horren bilakaeraren jarraipenik?

Badakigu pertsona horiek zer-nola erabiltzen dituzten gure ekimenak? Nola egiten dugu haien jarraipena?

Badakigu nola hautematen duten gure ekimena eta zer balio ematen dien (edo zer balio kentzen dien)?

Nola jaso eta erabiltzen ditugu hartzaileen iradokizunak, iruzkinak, kexak eta abarrak?

Pertsona zehatz batzuentzat egiten ditugu ekimenak (zerbitzuak, programak edo proiektuak), eta haiek dira digitalizazioari zentzua ematen diotenak. Hori dela eta, funtsezkoa da haien profilak ondo ezagutzea. Haiei balio bat emateko moduan diseinatzeak digitalizazioa, batetik, eta haiekin konektatzeko komunikazio-gakoak identifikatzeko, bestetik.

Izan ere, pertsona guztiak ez dira berdinak, eta ez dituzte desio, behar, testuinguru eta gaitasun berak. Eta ezintasun batzuk ere izan daitezke behar adina gaitasun, trebetasun edo ulermen ez izateagatik, estaldurarik ez den lekuetan bizitzeagatik, gaitasun ekonomikoagatik, weben ez baizik eta app-an nabigatzera ohituta izateagatik eta abarregatik.

Ezagutza horrek pertsona bakoitzarentzat diseinurik egokiena egiteko balioko digu, eta baita lehen aipatu ditugun komunikazio-gakoak aberasteko ere (ikus PENTSA DEZAGUN, zer balio sortzen dugun). Zeren eta oso gauza delikatua baita ekimen baten digitalizazioa komunikatzea, baina ez da erraza egoki egitea.

Batzuetan, gure ekimenaren xede diren profilen ezagutza sakona izango du erakundeak; beste batzuetan, berriz, beste erakunde batzuek izango dute (pertsona horietatik gertuen direlako) ezagutza hori. Eta horixe da haiekin bat egiteak izugarri balio izateko arrazoa.

ESKURATZEKO ETA ERABILTZEKO MODUKO EKIMENA

Gure zerbitzu, programa edo proiektu digital bat hartzen duen pertsonak hura eskuratzeko, ulertzeko eta erabiltzeko modua izan behar du. Hori da irisgarritasuna.

Pertsona ingurune digitalera sartzen denean, ahalik eta nekerik txikienarekin eta emaitzarik onenarekin lortu behar ditu lortu nahi zituen helburuak. Hori da erabilgarritasuna.



Sarbidea eta erabilera bermatuta egon behar dira, edozein dela ere pertsonaren gaitasuna, daukan gailua, erabiltzen duen lekua edo eskuragarri dagoen datu-sarea. Horregatik, diseinatzeko orduan kontuan izan behar dugu jatorri, adin, hezkuntza eta ekonomia maila, gaitasun intelektual, fisiko, sentsozial eta diferente egiten gaituzten beste gauza asko eta asko daudela.

Weben erabilerraztasuna **A, AA eta AAA** mailako egiaztagirietan dago antolatuta. IKT produktu eta zerbitzuetarako erabilerraztasun-baldintzak **UNE-EN 301549** arauan daude, eta Web Erabilerraztasunaren Ekimenaren (WAIren WCAG) webeko edukien erabilerraztasun-jarraibideei segitzen die hark.

Erabilgarritasunaren ziurtapena ez da hain ezaguna, baina hark ere baditu estandar batzuk, prozesuaren (**ISO 9241 Ergonomics of Human System Interaction**) eta produktuaren arabera (ISO 9126 Software engineering — Product quality

ISO 14598 Information technology – Software product evaluation) orientatu direnak. Hala ere, batetik, diziplinaren bilakaera eta, bestetik, estandar horietan bilakaera handirik ez izatea dela eta, ez da asko zabaldu ziurtagiri hori.

