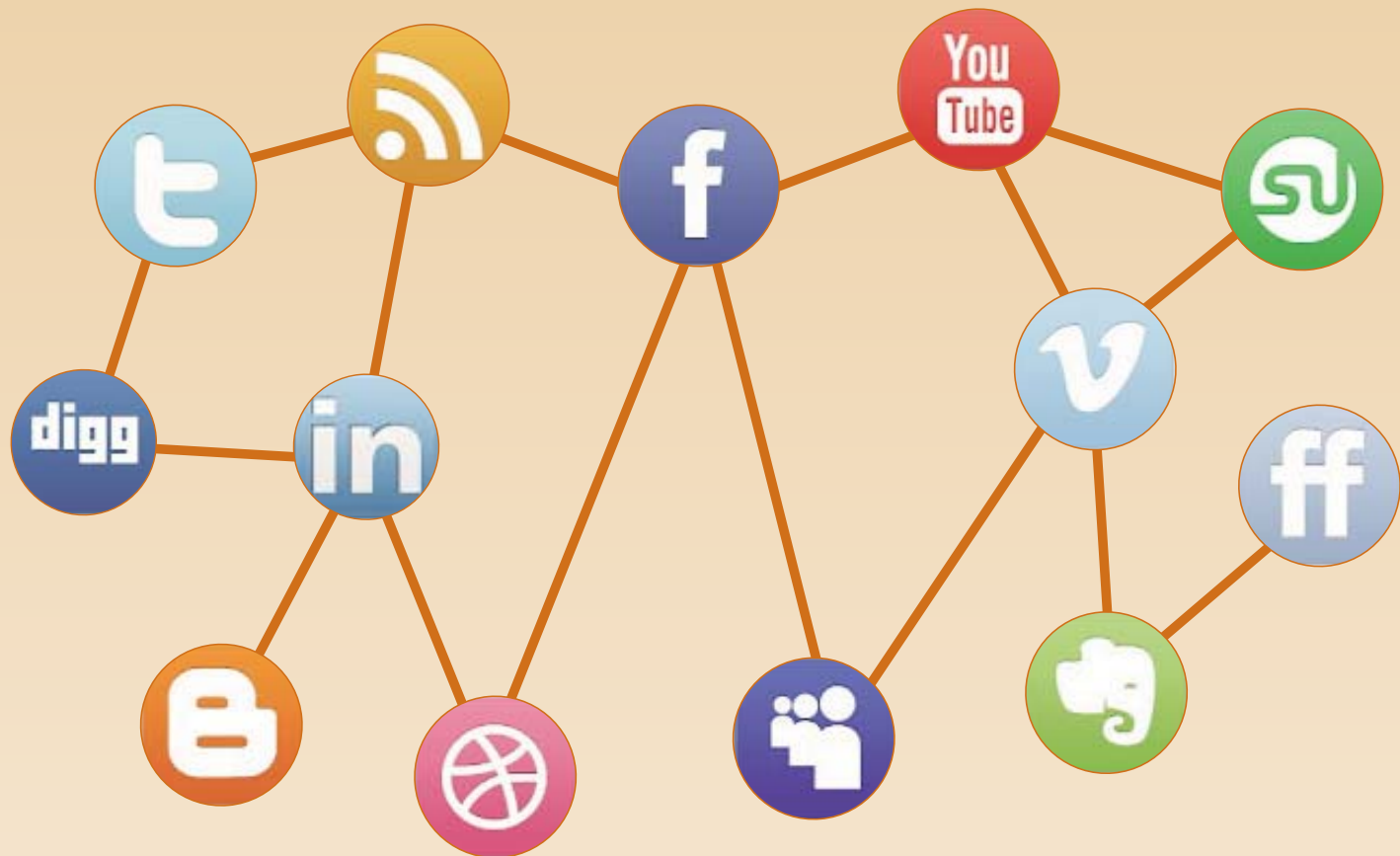




SARE SOZIALAK ETA HODEIKO TRESNAK

XXI. MENDEKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOETARAKO

Dokumentu hau egiteko, ikastaro honetako

esperientzia-trukeak erabili dira:

