

Aurrera !

Informatika eta Telekomunikazioetako Teknologia Berriak Jendarteratzeko Aldizkaria

aurrera doan
herria



ITZko Bulego Teknologikoak argitaratua

18. zk.

2005eko ekaina

Bidali zuen iradokizunak helbide honetara: aurrera@ej-gv.es

Aurkibidea

➤ BPM

2. or.

➤ Posta elektronikoaren 7 bekatuak

6. or.

➤ Alboan:

Mugikortasun- erako soluzioak

10. or.

➤ Laburrak:

Microsoft-en PDFa

Posta Zaborraren aurkako isunak

12. or.

Mugikortasuna eta Informazioa, ezin bananduzko bikotea. Informazioaren Gizarterantz aurreratzen goazen heinean, gure erakundearen informaziora edozein unetan eta edozein tokitatik heltzea ezinbestekoagoa egiten zaigu. Gai honek duen garrantzia ikusirik, gure Sare Korporatiboan “*always on*” (beti konektatuta) egotea ahalbidetzen diguten gailuak azalduko dizkizuegu Alboan atalean, eguneroko lanerako zerbitzu-multzo geroz eta zabalagoa eskura izango baitugu horien bidez.

Posta Elektronikoaren zerbitzua erabiltzean guztiok jarraitu beharko genukeen “*Portaeraren Gida*” edo “*Arauk*” adieraziko ditugu, gainera, aldizkari honen azken zenbakian; horrela, ardura handiagoz erabiliko dugu zerbitzu hori, eta 6. orriko artikuluan aipatzen diren arazoak ekidin ahal izango ditugu.

Aurrera aldizkariko lehenengo gaia **BPM** izeneko kontzeptu berriari eskaini diogu: sektore pribatuko soluzio teknologiko moduan erabiltzen bada ere, esparru publikoan ere erabiltzen hasia baita.

Laburren atalean, aldiz, bi artikulua sartu ditugu. Lehenengoak Microsoft-ek garatu duen “produktu” berriaren (*PDF berria* izenda genezake, Adobe-ren produktuari aurre egiteko sortu dutena) gaia jorratzen du. Bigarrenean, **SPAM** fenomenoaren indartzen ari denez (aurreko Aldizkarietako batean aipatu genuen moduan), eta Informazioaren Gizartea arautzen duten Lege eta Arauek eskubide berriak eskaintzen dizkigutenez, posta elektronikoaren bidez hartzailearen berriazko baimenik gabe banatzen den informazioa dela-eta Datuak Babesteko Espainiako Agentziak ezarri berri dituen zigorrekin buruzko informazioa emango dizuegu.



BPM

Gaur egunean BPM⁽¹⁾ da enpresei Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologietan (IKT) egin dituzten inbertsio handiak optimizatzen laguntzen dien oinarrizko tresnetako bat. Sistema hauen ezaugarririk garrantzitsuenak dira merkatuko aldaketen aurrean zalu erantzun ahal izateko erakundeei ematen dien **bizkortasuna** eta **malgutasuna**.



HIZTEGIA

⁽¹⁾ **BPM edo BPMS** siglek ingelesezko “Business Process Management Systems” adierazten dute, eta euskarara itzulita “Enpresetako Prozesuen Administrazioako Sistemak” edo “Negozio Prozesuetako Kudeaketa Sistemak” esan nahi dute.

BPMa, funtsean, softwareen, negozio-prozesuen eta bilakaera zaintzeko soluzioen multzoa da; eta horiek guztiak elkarrekin baliatuz, lan-prozesuetan aldaketak sartzean funtzioetan, antolakuntzan eta sistemetan zer ondorio eragingo diren azter ditzake erakunde batek.

[Ikus: “Beste Hainbat Kontzeptu”]

⁽²⁾ **ERP/CRM**: Balio mugatuko datuen biltegiak; ez dute nahikoa baliabide sistema ezberdinetatik informazio garrantzitsua ateratzeko eta informazio hori finkatzeko.

Sistema hauen ezaugarriak ezagutzeko, AURRERA aldizkariaren zenbakiok irakur ditzakezue:

- 6. zkia: “ERP/CRM”
- 12. zkia: “BITik...CPMra”

Erakundeek inbertsio handiak egin dituzte azken urteotan euren enpresen jardueraren prozesuak kontrolatzeko, eta, hala eta ere, oraindik ez dute helburu hori erabat lortu.

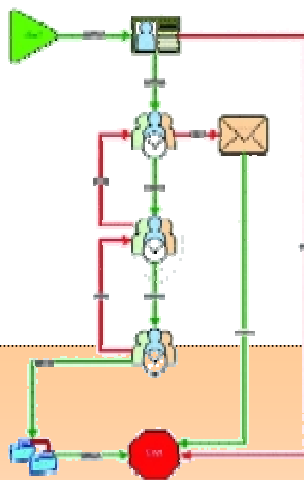
Enpresetako negozio-prozesuak egoki kontrolatu edota kudeatzeko beharra beti izan da. Baina IKTak iritsi direnetik (eta bereziki ERP eta CRM⁽²⁾ motako sistema korporatiboak iritsi direnetik) ekin zaio benetan prozesuon automatizazioari. Orain arte enpresek automatizazioerako erabili duten softwareak bazuen eragozpen handi bat: malgutasun urria eskaintzen zuela erabiltzaileei. Aditu askok adierazi dutenez, porlan isurtzea bezalakoa zen sistema horiekin gertatzen zena: hasieran isurkorra da, eta bakoitzaren beharren arabera molda daiteke, baina, idortutakoan,

hormigoi bilakatzen da, eta negozio-forma zurrunik hartzera behartzen ditu enpresak.