Printzipio horiek ekimenaren diseinu digitaallean praktikan jartzeko, diseinuaren metodologiak txertatu behar dira, hala nola UX diseinua. Diseinu horretan, erabiltzaileekin batera lan egiten da, ulertzeko nola sentitzen diren ekimena eskuratzean eta erabiltzean (kasu honetan, digitala).

UX diseinuaren tresnak erabiltzeko aukera bat da; metodologia arinak, behaketa, entzutea, talde fokalak eta dinamika parte-hartzaileak, konparazio baterako. Marketin digitalak eskaintzen dituen tresnetan ere oinarritu gaitezke. Hor ditugu datuak modu atseginean ikustea edo gamifikazioa, adibidez, ulergarritasun

eta erabilgarritasun hobea izateko. Eta gogoan izan behar dugu denbora luzez egin behar dugula, ez noizean behin. Horretarako, egokia da diziplinarteko taldeak izatea, barrukoak zein kanpokoak, erakunde gisa ekimen digitalizatueta irisgarritasuna eta erabilgarritasuna zaintzeko bidea emango digutenak.

Batzuetan, erakundean bertan izango ditugu ezagutza horiek dituzten profesionalak, eta ez dugu besterik beharko. Beste batzuetan, berriz, ez dugu profil horietako jenderik izango barruan, eta kanpoko pertsonen laguntza beharko dugu. Baina gure etxean bertan ere adituak izan arren, batzuetan oso ondo etorriko zaigu kanpoko adituekin kontrastatzea gure ezagutza; izan ere, haiek beste testuinguru eta erakunde batzuetan egiten duten jardunari esker azkartu egin baitezakegu digitalizazio diseinu egokia.

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zer egin behar dugu digitalizatutako zerbitzu, programa edo proiektuak irisgarritasun-irizpideei jarraitzeko?

Nola eta noiz parte hartzen dute hartzaileek ekimenaren diseinuan?

Nola aztertzen dugu ekimen digitalizatuak zer erabilera izan duen denbora batean?

Ziurtagiriak daukagu irisgarriak izango direla?

Ez badugu, etengabe sistematizatzen dugu haren ebaluazioa?

ALIANTZAK

Zerbitzuak, programak edo proiektuak digitalizatzekoan, funtsezkoa izango dugu aliantzak lantzea, konfiantzan eta lankidetzan oinarritu eta, gure erakundeko sailen artean eta/edo beste erakunde batzuekin batera, ekimen digitalizatua pertsonengana iritsi eta batzuk ez baztertzeko.

Zenbaitetan, proposatzen ditugun zerbitzu, programa edo proiektuetatik pertsonak zer nahi eta/edo behar duten ezagutza, edo proposamen horiek garatu ahal izateko diseinu-metodologiak ezagutza, erakundearen barruan izan dezakegu; besteetan berriz, kanpoan egon daiteke ere. Kasu horietan, norberaren testuingurutik kanpo ezagutza hori ikasi denean, horretara egokitzerakoan azeleragailu bat izan daiteke.

Digitalizatu beharreko ekimena diseinatzekoan ez daukagulako fokua prozesuaren gure partean bakarrik jarri, baizik eta beste prozesu batzuekin konektatuta eta koordinatuta egon behar du, bai gure erakundekoekin, bai beste batzuekin ere.

Eta, aurreko puntuan esan dugun bezala, laguntza diseinatu eta sustatu beharko dugu. Hori, barruan edo beste erakunde batzuetan oinarrituta egin ahal izango dugu, ekimen digitalizatuaren balio-kateko puntu batzuetan esku hartzen duten eta erabiltzaileengandik hurbil dauden beste erakunde batzuetan oinarrituta.



GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zer pertsona edo sail egon daitezke edo egon behar dira ekimenaren digitalizazioan inplikaturata?

Zer gogoeta eta lan gune partekatzen ditugu erakundearen barruan?

Zer egin behar dugu beste erakunde batzuek zerbitzuaren, programaren, prozesu

digitalizatuaren balio-katean zer inplikazio duten jakiteko?