***"Sarean eta elkarlanean lan egitea sektore publikoan: 2.0
delakoaren eta hodei digitalaren artean, eta gardentasuna, parte-
hartzea eta gobernu irekia"***

2014ko maiatzaren 7a, 8a eta 9a, Zeharkako prestakuntza-eskaintza

2014

Egilea: Jesus Palomar i Baget

[Linkedin](#)

Twitter: [@jesuspalomar](#)

Posta elektronikoa: jesus.palomar@gmail.com



Sare sozialak eta hodeiko tresnak XXI. mendeko Administrazio Publikoetarako, Jesus Palomar i Bagetek
egina [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#).lizentziapean

Aurkibidea

Sarrera.....	5
1. Sareko lana eta elkarlana	6
2. Gardentasuna	7
3. Gobernu irekia	7
4. Datu irekiak	8
5. Mugikortasuna	8
6. Langile publiko arduradunaren inplikazioa	8
Administrazio publikoek sare sozialak erabiltzeko dekalogoa.....	10
1. Administrazio publikoan sare sozialak erabiltzeko oinarriak	10
2. Administrazio publikoetako langileentzako erabilera-gomendioak	11
3. Administrazio publikoen sare sozialetan parte hartzeko arauak	12
4. Pribatutasuna sare sozialetan	13
5. Egile-eskubideak, irudi-eskubideak eta datu pertsonalen babesa	14
6. Profilen irudia administrazio publikoetan	14
7. Nola planifikatzen da sare sozialak administrazio publikoetan martxan jartzeko kudeaketa?	15
8. Ebaluazioa administrazio publikoetan sare sozialak erabiltzeari buruz	16



9. Sare sozialak kudeatzeko langile-profilak administrazio publikoetan.	
Nork kudeatzen ditu sare sozialak?	16
10. Ospe eta nortasun digitala: nor gara, eta nola ikusten gaituzte Interneten?	17

Bost ideia hodeiko tresnak erabiltzeko administrazio publikoetan 19

1. Zer da <i>cloud computing</i>?	19
2. Zergatik erabili behar ditugu hodeiko tresnak administrazio publikoetan?	20
3. Hodeiko tresnak erabiltzeko orduan administrazio publikoetan kontuan izan beharrekoak	21
4. Baina nolako tresnak erabili behar ditugu?	22
5. Nola hasi hodeiko tresnak erabiltzen gure administrazioan	23



Sarrera

XXI. mendeko ezaugarria da Interneten erabilera intentsiboa. Gaur egun, erakundeek **“gauzen Internet”** esaten diote, eta administrazio publikoek, zehazki, **“zerbitzuen Internet”**.

Batetik, sare sozialek eta, bestetik, tresna digitalek erakunde askoren arreta erakarri dute; bereziki, erakunde pribatuena, aukera eman baitie modu eraginkorragoan, elkarlan estuagoan eta bezeroengandik hurbilago lan egiteko. Administrazio publikoak ere ezin izan dira atzera gelditu, are gutxiago orain, herritarrek zerbitzuak eta politika publikoak erabiltzeaz gainera parte hartu ere egiten baitute, baina parte hartu ez XX. mende bukaeran ulertzen genuen moduan, era proaktiboago batean baizik. XXI. mendeko gizarteek parte hartu nahi dute erabaki publikoetan, politika publikoetan, eta elementu zerrenda bat eskatzen dute, sare sozialekin eta hodeiko tresnekin eskura daitekeena.

Bai sare sozialek eta bai hodeiko tresnek **oinarrizko elementu berak** dituzte.