BPMa

BPM sistemak dira azken urteotan garatuz joan diren produktu eta konponbide teknologikoen multzo bat. BPM sigletan sartzen dira Enpresetako Aplikazioen Integrazio Sistemetatik (EAI) hasi eta lanen fluxuak automatizatzen dituztenetaraino (Workflow). Batzuetan Business Intelligence (BI) motako tresnak erabiltzen dira prozesu kritikoaren bilakaera zaintzeko.

Adituen arabera, BPM motako soluzio hauek, arrakasta izateko lehenik **instalatuta dauden sistemen** maila ezberdinetan instalatuz gero, era horretan iraganean teknologian



BESTE HAINBAT KONTZEPTU:

PROZESUEK (osagai oinarrizko eta ukiezinak dira erakunde guztietan), alde batetik, jarduerak nola gauzatu behar diren zehazten dute, eta bestetik, osagai oinarrizko eta ukiezin horiek eta parte hartzen duten gainerako elementuak (aplikazioak, pertsonak, sailak, hornitzaileak, bezeroak eta partner-ak) nola koordinatzen diren.

Prozesuok identifikatu egin behar dira, helburu batzuk ezarri behar zaizkie eta, azkenik, neurtu egin behar dira, egoki kudeatzeko eta izango duten bilakaera

ezagutzeko.

Erakundearen **POLITIKAK** (edo Negozio Arauak) dira elementurik aldakorrenak, zeren eta arriskua, prezioa,

deskontuak eta prozesuan zehar hartzen diren erabakiak bezalako parametroak definitzen baitituzte.

MODELIZAZIOA edo Modeloak Sortzea da datu-baseetan oinarritutako tekniken eta adierazpen grafikoen multzoa, aukera ematen duena bezeroekin eta lankideekin elkartzeko guneak, prozesuak eta informazio-fluxuak –besteak beste– zeintzuk diren adierazteko eta jakiteko.



HIZTEGIA

(3) Horretarako, prozesuaren **mapa edo eskema** bat egitea gomendatzen da lehenik, egun denaren modukoa (prozesuan parte hartzen duten pertsonak zeintzuk diren eta prozesua nola gauzatzen den zehaztuz). Prozesua zehaztu ondoren, egin daitezkeen hobekuntzak zehaztu ahal izango ditugu.

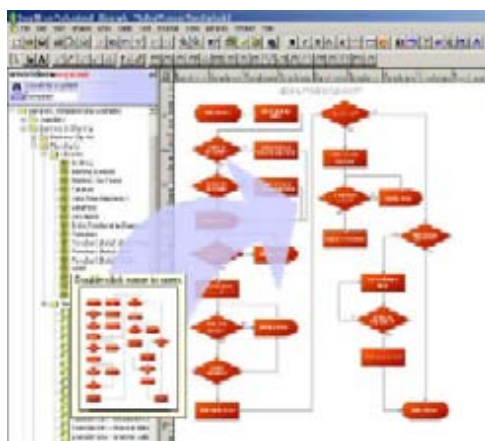
Hori lortzeko, parte hartzen duten guztien laguntza beharrezkoa da, eta horretarako, komunikazio-bide ekogiak sortu behar dira IKT Saila eta gainontzeko sailen artean.

egindako inbertsioak errentagarri gertatu ahal izango baitzaizkie enpresei.

INTEGRAZIOA ETA ONURAK

BPM motako soluzioa instalatzeak onurak ekarriko ditu (ukigaiak eta ukiezinak), eta honako hauetarako aukera emango du:

- ✓ Elkarren parean gauzatzen diren **jardueren** kopurua areagotu (Antolaketaren berregituraketa).
- ✓ Informaziora heltzeko behar den **denbora** minimizatu, eta, era horretan, bezeroari eskaintzen zaion arreta eta zerbitzua hobetu (Sistemen integrazioa).



- ✓ Langile guztien parte-hartzeari eta **lankidetzari** bidea eman.
- ✓ Aldaketen aurrean egokitzapen-prozesuak **arindu** (Prozesuen etengabeko hobekuntza).

Hornitzaileek behin eta berriz nabarmentzen dutenez, erakundeetan lehendik instalatuta dauden aplikazioekin lotzeko edo **integratzeko** ematen duen aukera da BPMren abantailarik handienetako bat, dagoeneko instalatua dagoena ordezkatu edo kendu beharrik gabe lotzeko edo integratzeko aukera, alegia. Hori lortzeko, geruza bereziaren modura



gehitu behar da BPMA, sistema guztietatik bereizitako geruzaren modura, hain zuzen.