Zer egiten dugu lana koordinatzeko?

Kanpoko nortzuengana jo dezakegu, ekimena zuzentzen diegun erabiltzaileekin duten hurbiltasunagatik eta ezagutzagatik?



BIDE LAGUN IZATEA

Esperientziak erakusten digu pertsonen bide lagun izatea dela ekimen bat analogikotik digitalera pasatzeko orduan aldea egiten duena. Lagun-egite horiek familian eta lagun artean izaten dira askotan. Baina familia-sarerik ez dutenek, familiari laguntza eskatu nahi ez diotenek edo familiakoek digitalizatutako ekimenak nola egiten duen ez dakitenek ere izan behar dituzte alternatiba egoki batzuk. Hori dela eta, uste dugu ezinbestekoa dela laguntza digital bat izatea, presentzialki nahiz digitalki jasotzeko modukoa, **pertsonak sentitu dezan ez dagoela bakarrik ekimen digitalizatua erabiltzeko prozesuan.**

Laguntza digital hori diseinatzeak eta edukitzeak asko balio du, lehenik eta behin, prozesu digitala beren kabuz egin ezin duten edo egin nahi ez duten pertsonak ez baztertzeko. Bigarrenik, laguntza digital hori toki garrantzitsua da digitalizatutako zerbitzu, programa edo proiektuan autonomo izateko eduki behar diren gaitasunak eskuratzeko. Hirugarrenik, gure erakundearentzat asko balio duen iturria delako gurekin elkar-eraginean ari diren pertsonen berri jakiteko (dituzten beharrak, nahiak, gaitasunak...).



Laguntza digitaleko zerbitzu hori izateko, denbora eta aurrekontua jarri behar dira, ekimenaren prozesu osoan pertsonak zer egoeratan dauden jakiteko. Kontuan hartu beharko dugu zer bide dauden laguntza zerbitzu hori emateko, gure erakundeak gaitasunik duen emateko eta laguntza geure gain hartzeak merezi duen.

Izan ere, gaitasunik ez badugu, konplizitate eta aliantza batzuk egin beharko ditugu beste erakunde batzuekin, eta haiekin batera hausnartu eta diseinatu beharko dugu egin behar duguna, bai eta finantzaketa aurreikusi ere, nola denborarena hala lan hori egingo duten pertsonen trebakuntzarena ere. Erakunde horiek prestakuntzaren esparrukoak, hirugarren sektorekoak, boluntariotzakoak edo espezializatuak izan daitezke (horren adibide da KZGunea, Euskadin).



GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Zer alternatiba proposatzen dizkiogu ekimen digitalari? Antzeko bat, baina bertsio analogikoan (aurrez aurrekoa edo telefono bidezkoa), lagun egite bat...?

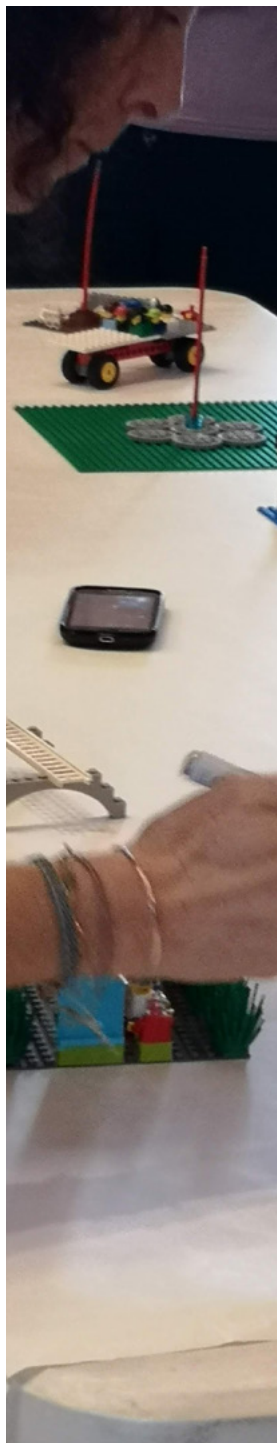
Zer gaitasun dugu barruko laguntza zerbitzua diseinatzeko eta eskaintzeko (ezagutza, taldea, aurrekontua...)?