1. Sareko lana eta elkarlana: jakintzaren gizartean, erakundeek gero eta garrantzi handiagoa ematen diote etengabeko hobekuntzari, baliabideen erabilera eraginkorrari eta banakoen eta taldeen ikaskuntzari. Gauza jakina da erakundeen aktibo nagusia pertsonak direna, eta horiek eta horien jakintzaren kudeaketak emango diela balioa berrikuntzak ekartzen dituzten zerbitzuei. Beharrezkoa da lan eredu berriak bultzatzea erakunde publikoen errentagarritasuna handitzeko; hain zuzen, oraingo produktuek **ezagutzarekin eta berrikuntzarekin** izaten dute zerikusia. Horregatik, **elkarlana** eta horrelako kontzeptuak bultzatu behar dira, antolamendu ereduetan aldaketak eragiten eta zeharkako funtzionamenduak lantzen dituztelako; hala, lan-eredu indibiduala alde batera uzten da, eta elkarlana bultzatzen. Era berean, zeharkako eta diziplina askotako lan taldeak osatzen dira, eta hori funtsezkoa da zuzendaritza publikoarentzat, lan egiteko modu berri honetan.

Ezinbestekoa izango da behar diren tresna digitalak asmatzea lan- eta kudeaketa-sistema berri hau kudeatzeko, sareko lana antolatzeko eta inteligentzia kolektiboa sorrarazten laguntzeko.



2. **Gardentasuna:** Administrazio publikoen gardentasun-

arauak betetzeko modukoak izateaz gainera, erabilitako tresnak gardenak dira sektore publikoen erabilera hutsari dagokionez ere. Sare sozialek eta tresna digitalek aukera ematen dute talde-sorkuntza eratzeke, elkarlanean aritzeko eta informazioa hedatzeko, eta hori guztia gardentasunez lantzeko.

3. **Gobernu irekia:** Gobernu irekiaren bidez, beste

harreman modu bat lantzen da administrazio publikoen eta herritarren artean, administrazioen beren artean eta administrazioen eta gizarteko beste erakunde batzuen artean; esaterako, enpresak. **Hiru ardatz ditu:** gardentasuna, parte-hartzea eta elkarlana. Gobernu Ireki batean, administrazioak herritarren parean jartzen dira; herritarrengandik ikasten dute, eta herritarrei erabaki publikoetan parte hartzen uzten diete. Izanez ere, herritar guztien parte-hartzearekin baino ez daiteke lor sektore publikoa hobetzea. Beharrezkoa da gobernua gizartera irekitzea, horrela lortuko baita politikaz eta erakunde publikoez dagoen uste txarra gainditzea. **IKTak erabilita administrazioak zinez eraldatzea da Gobernu Irekia.**



4. Datu irekiak: administrazioaren informazioa edonoren esku uztea dira datu irekiak, edozein erabilera emateko; horretarako, formatu digitalak, estandarrak eta irekiak erabiltzen dira. Egitura argikoak izan behar dute, erraz ulertzeko modukoak eta baliabide informatibo horietara erraz sartzeko modukoak, gero informazio hori sektore publikoan berriz erabilia izan dadin.

5. Mugikortasuna: joan den mendean Internetek ekarri zuen iraultza teknologikoa; XXI. mendean, berriz, IKTekin eta Internet edonon eta edonoiz erabiltzearekin du zerikusia iraultza horrek. Gailu mugikor inteligenteak —smartphoneak, tabletak eta halakoak— eta konexio errazak direla medio, langile publikoek eta herritarrek edonon eta edonoiz erabil ditzakete sare sozialak. Informaziorako eskubidea indartu egin du kontzeptu horrek, eta espazioaren eta denboraren murrak hautsi ditu.

6. Langile publiko arduradunaren inplikazioa: alde horretatik, inportantea da azpimarratzea langile arduradun politikoaren inplikazioa eta laguntza; bereziki, tokiko administrazio txiki eta ertainetan, erakunde handiagoko goi-karguetan eta erakunde publikoetako erdibidekoetan. Funtsezkoa da laguntza hori, sare sozialen



eta tresna digitalen erabilera erakunde-estrategian bermatzeko eta horiek arrakastaz txertatzeko, bai erakunde-barnean bai erakunde moduan eta bai herritarren mailan.