EZARPENA

BPM proiektu bat abian jartzean PROZESUAK⁽³⁾ **paperean identifikatzea eta definitzea** da garrantzitsua. Ondoren, egitekoen fluxua, negozio-arauak eta beste aplikazio, sistema eta/edo erabiltzaileekiko harremana, prozesu horiei heldu behar dietenekikoa, zehaztu behar da. Azkenik, merkaturako tresna bat hautatu behar da, eta tresna hori ezartzeko eta gero erabiltzeko plan zehaztua egin.

Aurreko pausuak burutzeko topa dezakegun oztopo nagusia da erakunderen batek bere enpresa (eta negozio-arloak) ez ondo ezagutzea, hau da, bere prozesuak behar bezala identifikatu eta monitorizatu gabe izatea. Horrexegatik ari dira gaur egun erakunde asko BPMen ezarpenaz baliatzen euren prozesuak eta baliabideak optimizatzen.

BPMA hedatutakoan, prozesuen etekina erraz eta modu malguan zaindu ahal izango dugu, hau da, negozioko adituek, lengoia naturala erabiliz, aldeztu aurretik zehaztutako arauak moldatu eta prozesuak unean bertan eguneratu ahal izango dituzte (informatikarien beharrik izan gabe).

Prozesuen monitorizazioari esker emaitza, etekina eta bilakaera ezagutuko ditugu. Horrela baino ezingo dugu erakundearen etengabeko hobekuntzarako zikloa ezarri, eta horrela baino ezingo ditugu eduki gure negozio-prozesuak erabateko kontrolpean.

Monitorizazioa aktiboa (“unean bertan”) edo pasiboa (geroko analisia) izan daiteke. Batak zein besteak aukera emango diote enpresari erantzuna garaitzeko, abian dauden prozesuak aldatzeko, eta

prozesuak gauzatzen ari diren bitartean aldatzeko.



HIZTEGIA

(4) INFORMAZIO GEHIAGO:

- 9 workflow-en analisia
(www.waria.com/books/study-2004.htm)

- BPM produktuen zerrenda:
www.waria.com/books/study-products.htm

- Saltzaileen Zerrenda:
www.bpm.com/Vendor_Table.asp

BENETAKO ADIBIDEAK

Instalaziorik gehienak sektore pribatuan egin badira ere, sektore publikoan ere hasiak dira sistema hauek erabiltzen, txostenak bideratzerakoan bereziki; era horretan herritarrei ematen zaien erantzuna hobetu egiten da. Egun, adibidez, Europar Batasunak herrialde bakoitzeko ospitaleetako ziurtagirien inguruko prozesu guztiak BPM sistemaren bidez kudeatzen ditu.

BPM vs WORKFLOW

BPMaren benetako esanahiaren eta ezaugarrien inguruan nahasketa sortzen da, ohiko Workflow-ekin alderatzean.

Definizio batzuen arabera, Workflow-en "bilakaera naturala" da **BPMa**. BPMaren kasuan ez dira eginkizunak eta eginkizunen gauzatze-prozesuaren zainketa soilik definitzen, prozesu osoaren zikloa ere defini baitaiteke (hasierako diseinutik hasi eta prozesutik lortzen den informazioaren ustiaketaraino).

Workflow-etan, aldiz, prozesuarekin jarraitzeko, onspena emango zuen dokumentua sortu edo sinatu behar izaten zen. Horregatik, dokumentuen kudeaketa hutsarekin ez besterekin lotzen da Workflow kontzeptua. Dena den, denborarekin, Workflow deitutako teknologiak garatu egin dira (funtzionaltasun berriak gehitu zaizkie), eta dokumentuen eta pertsonen arteko jardueren bideratzeak automatizatzeko hutsetik hasi eta negozio-prozesuak koordinatzera –baliabide guztiak tartean

HORNITZAILEAK:

BPM soluzioen merkatuak ERP, BI eta analisirako tresnen hornitzaileak hartzen ditu.

Enpresek aukera zabala dute, beraz: hainbat produktutan oinarritutako soluzio erabatekoak garatzea, BI hornitzaileen (Cognos, Applix, Hyperion, SAS) proposamenak onartzea, finantza-analisirako soluzioak hartzea (Cartesis, Comshare, Longview, SRC, OutlookSoft, Closep-Loop, Armstrong-Laing) edota ERP motako soluzioak hartzea (Oracle, PeopleSoft, SAP, Microsoft Business Solutions).

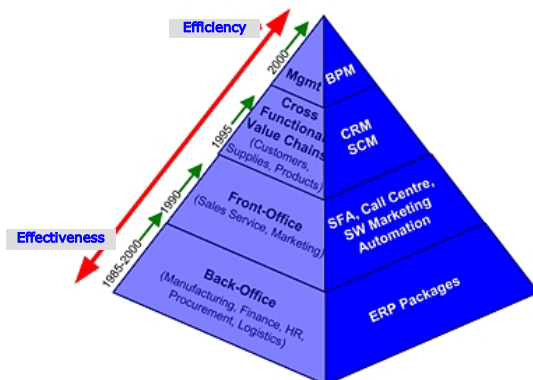
Oraintsu BPM hornitzaile nagusia FileNet (eta haren P8 euskarria) dela adierazi du Gartner Group-ek, bere analisaren edo "Pure-play BPM" koadrante magikoaren arabera.