Nolakoa da laguntza hori? (kanalak, ordutegia...)

Eta laguntza hori beste erakunde batzuek ematen badute, nola diseinatzen dugu laguntza zerbitzua haiekin batera?

Planteatzen al dugu laguntza digitaleko zerbitzua (norberaren edo kanpoko laguntza) aukera egokia izatea lagundutako pertsonaren gaineko informazioa biltzeko, ekimenaren balioari, sarbideari eta erabilerari dagokienez?

Zer egiten da lortutako informazioarekin?



BIDERATZAILEAK

Bideratzaileak dira ekimen bat digitalizatzekoan diseinu soziala izateko bidea ekartzeko modukotzat hartzen ditugun elementuak. Gutxienez hiru bideratzaile mota proposatzen ditugu: prozesuak, arau-esparruak eta elkarreragingarritasuna.

Erakundeek modu sistematizatuan edo ez hain sistematizatuan gauzatzen dugu gure ekintza, eta horri **prozesu** esaten diogu. Erakundearen barruan gauzak nola izaten diren jakiteak eta horiek deskribatuta eta partekatuta edukitzeak, haietan lan egiten dugun arlo eta pertsonak zereginen eta erantzukizunen banaketa argiarekin lerrokatuta egoteko modua ematen du. Zerbitzuek, programek eta proiektuek, oro har, ezin dute prozesu antolatu eta identifikatu izate horretatik kanpora geratu. Hala, bada, haiek digitalizatzea aukera bat da prozesu horiek (bir) pentsatzeko eta sinplifikatzeko, eta prozesu horien xede izango diren pertsonen lehen aurkezten zitzaizkien antzera aurkezteko, eta, beraz, haien erabilgarritasuna hobetzeko.

Arau-esparruek, bereziki irisgarritasunari eta eskubide digitalei lotutakoek, lagundu egiten dute – hartara behartzen baikituzte gu, erakundeak– gure prozesuak berriz diseinatu eta gure ekimenak pertsona guztiengana iristeko moduan jartzen. Proposamen hau egiteko hausnarketan, batek baino gehiagok

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Prozesuak deskribatuta eta idatzita daude gure erakundean? Erakundeko pertsona guztiok badakizkigu?

Nola kudeatzen dugu zerbitzuak digitalizatzeko barruko edo kanpoko prozesuak berriz diseinatzea ekar dezakeela?

Identifikatu, deskribatu eta jartzen al ditugu praktikan digitalizatutako ekimenaren hartzaileei laguntzeko behar diren prozesuak?

Nola antolatzen dugu ekimenak digitalizatzeko diseinuan eta hedapenean aplikatzen diren arau-esparruen jarraipena eta betetze-maila?

Nola bultzatzen da elkarreragingarritasuna gure erakundearen eta beste erakunde interesdun batzuen artean?

ohartarazi zuten, batzuetan, zerbitzu digitaletarako eskatzen den identifikazio-araudia zerbitzu horien erabilgarritasunaren aurkakoa dela.

Horren adibide da Administrazio Publikoan jarduteko sinadura digitala (BakQ, eDNI,...), nahitaez bete beharrekoa baita, baina pertsona batzuentzat oztopoa da zerbitzu horietara jo ahal izateko.

Elkarreragingarritasunak, hau da, informazioa trukatzeko eta trukaturako informazioa erabiltzeko gaitasunak, samurtu egiten du digitalizatutako ekimenaren erabilgarritasuna; pertsonak ez duelako 'elikatuta' edo berriz sartu behar lehen ere administrazio publikoetan badiren datu batzuk. Hala ere, elkarreragingarritasun hori ez dago beti bermatuta, eta administrazio-mailen arteko lankidetzaren mende dago.