Sare sozial korporatiboen eta tresna digitalen erabileran dauden elementu komunez gainera, badira tipologia bakoitzerako kontuan izan beharreko zenbait zehaztasun. Hurrengo atalean dator dekalogo bat, sektore publikoak bi produktuak erabiltzeko orduan kontuan hartu beharreko zenbait punturekin.



ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN SARE SOZIALAK ERABILTZEKO DEKALOGOA

1. Administrazio publikoan sare sozialak erabiltzeko oinarriak

Herritarrekin harremana izateko orduan, erakunde publikoaren eta bertako langileen balioak izan behar dira kontuan: zerbitzu publikoa, gardentasuna, kalitatea, erantzunkidetasuna, parte-hartzea, ezagutza irekia eta elkarriketa hurbilekoa eta adeitsuak.

Sare sozialetan parte hartzean, herritarren eremuan gaudela ohartu behar dugu: bakoitzak bere iritzia du, eta ez dugu zertan bat etorri, baina bai errespetatu. Gure presentziaren helburua ez da iritzi horiek aldatzea edota gureak inposatzea, baizik eta herritarrei entzutea eta haiekin partekatzea eta hitz egitea beren espazioan.

Profil korporatiboetatik ezin dira iritzi pertsonalak eman, eta editorialak bat egin behar du webgune ofizialarekin.



Sare sozialak eta hodeiko tresnak XXI. mendeko Administrazio Publikoetarako, Jesus Palomar i Bagetek
egina [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). lizentziapean

2. Administrazio publikoetako langileentzako erabilera-gomendioak

Sare sozialek aukera mugagabea ematen dute administrazio publikoetan aritzen diren langileentzat, eta haietaz goza daitezke modu arduratsuan jokotuta. Erakunde bateko kide direnez, kontuan izan behar lituzkete zenbait gomendio, erabilera egokia egin dezaten baita sare sozialetan beren profiletatik ari ez direnean ere.

Gizarte-profiletan adierazten diren iritzia pertsonalak dira, eta ez zaizkio inolaz ere erakundeari egotziko. Langileek eskubidea dute egoki iruditzen zaizkien gaiei buruz beren iritzia edo ikuspegiak askatasunez adierazteko.

Ematen den zerbitzuarekin izan daitezkeen gatazkak saihesteko, **gomendatzekoak dira zenbait ekintza:**

- Sare sozialetan dabilen edozein langile publikok libreki adieraz dezake zein den bere lanbidea.
- **Posta elektronikoa ez korporatiboa** erabili behar da, erakunde publikotik kanpo dagoen edozein orritako kontu pertsonaletan izena emateko; izan ere, informazio hori oker interpretatzeko arriskua dago edo erabilera makurretarako erabil dezakete.
- **Saihestu** behar litzateke administrazio publikoaren izen ona eta haren zerbitzuak zikin ditzaketen **ekintzetan edo mugimenduetan parte hartzea.**



- **Gardentasunez** eta legea errespetatuz **aritzea** gomendatzen da.
- Lanbidearekin zerikusia duten ekintza pertsonaletarako, komeni da gogoraraztea langile publikoak **euskararen normalizazioaren** eremu guztietan duen erantzukizuna.
- Interneten **ez** lukete agertu behar **komentario gaitzesgarririk** ez erasokorrik.
- Sare sozialak **lanorduetan** erabiltzen badira, komeni da behar bezala eta zerbitzua hobetzeko erabiltzea. Gogoraraztekoa da sareko edozein jarduera erregistratuta gelditzen dela behin betiko eta edonoren eskura gelditzen dela.

3. Administrazio publikoen sare sozialetan parte hartzeko arauak

Komeni da iruzkinak eta ekarpenak egokiak izatea eta gaitik ez urruntzea, giro onean eta errespetuz egitea, inor ez iraintzea, datu pertsonalak ez agertzea eta publizitaterik ez egitea.