Bestalde, lizentzietako eta mantentze-lanetako diru-sarretan oinarritutako txosten baten arabera, Hyperion enpresak BPM merkatuaren %21 dauka bereganatua. (4)

Niche Players

Agents
AptiSoft
Axantis
Cardiff
Celcorp
Elity
Focus Solutions
GeneXus
GXS
IDS Scheer
Ilog
Metaserver
Movaris
Nimbus Partners
Oak Grove
Procarta
RulesPower
Sungard
Syntheon
Tactil
Versata
WRQ
Zaplet

direla koordinatzera– iritsi dira. Horregatik, gaur egun, erabiltzaile askok BPM izenez ezagutzen dituzte.

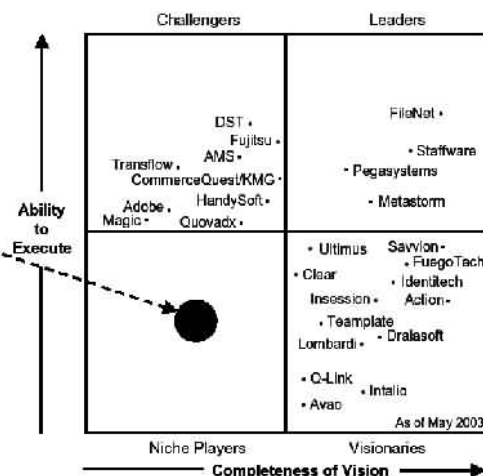


Orokorrean Workflow terminoaren ordez (90eko urteetako teknologiek dago lotuta) BPM terminoa sartzen ari gara esan dezakegu.

EZAUGARRIAK

BPM produktu baten ebaluazioa egiterakoan kontuan izan beharrekoak:

- **Back-end aplikazio bakarra.** BPMen merkatuan dauden soluzioek diote soluzio bakunak direla, baina euren artean lotutako BPM prozesu anitz dituzte. Horregatik, BPM soluzio bat hautatzerakoan, erabiltzailearen interfazeaz harantzago begiratu behar da.
- **Interneten oinarritutako Front-end.** Interneten oinarritutako sistemari esker, erabiltzaileak edozein lekutatik iritsi ahal izango dira, erraz.





- **Tresnak.** Tresna ezagunak eta errazak erabiliz datuak atera, maneiatu eta aurkeztu (egituratuak nahiz egituratu gabe) beharko dituzte erabiltzaileek.
- **DB bakarra.** Datuen zehaztasuna eta iraunkortasuna areagotzen du.
- **Informazio zehatzera heltzea.** Lortutako informazioan azalpenak edota oharra gehitu ahal izango ditu erabiltzaileak.
- **Segurtasuna eta erabiltzaileak baimentzea.** (LDAP, kodeketa...)
- **Negoio Arauetarako Motore sendo eta malguak.**

“BPMaren abantailarik handienetakoa da gure erakundeetan lehendik dauden aplikazioak batzen dituela”.

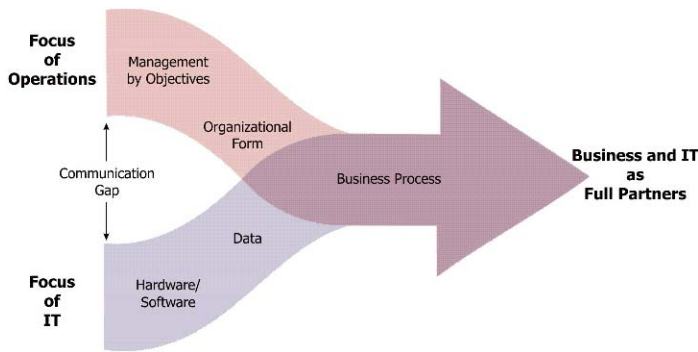
- (“On the Fly”) aldatu ahal izatea.
- Azpiprozesu eta prozesu kateatuak.
- Estatistiken zerrendak.
- Lan-egutegia (jai-egunak eta ordu-tegiak).
- Beste hainbat sistemekin (ofimatikako tresnak, lehendik zeuden ERPak, etab.) integratzea.

ONDORIOAK

BPMak (eta CRM, ERP,... moduko beste hainbat diziplina edota teknologiak) ez dira IKT sailaren ardurapeko aplikazio informatiko soilak, NEGOZIOari dagokion osagai bat baitaude oso nabarmena, eta, beraz, enpresa osoak hartu behar du parte.

Gaur egun euren negozio-prozesuak (barnekoak nahiz kanpokoak) denbora errealean kudeatu behar dituzte erakundeek, erabaki egokiak hartu ahal izateko. BPM sistemen bidez gara daitezkeen prozesuen bidez honako hauek lortu nahi dira: lehendik zeuden baliabideei etekinik handiena atera nahi zaie, egungo funtzioetan beharrezkoak ez direnak ezabatu eta zerbitzuen eskaintza ahalik eta modurik malguenean hobetu.