PERTSONA GAITUAK

Giltzarritzat jotzen dugu zerbitzuak diseinatzeko jakintza ekimen baten digitalizazioan txertatzea. Hala, pertsona gaituak izan behar ditugu barruko taldean eta/edo beste erakunde batekoan (kontratu edo aliantza bidez).

Gaitasun hori izatea zerbitzuak diseinatzeko dituzten profesionalak izatea da: heldutasun digitala duten garatzaileak, haien gaitasun eremua baino aurrerago doan ikuspegia izateko gauza direnak eta irisgarritasun eta erabilgarritasun aldetik proaktiboak direnak.

Prozesurako kanpoko erakundeak eta pertsonak edukitzea aukera bat da haiek ikasi dutena beste prozesu batzuetan txertatzeko, eta norberaren prozesua hobetzeko balio dezake. Nolabait, uste dugu 'jakintza 'izatek eskura izatera' paradigma digitalizazioaren erronkan gauzatzen dela.

Era berean, oso beharrezkotzat jotzen dugu ekimen digitalizatuaren xede direnei **azalpenak, babesa eta bide laguntza emateko gai diren pertsonak izatea.**



Gaitasun horrek balio izan behar du pertsona horiengana motibatuz hurbiltzeko, hizkuntza argi erabiliz, malguak izanez ikasteko beste modu batzuen aldean, huts egiteko beldurra murriztuz, jakinda akaso zailtasunak izango dituztela ikusteko, entzuteko, tekleatzeko, edota eremu digitalaz baliatzeko etsia hartuta daudenei bide lagun eginez, zuzen-zuzenean.

GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Nola integratzen dugu ekimen baten digitalizazioan diseinuan (zerbitzuak eta UX/UI) eta garapen digitalean adituak diren pertsonen jakintza?

Ba al dugu laguntza digitaleko zerbitzuan bide lagun egiten duen pertsonarik, eta lagundu ere gertutasunez eta zerbitzua hartu behar duten pertsonen beharretara egokituta eta eraginkortasunez egiten duenik?

Erakunde baten ez badugu horrelako pertsonarik, landu al dugu beste erakunde batzuekin aliantza batzuk egin eta horrelako pertsonak izateko modua edukitzea?

LIDERGOA

Zerbitzuak, programak edo proiektuak digitalizatzeko **amaierarik ez duen prozesu baten buru izango diren pertsonak** behar ditu. Sailen arteko lotura lana egingo dutenak, adostasunetara iristeko eta prozesuak (analogikoak edo digitalak) aldatzeko, benetako balioa emango dion ekimen digitalizatu bat diseinatu ahal izateko, bai haren **hartzaileari, bai erakundeari**.

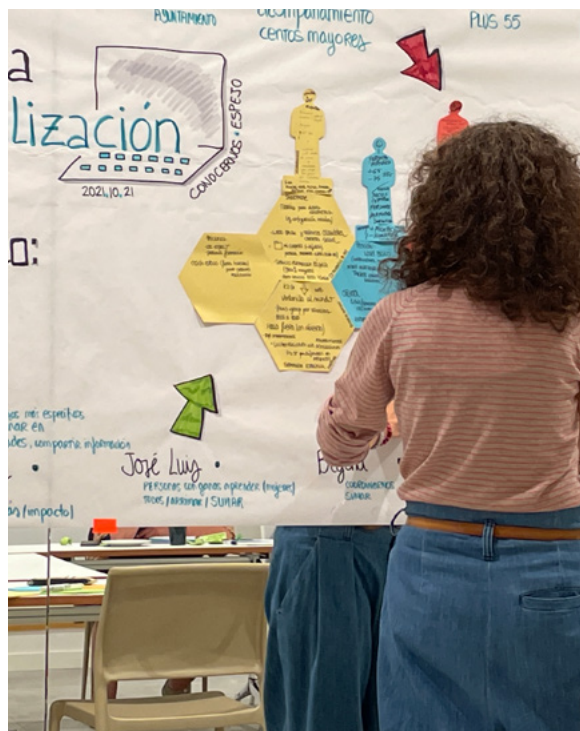
Eta beste erakunde batzuekin bat egiteko rola ere hartuko dutenak. Erakunde horiek, betiere, ekimenaren balio-katea osatzean lagun izango diren erakundeak izango dira, datuen elkarreragingarritasun handiagoa edo pertsona guztiek ekimenaren digitalizazio-aukerekin baliatzeko modua izateko laguntza emango dutenak.