Bai administrazio publikoetako blogetan bai web sozialeko plataformetako gainerako eremuetan, iruzkinak eta ekarpenak egin daitezke. Ekarpn eta iruzkin horiek argitaratuak edo erantzunak izango dira, **baldin eta**:



1. Egokiak badira eta gaitik urruntzen ez badira.
2. Errespetua galarazten eta jendea iraintzen ez badute eta pertsonaren duintasunari kalte egiten ez badiote.
3. Inoren datu pertsonalik eta publizitate-informaziorik agertzen ez badute.

4. Pribatutasuna sare sozialetan

Sare sozialetan, erabiltzailearen erdigune bihurtu da pribatutasuna. Administrazio publikoetan ere hala izan behar al du? **Administrazio publiko batek sare sozialak erabiltzen dituenean nolako pribatutasuna izan behar du eta zeinengandik babestu behar du?**

Sare sozialak gero eta toki handiagoa hartzen ari dira gure bizimoduan. Baina orain arte, ikusi da hura autoarautzeko hartu diren neurriak ez direla nahikoa izan herritarren pribatutasunari eusteko eta aldi berean oraingo Internetek eta sare sozialek ordezkatzeko duten berritzeko gaitasuna eta hazkuntza ekonomikoa sustatzeko. Alde horretatik, eta pribatutasunari dagokionez, baliogarria izango da plataforma hauetan zenbait ekinbide argi edukitzea; esaterako, sare sozial korporatiboetako kudeatzaileen prestakuntza.



5. Egile-eskubideak, irudi-eskubideak eta datu pertsonalen babesak

Bi ikuspegitatik begiratu beharra dago egiletzari, irudi-eskubideei eta datu pertsonalen babesari gure sare sozial korporatiboetan; lehenik, elementu horiek babestu beharra dago herritarretatik; beraz, ezin ditugu erabili gure jabetzakoak ez diren irudiak eta dokumentuak edo ezin ditugu pertsonak etiketatu haien berariazko baimenik gabe.

Bigarrenik, gure egile-tza- eta irudi-eskubideak babestu behar ditugu sare sozialetan, eta, bestek gure irudiak eta dokumentuak erabili ahalko dituenek, administrazio publikoetan jardunbide egokia da **Creative Commons**en gisako lizentziak erabiltzea, batetik egiten dugun guztia baliabide publikoen bidez lortzen delako —eta, beraz, ez da gure jabetzako gizartearena baizik— eta, bestetik, erabilera egokia bermatzen dugulako, hirugarrenetik lege-esparrua betez.

6. Profilen irudia administrazio publikoetan

Zer da gure irudiaren parte sare sozialetan? Lehenik, gure **avatarra edo grafismoa**. Hala, gure administrazio-ko profil sozial guztiek berdinak izan behar dute, zerbitzuaren batasun-irudia emateko eta geure **2.0 marka** eratzeko. Bigarrenik, geure izenek logika bat izan behar dute sare sozialetan, erakunde guztirako bat eta bera; komeni da **gure izenetan**



erakundearekin dugun lotura agertzea. Hirugarrenik, gure **idazkerak** ere markatzen du gure 2.0 irudia; horregatik, espazio mugatua edo lexiko zuzenagoa eta ez hain instituzionala erabiltzea ez da bateraezina zuzen idaztearekin, nola euskaraz hala gaztelaniaz.

7. Nola planifikatzen da sare sozialak administrazio publikoetan martxan jartzeko kudeaketa?

Hasi aurretik, galdera batzuei erantzun behar diegu: **Nor arduratuko da gure sare sozialak kudeatzeaz? Zergatik erabili behar ditugu sare sozialak gure administrazioan, Norentzat ari gara? Zer-nolako sare sozialak erabiliko ditugu?** Ez bagara gai galdera horiei erantzuteko, onena da erantzunak bilatzea gure profil sozialak ireki baino lehen. 2.0 munduan egin daitekeen gauzarik okerrenea zera da: helbururik izan gabe hor egotea, eta, batez ere, sare sozial bat izatea "hala tokatzen delako". Aurretiaz, planifikazio estrategiko bat landuz gero, lortuko dugu 2.0 ezbehar bat bat baino gehiago saihestea.