Datorren hiru urtekoan aldaketa gehien jasango duen ingurune teknologikoa dela uste du hainbat aholkularik.



- Interfaze grafikoa.
- Salbuespenen eta Alerten kudeaketa.
- Jarduerak elkarren parean burutzea.
- Aginte-panel erabatekoaren sistema. Ez da BPM soluzioen funtzioa, baina komeni da aginte-panel erabatekoa (BSC, Balanced Scorecard izenekoa) daukan Business Intelligence motako produktu batekin lotzea.
- Prozesuak gauzatzen ari diren bitartean



BPMen Kongresu Nazionala

Iragan otsailean burutu zen Madrilen “BPMen 1. Kongresu Nazionala”.

Espanian BPMen gaia oraindik berria bada ere, ia 300 profesional agertu ziren autonomia-erkidego guztietatik etorriak; argi dago, hortaz, BPM teknologien joera hau nagusitzen ari dela etorkizunari begira, edozein erakunderen negozio-prozesuak ahalik eta ondoen gauzatzeko bitarteko gisa.

www.iitgroup.com/BPMS

Ezaugarriak alderatzen dituen taula

Business Intelligence (BI) / Workflow	Business Performance Management (BPM)
Soluzio zatikatuak eskaintzen ditu	Soluzio bateratua eskaintzen du, hau da, ekintzen gaineko bertsio bakarra
Datu egituratuak (DBetako zenbakizko datuak) maneiatzen ditu	Datu egituratuak eta egituratu gabeak maneiatzen ditu
Prozesu zurrunkak dira	Erakundearen beharretara egokitutako prozesua edo sistema da (malgua)
Soluzio berriak erabili behar dira	Lehendik dagoen teknologia erabili daiteke
Informazioa lortzeko eskuzko prozesua behar du	Eskatutako informazioa denbora errealean ematen du, eta arintasuna areagotzen du



POSTA ELEKTRONIKOAREN 7 BEKATUAK

Gaur egun pertsonen arteko harreman asko, negozioak ixtea edo ez ixtea, komunikazio korporatiboak, pertsonen arteko txutxu-mutxuak, eta mundu osoko milaka enpresen lan-erritmoa posta elektronikoen⁽⁵⁾ bidez gauzatzen da.



HIZTEGIA

⁽⁵⁾ **Posta Elektronikoa** (**Electronic Mail** edo **email** ingelesez): erabiltzaileei sare baten bitartez (Internet, adibidez) mezuak bidali eta jasotzeko aukera ematen dien zerbitzua da. Mezuekin batera, mota guztietako fitxategiak bidal daitezke (bideoak, irudiak, idazkiak, etab.).

Ohiko postarekin duen analogiatik datorkio izena, mezuak jaso eta biltzen dituzten tarteko postontziak (zerbitzariak) erabiltzen baitira.

Ray Tomlison-ek sortu zuen zerbitzu hau, 1971n hain zuzen. Garai hartan, baziren konputagailuen (erabiltzaile bat baino gehiagok erabiltzen zituztenen) arteko mezu-zerbitzuak, baina ez zegoen sare baten bitartez mezuak bidaltzerik. Tomlison-ek "a bildua" (@) ikurra hautatu zuen erabiltzaile-izenaren eta konputagailu-izenaren arteko lotura egiteko, ingelesez @ ikur hori "at" (kokapena adierazten duen preposizioa) moduan irakurtzen baitute. Horrela, patxi@makina.com irakurtzeko, makina.com-eko patxi esaten da.

Gure komunikazioen zati handi bat posta elektronikoen bidez egiten dugu gaur egun. Inoiz gehien erabili den aplikazioetako bat da posta elektronikoa, zalantzarik gabe. Uste da 2006. urtean Internet sarea 60.000 milioi mezuk zeharkatuko dutela egunero. Espainian egunero jasotzen diren 22 milioi gutun eta posta-fardelekin alderatuz gero, Posta Elektronikoa hartu duen garrantziaz jabetuko gara.

OHITURA TXARRAK

Orain arte ez dira ikertu izan egunero posta elektronikoa jasotzerakoan (edo bidaltzerakoan) pilatzen ditugun "bizioak" edo "ohitura txarrak". Ikusiko dugunez, bizio hauen kostua handia izan daiteke azkenean. Horregatik, komunikabide honek eguneroko lanean sor ditzakeen eragozpenak aztertzen dituen ikerketa bat ezagutarazi dute oraintsu. Txostena egin duen aholkularitzak, ondorioen artean, posta elektronikoen "**zazpi bekatu nagusiak**" eman ditu aditzera (beherago zehaztuko ditugu).

Posta elektronikoa iraultza eragin zuen, hasiera-hasieratik, komunikazioa eta negozioak ulertzeko

genuen moduan, baina komunikabide hori erabiltzeko modua aldatuz joan beharko dugu, gizartean hedatzen ari den heinean. Bestela, zazpi bekatu nagusi horiek are larriagoak bihurtuko baitira.