GALDERA HAUAK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Ba al dugu inor prest eta gai dena digitalizazioaren erantzukizuna bere gain hartzeko eta hura gidatzeko?

Pertsona horiek enkargu argia dute eta erakundeko gainerako kideek ere badute haren berri?

Digitalizazioaren erantzukizuna beren gain hartzen duten pertsonen erraz izaten dituzte beste sail, erakunde eta abarrekin lan egiteko tokiak?



ANTOLAKETA ETA BALIABIDEAK

Ekimen bat digitalizatzeko, antolaketa eta baliabideak behar dira. Antolaketa, hain zuzen ere, prozesu horretarako behar diren plangintzak eta lidergoakosatzen dute.

Baliabideak, berriz, prozesuan parte hartzen duten pertsona gaituak eta hura lortzeko aurrekontua dira. Biak, antolaketa eta baliabideak, logikoki lotuta daude elkarri.



Antolaketari dagokionez, proposatzen dugu kontuan hartzea zerbitzuaren, proiektuaren edo programaren digitalizazioa planifikatzeko denbora eta ezagutza aditua beharko direla, hartzailerak zein diren eta haien errealitate soziala, kulturala, ekonomikoa, lurraldekoa, sentsoriala, intelektuala eta abar zein diren ongi ulertzeko.

Era berean, prozesu osoan zehar, beharrezkoa izango da kokreaziorako espazioak eskaintzea, hala, esperientzia-ezagutza hori ekimenaren diseinuan txertatu ahal izateko. Lehenik eta behin, ekimen digitalizatua erabili, gozatu eta baliatuko duten pertsonekin. Bigarrenik, ekimenean inplikaturik dauden beste atal eta erakunde batzuetako pertsonekin.



GALDERA HAUEK EGITEN DIZKIOGU GEURE BURUARI?

Nola planifikatzen ditugu denbora eta ekimenaren digitalizazio-prozesurako behar den ezagutza? Ba al dugu horretarako aurrekonturik?

Nola bideratuko dugu hartzaileekiko eta ekimen digitalizatuaren hornikuntzan inplikaturako pertsonetikiko kokreazioa?

Ekimenaren digitalizazioak balio al digu gure erakundearen antolaketari balioa emateko? (Hartzaileak hobeto ezagutzeari dagokionez, erakundeko pertsonen denbora gehiago ematea lan-ildo berrietan edo hobeto laguntzen...)

Jakin behar dugu, halaber, segur aski berrikusi eta aldatu egin beharko direla dagoeneko ezarrita dauzkagun prozesuak, eta, beraz, ezinbestekoa izango dela digitalizazioaren buru den pertsonak gaitasuna izatea etorriko diren aldaketak barruan eta kanpoan kudeatzeko eta inplikaturako pertsona, sail edo erakundeekin lankidetzaharremanak ehuntzeko. Azkenik, prozesu puntual eta bakan bat izan ordez prozesu iteratibo bat izatea ahalbidetuko duen antolaketa bat planteatu behar dugu.