8. Ebaluazioa administrazio publikoetan sare sozialak erabiltzeari buruz

Ezinbestekoa da ebaluatzea edozein politika publikotan, eta sare sozialetan egitea ere beharrezkoa da. Zaila izanik ere, beti neurtu behar ditugu gure emaitzak. Gaur egun sare sozialetan landuko ditugun **adierazleak** gure jarraitzaileen fideltasuna edo interesa dira; hori guztia haiek gure sare sozialekin zerikusia duten ekintzen bidez. Egokiena litzateke esaten dugunak **nola eragiten duen neurtzea** gure sare sozialen bitartez, baina gaur egun, oso zaila da hori; beraz, ez dago jakiterik esaterako bide-segurtasunaz ematen diren aholkuek nolako eragina duten lortu nahi den emaitzara begira. Horregatik, kontuan izan behar dira zenbait balio: jarraitzaileak, lagunak, eduki partekatzeak, atsegin dut, birtxiokatzeak, gogokoak, iruzkinak eta abar, gure sare sozial korporatiboen erabilgarritasuna neurtzeko.

9. Sare sozialak kudeatzeko langile-profilak administrazio publikoetan. Nork kudeatzen ditu sare sozialak?

Etorriko da eztabaida gure erakundean sare sozial korporatiboak nork kudeatu behar ote dituen, hasteko ez dugulako lortuko beti langile gaituak edo trebatuak izatea sare sozialen bidezko komunikazioan. Kasu



horietan, erakundetik kanpoko norbaitek egitea proposatuko dute, beharbada. Nor da, orduan, pertsonarik egokiena gure erakundeetako sare sozialak kudeatzeko? Zalantzarik gabe, gu geu gara “**community managerrik**” onenak; beraz, gure administrazioan bertan bilatu beharko dugu. **Haren profilak** zenbait ezaugarri bildu behar ditu: erakundea ezagutzea, ematen diren zerbitzuak, baita pertsonak ere, eta sare sozialetan nahiko trebea izatea. Gure “community managerrak” jakin behar du edo ikasi behar du 2.0 munduan komunikatzen, eta, gainera, erakunde-komunikazioan erabiltzen dena baino hizkera informalagoa erabiltzeko trebetasuna izan behar du.

Gure administrazioak sare sozialak kudeatzen dituen **alor edo sail bat** baino gehiago baldin baditu, komeniko da horiek kudeatzeko unitate propioak erabiltzea komunikazioko edo prentsako arduradunek koordinatuta; izan ere, horrela, irizpide koherentea eta homogeneousa izatea lortuko dugu erakundean.

10. Ospe eta nortasun digitala: nor gara, eta nola ikusten gaituzte Interneten?

Askotan esaten dute administrazio publikoak ez daudela sare sozialetan. Kontua da administrazioak berak nahi eta nahi ez daudela sare sozialetan dela komunikabideen bitartez, dela beste administrazio, herritar, alderdi politiko eta abarren bitartez. Alde batera edo bestera,



Interneten zein sare sozialetan gaude. Beraz, 2.0 nortasun digital on bat eraikitzea lortzeko, guk geuk egon behar dugu sare sozialetan. Hala, **ospe digital** ona izatea lortuko dugu; hau da, gutaz esaten dituzten gauzez gainera, gai izango gara, erakundetik, erakundearen beraren 2.0 ospe ona sorrarazteaz. Gure helburua ez da gutaz esaten dituzten gauza ezkor guztien aurka egitea, gutaz esaten den guztiaz jakinaren gainean egon behar dugu, bai aldeko mezuen bai kontrakoen jakinaren gainean. Sare sozialetan gutaz zer esaten duten jakin behar dugu; horretarako, neurtu, ebaluatu eta **tresnak erabili behar ditugu geure buruak** sare sozialetan **aurkitzeko**. Onartu behar dugu sare sozialetan gutaz hitz egingo dutela; beraz, onena izango da gu geuk zerbait esatea geure buruaz.