Ikerketa

Gorago aipatu dugun ikerketako ondorioen artean, posta elektronikoa sortzen dituen arazoena da nabarmenena (erabiltzaileen %10ek arazoak izan ditu mezuren batekin): jasotzea espero ez zuen edo eskatu ez zuen mezuren bat jasotzeagatik haserretzen dira %25; bidaltzaileek modu txarrak erakusten dituzten mezuetan, 10etik 8ri iritzi txarra sortzen zaio bidaltzailearen gainean (10 erabiltzailetatik 4k, gainera, pertsona batengandik jaso duten lehenengo mezuak sortu dien iritzi onari edo txarrari eutsi egiten diote); eta zuzendarien %60k uste du mezuei denbora nahiko hartuta erantzuten ez zaienean merkataritzako (salerosketak) erabakiak atzeratu egiten direla.



7 BEKATUAK

Posta elektronikoa erabiltzen duten langileek gehien jasaten dituzten



Posta elektronikorako hainbat aplikazio

- Outlook (Microsoft)
- Exchange (Microsoft)
- Messenger (Netscape)
- CC:mail (Lotus)
- Eudora
- Evolution (GNU/Linux)
- Kmail (GNU/Linux)
- Via web edo Webmail (p.ej. Hotmail, Mixmail, ...)

“zazpi bekatu nagusiak” zehaztuko dizkizuegu ondoren:

1. KONTUAN EZ HARTZEA:

Ez erantzuteko joera da. Inkesta egin zaienetakoa hamarretik batek adierazi duenez, hainbeste mezu jasotzen dituenek, ez du guztiei erantzuteko denborarik. Inkesta egin zaienetatik bostenak baino gehiagok adierazi duenez, denbora bat kanpoan izan ondoren (oporretan, adibidez) bulegora bueltatzerakoan izango dituen mezu kopuru handiak kezkatzen du. Bestalde, inkesta egin zaienetatik %60k adierazi duenez, mezuak erantzun ezean atzeratu egiten dira merkataritzako erabakiak. Gainera, mezuak erantzun gabe utzita, %79k mezuen nondik-norakoa jarraitu behar izaten du gero, eta eginbeharrak atzeratu egiten zaizkie hori dela-eta.

“Posta elektronikoa sor ditzakeen arazoak ekiditeko, askotan sen ona erabili besterik ez dugu behar.”



2. UKATZEA:

Norbaiten mezurik jaso ez izanaren itxurak egitea da. Zenbat eta gutxiago erantzun, orduan eta errudunago sentitzen gara. Inkesta egin zaienetakoa hamarretik bat laneko mezuak ez erantzuteagatik errudun sentitzen da. Kasu batzuetan, inkesta egin zaienek mezua jaso ez izanarena egiten dute erantzuna eskatzen zaienean, arretarik jarri ez izanagatik lotsatuta daudelako sarri. Kontuan izan behar da erantzun gabe utzitako mezuak akordio edo negozio bat itxi gabe uztea eragin dezaketela, eta gainera modu txarren seinale dela.



3. SUPOSIZIOA:

Premiazko mezua guztiek irakurriko

dutela uste izateko ohitura txarra. Asko dira premiazko informazioa bidaltzeko posta elektronikoa soilaz baliatzen direnak, eta jasotzaile guztiek hartu (eta irakurri) izan duten ustea izaten dute. Horrela, inkesta egin zaienetatik %27 haserre azaldu dira aurretik inolako jakinarazpenik gabe (telefono-dei bat, programa gehienek izaten duten “premiazkoa” ikurra) bidali izan zaizkien premiazko informazioengatik.

4. HITZ-MITZAK:

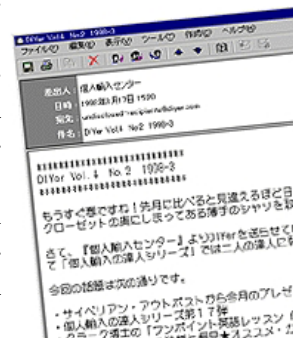
Mezua behar baino gehiago luzeagoa egiteko joera. Informaziorik garrantzitsuen edo behar duten datua bilatu behar izateak ere gogaitzen ditu erabiltzaileak. Inkesta egin zaienetatik herenak adierazi duenez, bereziki gogaitzen ditu horrek, eta erantzukizun altuenetakoa postuak dituztenek jasan behar izaten dute gehien. Erantsitako irudi edo fitxategi handiegien (“pisutsuek”) ere gogaitzen dute.

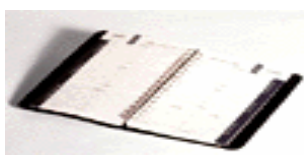
5. GUZTIENTZAT:

Mezu bera guztiei (baita gaiarekin zerikusirik ez dutenei ere) bidaltzen zaienean. Inkesta egin zaienetatik laurdenak baino gehiagok adierazi duenez, eurekin zerikusirik ez duten mezuak jasotzeak gogaitzen ditu, eta goi mailako zuzendaritza-postuetako %30ek jasan behar izaten du arazo hori.