Hain zuzen ere, halako antolaketa bat izateko, hura **baliabidez** hornituko beharko dugu. Baliabide horiek pertsonak izango dira, taldetan bilduak (propioak, mistoak eta/edo kanpokoak). Haien bidez lortuko dugu zerbitzuak eta UX/UI diseinatzeko ezagutza,

prozesuari arrakastaz ekiteko beharrezkoa. Ahal den guztia egin behar dugu taldeak malguak izan daitezzen, hau da, prozesuko aldaketak, teknologien etengabeko aldaketak eta haien erabilerak onartzen dituzten eta haietara erraz egokitzen diren taldeak izan daitezzen. Horiez gain, laguntza egokia eta iraunkorra diseinatzeko eta hedatzeko taldeak ere izango dira. Kasu batzuetan, gure erakundeko pertsonak izango dira, baina izan daitezke erronka honetan bat egin duten erakundeetakoak ere.

Ezinbestekoa izango zaigu ekimenaren digitalizazioak ekarriko duen erakundeko eta kanpoko denboraren aurrekontua egitea; izan ere, finantzatu egin behar da atal honen hasieran planteaturako antolaketa, baita beharrezko ezagutza duten taldeen osaera eta eskatutako laguntza ere.



Dokumentu honen hasieran aipatu den bezala, **DIGITAHAL**ek egindako proposamena Donostia lagunkoiaren eta OnKIDE taldearen lehen ekarpen apala da. Erakunde publikoetan zein pribatuetan digitalizazioak eskaintzen dituen aukerak pertsona guztien eskura egoteaz kezkatzen diren eta arduratzen diren profesionalentzat baliokoa izan nahi du.

Hausnarketa kolektibo baten, elkarriketa baten eta eragile desberdinen arteko lotura baten emaitza da, zinez estimatua hura sustatu dugunontzat. Ekintzari eman zaion ikuspegia dela-eta, gauza segurua da **DIGITAHAL**en lehen bertsio honi beste batzuk gehituko zaizkiola, bilakaera handiagoa izango dutenak ikaskuntza eta ikuspegi berriak txertatzeari esker, bai eta beste ekimen batzuekiko loturari esker ere, besteak beste, OGPren 3. konpromisoari esker, ekitate digitala lortzeak berekin dakarren erronkaren bidean elkarrekin aurrera giten jarraitze aldera.

4

ESTEKA

INTERESGARRIAK

ARAUDIA

- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
- 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidez jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena.
- Bezeroari arreta emateko zerbitzuen lege-proiektua, 2022ko maiatza.
- Eskubide eta printzipio digitalei buruzko proposamena, Europako Batzordeak Europako Parlamentuari egina, 2022ko urtarrila.
- Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf Eskubide Digitalen Karta, Espainiako Gobernua, 2021eko uztaia.

ESTRATEGIAK

- ARDATZ, Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030, Eusko Jaurlaritza, 2021eko abendua.
- Euskadi 2025 Eraldaketa Digitaleko Estrategia, Eusko Jaurlaritza, 2021eko urria.
- Irisgarritasun Unibertsalaren Euskadiko Estrategiaren Ekintza Plana, Eusko Jaurlaritza, 2021eko azaroa.
- Open Government Partnership – OGP, 3. Konpromisoa: OPEN ESKOLA: Herritarren garapena eta indartzea. 2021-2024.

TXOSTENAK

- Administración electrónica y personas mayores, COTEC eta Murtziako Unibertsitatea, 2022ko urtarrila.
- Reimaginando el presente para reducir las brechas digitales, Esplai fundazioa, 2021eko abendua.
- Marco para la Transformación en la Era Digital, APTES, 2021eko abendua.
- Digital Service Model — Service Blueprint for Digital Age, 2020ko maiatza.
- Service Standard, Britainia Handiko Gobernua.
- About the Digital Service Standard, Australiako Gobernua.
- INKLUGI: Diseinatu produktu eta zerbitzu inklusiboagoak. Diseinu Berrikuntza Zentroa (DBZ), Mondragon Unibertsitateko Goi Eskola Politeknikoa.
- Personas for Policy-Making and Healthcare Design, Gonzalez de Heredia, A., Goodman-Deane, J., Waller, S., Clarkson, P. J., Justel, D., Iriarte, I., & Hernández, J, 2018.