BOST IDEIA HODEIKO TRESNAK ERABILTZEKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAN

1. Zer da *cloud computing*?

Informazioa lantzeko zerbitzu modu berri bat da *cloud computing* edo hodei-konputazioa; berdin balio du enpresa batentzat, partikular batentzat zein Administrazio Publikorako.

Hodeiko irtenbide baten bitartez, erabiltzaile batek bere informazioa lantzeko beharrari lotuta dauden baliabideak **esleitu** ditzake eta **kostua optimizatu**. Erabiltzaileak ez du inbertsiorik egin beharrik azpiegituretan; zerbitzu-emaileak eskaintzen duena erabil dezake, eta, hala, baliabide gehiegi erabiltzea edo horiek eskas izatea eragotz daiteke, eta horrelako egoerek dakartzaten gailak saihestu.

Hodeiko tresnen ingurune batean, hodeiko zerbitzuak kontratatzen dituen bezeroaren esku dago, birtualki, informazioa kudeatzea; hala,



eskura izango ditu datu baseak, posta elektronikoa, giza baliabideen kudeaketa eta abar.

Gerta daiteke, eredia zein den, datuak ez egotea kontratatzailearen esku; zerbitzuaren hornitzailea munduko edozein bazterretan egon daiteke, eta haren helburua izango da zerbitzuak ematea bere baliabideak optimizatuta deslokalizazio-jardueren, baliabide-partekatzearen eta mugikortasunaren bidez.

2. Zergatik erabili behar ditugu hodeiko tresnak administrazio publikoetan?

Administrazio publikoek hodeiko tresnak erabilita, **lan-metodo berriak** sartzen dira, eta kudeaketa-aukera berriak ekartzen ditu lehendik dauden sistemetan. Horrela, elkarlanean aritzeko aukera gehiago dago, eta administrazio publikoen arteko koordinazio- eta lankidetzeta-gaitasuna handitzen da, baita administrazio publikoaren eta herritarren artekoa ere.

Elkarlana bultzatzea inportantea eta funtsezkoa da XXI. mendeko administrazio publikoetan, horrek sinergia positiboak sorrarazten baititu, bereziki ezagutza partekatua hobeto kudea daitekeelako.

Erakundea bere osoan hartuta, berriz, **IKT tresnen kudeaketa** ekonomiko eraginkorragoa lortzen da; ez baitago etengabe hardwareetan eta softwareetan inbertitu beharrik. Ekipo informatikoak berritzen gutxiago gastatzen da. Ez da behar zerbitzari globalik, ez



informazioa gordetzeko gaitasun handiko ekipo pertsonalik ere, hori guztia hodeian joango baita. Softwareen gastuari dagokionez, horien ordeztu, hodeiaren aplikazioetan erabiliko da dirua, eta aplikazio horiek hobetzen eta eguneratzen.

3. Hodeiko tresnak erabiltzeko orduan administrazio publikoetan kontuan izan beharrekoak

Administrazio publikoek kudeatzen dituzten datuen bolumena eta sentzibilitatea dela medio, arrisku espezifiko batzuk daude kudeaketa-agertoki bakoitzean kontuan izan beharrekoak, darabilgun hodeiaren arabera. Arrisku horiengatik, ohi baino kontu handiagoz jardun behar dugu tresna horiek aplikatzen hasteko orduan, herritarren eskubideak eta datuen segurtasuna kolokan ez jartzeko, ezta administrazioen kudeaketa publikoaren zintzotasuna ere.