6. UTZIKERIA:

Ortografia-akatsekin, argudio ulergaitzekin edota idazkera nahasiarekin idaztea. Inkesta egin zaienetakoa gehienek adierazi





GURE DATUAK

Eusko Jaurlaritzaren kasuan, aurtengo lehenengo hilabeteetan erabiltzaile bakoitzak, egunero, batez beste 3,8 mezu bidali ditu kanpora, eta erabiltzaile bakoitzak, egunero, batez beste 3,9 mezu jaso ditu kanpotik. Datu-sarean zehar egunero bidaiatzen diren mezuen kopurua handia da, beraz.

BESTE HAINBAT DATU

Egun munduan dauden **postontzien kopuruari** dagokionez, uste da honako hau izan dela bilakaera:

Urtea	Kopurua. (milioika)
2001	547
2002	708
2003	930
2004	1.258
2005	1.715

dutenez, gaizki idatzitako edo ortografia eta gramatikako akatsak dituzten mezuen gainean iritzi txarra dute. Kasu hauetan, bidaltzaileak axolagabeak direla uste izaten dute jasotzaileek, bidaltzaileen kalterako. Kasu batzuetan, goi-mailako kargua dutenek gaizki idatzitako mezuei buruz iritzi txarra izaten dute, %41en ustez bidaltzailearen nagitasuna edo modu txarrak adierazten baitituzte.

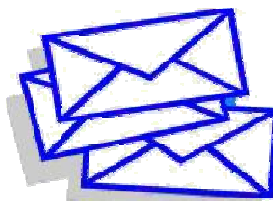
7. KONTURIK EZ IZATEA:

Hizkera egokia ez erabiltzea. Behar adinako konturik gabe idatzitako mezu motz eta zakarrek erlazioak (lanekoak edota pertsonalak) kalte-tu ditzakete nahi gabe. Inkesta egin zaienen arteko hamarretik batek adierazi duenez, lankideren batekin edo beste pertsonaren batekin liskarren bat izan du mezua gaizki ulertu izanagatik.



OINARRIZKO 7 ARAUAK

Denbora galtzea edo solaskideen arteko liskarrak sortzea eragiten duen arrazoi nagusia posta elektronikoen zerbitzua erabiltzeko araurik edo portaera-eredurik ez izatea da.



Horregatik, akatsak definitu eta ezagutu ondoren, ekiditen saiatu beharko genuke. Eta horretarako, posta elektronikoen erabilera inteligentea eta emankorra izan dadin beti bete beharko genukeen **ARAUBIDEA** edo **PORTAERA ONAREN GIDA** zehaztu dizuegu hemen:

1.-MEZUA JASO IZANA BETI BAIEZTATU:

24 ordu igaro baino lehen erantzuten saiatu, une horretan lanpetua zaudela eta gero erantzungo diozula esateko bada ere.

POSTAREN KOPURUAK

2001. urtearen amaieran argitaratutako ikerketa baten arabera, munduan, une horretan, posta elektronikoz gerozkion **kontu edo postontzi** pertsonalak **500 milioi** baino gehiago ziren, erdia baino gehiago EEBBtik kanpokoak. Ordurako, doako posta-kontuak eskaintzen zituzten hainbat zerbitzuz (Hotmail-ek, adibidez) 70 milioi erabiltzaile zituzten.



Uste denez, gaur egun, Interneten bidez, **31.000 milioi mezu** bidaltzen dira egunero posta elektronikoz. Uste denez, gainera, kopuru hau bikoiztu egingo da, eta, **2006. urtean, mundu osoan 60.000 mezu bidaliko dira.**

Posta elektronikoz ari garela, ezin alde batera utzi egunero gure posta elektronikoko postontziak betetzen dituzten "zabor-posta" edo SPAM mezuek. Espainian bakarrik, adibidez, **15,5 milioi mezu baztergarri** jaso ziren 2001eko abenduan; kopuru honek arazo larriak sor ditzake enpresetan. Adituen ustez, "spam" fenomenoak izan ditzakeen ondorioen artean (AURRERA aldizkariko 16. zenbakian kaleratutako "SPAM" izeneko artikuluan adierazi genuen moduan), enpresen produktibitatearen beharrezko izan daiteke horietako bat, langileek mezuek bereizten denbora gehiago eman behar izaten baitute.



**POSTA
ELEKTRONIKOARI
buruzko informazio
gehiago topatzeko:**

- AURRERA aldizkariaren 16. zk. (2004ko abendua)
"SPAM" artikulua.
- AURRERA aldizkariaren 14. zk. (2004ko ekaina)
Alboan atala: "Birusak eta eraso informatikoak. Geroz eta sofistikatuagoak".
- AURRERA aldizkariaren 13. zk. (2004ko martxoa)
"Gizarte Ingeniaritza" artikulua.
- AURRERA aldizkariaren 2. zk. (2000ko abendua)
"Segurtasuna: Posta Elektronikoa" artikulua.

2.-EZ GAIRIK SAIHESTU:

Erantzun egokirik berehala ematea ezinezkoa zaizunean, jakinarazi egin behar diozu bidaltzaileari. Saihets ezazu mezuak une horretan merezi zuen arretarik jarri ez izanagatik jaso ez izanaren itxura egin beharra.

"Eusko Jaurlaritzako langileek egunean 3,8 mezu bidaltzen dituzte batez beste".

fikoa" aukera ez da alferrekoa, eta ez dago zertan takigrafia edo kaleko hizkera erabili ere. Ez utzi alde batera elkarren artean behar den errespetua, eta idatz ezazu paperean idatziko zenukeen moduan. Mezua bidali aurretik, akatsik ba ote den begiratu.

7.- USTE ARINAK EKIDIN:

Mezu batzuek iraingarriak dirudite lehen irakurketan; baina arretaz irakurtzean, gaizki idatzitakoak edo presaz idatzitakoak direla ikusiko dugu. Ez ezazu inoiz idatz haserre zaudenean edo minduta zaudenean; mezua gordeta gelditzen da batzuetan, eta pentsa ezazu zure mezu erasokorrak edo neurrigabeak aurrerago eraginik izan dezakeela.

3.-EZ JO EZER SEGURUTZAT, DEITU:

Zure mezua premiazkoa denean, eta gaiari buruz hitz egiteko beharra baduzu, zer egin behar den azaltzeko beharra baduzu edo epe errealista bat ezarri beharra baduzu, jakinaraz ezazu mezua bidali duzula.



4.-Z O A Z HARIRA:

Zer esan nahi duzun alde aurretik erabaki, eta ahalik eta

elementu-kopuru txikiena erabili. Mezua zenbat eta luzeagoa izan, orduan eta txikiagoa inork irakurtzeko probabilitatea.

5.-GUZTIEK JASO BEHAR OTE DUTEN PENTSATU:

Mezua pertsona-talde bati bidali behar diozunean, gaiarekin loturaren bat duten pertsonak bakarrik sartu. Jasotzaileak arretaz hautatu. Erantzunak lasterrago jaso nahi badituzu, idatziezaiozu zuzen zuzenean gaiak eragiten dion pertsona bakoitzari.

6.-FORMALITATEAN, HOBE DA ARRETA HAN DIA GOA IZATEA:

Mezu bat bidaltzean, "orrazketa ortogra-



ONDORIOAK

Posta elektronikoaren eguneroko erabileran, erantzun gabe utzitako mezuak edo gaizki erantzundakoak topatuko ditugu; mezu nagusia ulertzea oztopatzen duten esaldi korapilatsuak, edo mezua asmatzea zailtzen duten esaldi laburregiak; arretarik gabe idatzitako mezuak, bidaltzailearen irudi txarra ematen dutenak; edo mezuak bidaltzen etengabe aritzea, baita mezuarekin zerikusirik ez dutenei ere.

Goian azaldu ditugun arazoak ekiditeko, askotan **sen ona** erabili besterik ez dugu behar.

Posta elektronikoaren erabilerak sor ditzakeen kalteak gogoan, azter itzazu egunean zehar bidaltzen eta jasotzen dituzun mezuen kopurua. Gero, goian azaldu dugun bekatuen zerrenda begiratu (baten batean eroriko zinen, seguru!) eta konpontzen saiatu. Oraindik garaiz zabilta. Zure eguneroko lanak eta zure solaskideek eskertuko dizute.



ALBOAN: MUGIKORTASUNERAKO SOLUZIOAK



Mugikortasuna eta “always on” (beti konektatuta) kontzeptuak funtsezko bihurtu dira Informazio eta Komunikazio Teknologien (IKT) bilakaeran. Horregatik, askok uste duten moduan, mugikortasuna da “Informazioaren Gizartearen” oinarria.

Uneoro lan-ingurunearekin konektatuta egoteko tresna-multzo zabala dute erabiltzaileek: sare finkoetako ohiko ahots-teknologiak, telefono mugikorra, faxa, Agenda Digitalak (PDA) edota posta elektronikoa, besteak beste.

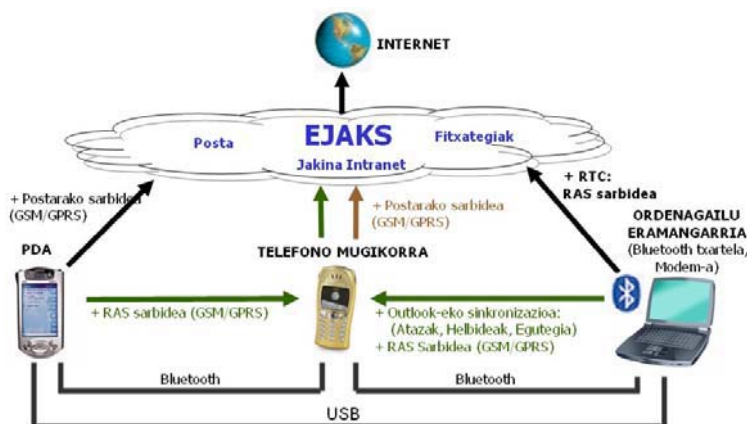
“Mugikortasuna da Informazioaren Gizartearen oinarria.”

Jaurlaritzako Teknologia