Kontuan hartzekoa da datuen kudeaketa lurralde nazionaletik kanpora joan daitekeela, eta, beraz, estatutik edo erkidegotik kanpora; bereziki kontuan hartzekoa datu pertsonalen babesa dela medio. Alde horretatik, bereziki kontuan izan behar dugu hodeia doako tresnekin edo kontratatutako zerbitzuekin erabiltzen dugun. Zerbitzuak kontratatuz



gero, administrazioak herritarren eta beraren **interesak eta datuak babestu** ahalko ditu.

Informazioaren eskuragarritasuna ere kontuan hartu beharrekoa da. Ez dadila gertatu Internet-sarbidea duen edozein puntutatik informaziora jotzeko abantaila desabantaila bihurtzea konexioa motela edo seinalerik gabekoa delako.

4. Baina nolako tresnak erabili behar ditugu?

Hodeiko tresna nagusiek informazioa kudeatzeko, partekatzeko eta aurkezteko izan behar dute. Kontuan izatekoa da tresnak etengabe eraldatzen eta sortzen ari direla; horregatik, tresna batzuk edo besteak aukeratuta ere, nahitaez berritu egin behar dira. Hala, erabiltzen diren tresnak gorabehera, arreta handiagoa jarri beharko da hodeirako elkarlan-tresnen kontzeptuan, langile publikoa eta erakundeak lan-metodoetan eraginkorragoak izan daitezen IKTen erabilera intentsiboaren bitartez.

Azken batean, erabiliko ditugun tresnek erabiltzen eta ikasten errazak izan behar dute; beharrak ase behar dituzte, eta errendimendu pertsonala eta kolektiboa hobetu.



5. Nola hasi hodeiko tresnak erabiltzen gure administrazioan

Hiru mailatan erabil daitezke hodeiko tresnak administrazio publikoetan eta, oro har, edozein erakundetan: indibidualean, kolektiboan eta instituzionalean.

Hodeiko tresnen **erabilera indibidualetan**, langile publikoak tresna horiek erabiliko ditu ekimen pertsonal bat aurrera eramaten duenean, bere lanbideko zereginetan eta egunerokoetan emaitza hobeak eta eraginkorrak lortzeko. Oro har, doako tresnak erabiltzen dira horrelakoetan. Langileak kontuan izan behar ditu, bereziki, hodeian kudeatzen diren datu pertsonalen babesa eta hodeian landutako datuen eta dokumentuen sarbidea.

Erabilera kolektibo zehatzetan, erabilera indibidualetik hasten dira, maiz, eta garatuz joaten dira hodeiko tresnen ezagutza partekatuta eta tresnen erabilera-eremua zabaldua. Horrela, hobe kudeatzen dira baliabideak, eta erabilera indibidualerako deskribatu ditugun segurtasun-, babes- eta eskuragarritasun-item berberak izan behar dira kontuan.

Erabilera instituzionalari dagokionez, erakunde publikoaren borondate estrategikotik sortzen da, informazioa kudeatzeko eta lan-metodoak gauzatzeko beste modu bat bilatzetik; horrek antolamendu-, lege- eta teknologia-aldaketa dakar. Kasu horretan, koordinatu egin beharko dira



erakundean ardura duten eremuak; besteak beste, giza baliabideak, teknologien eremua eta, azkenik, zerbitzu juridikoen laguntza.

Erabilera instituzionalean, **ohitura ona** da **unitateak sortzea** edo, administrazio txikien kasuan, zenbait langile aritzea egun erdiz edo egun osoz erakunderako egokiak izan daitezkeen hodeiko tresnak etengabe detektatzen, langile publikoaren eskura legokeen tresna-katalogo bat sortzeko, aztertuz zertarako erabil daitezkeen, zein eragozpen dituzten edo zerekin izan behar den arreta eta, batez ere, lanpostuari eta erakundeari zer abantaila dakarzkieten. Azkenik, langile publikoen eskura jarri beharko da **tresnen katalogoa** eta erabilera korporatiborako behar den **prestakuntza**. Aipatutako ohitura onetan sartzekoa da langile publikoari eskatzea jadanik zein tresna ezagutzen eta erabiltzen dituen.

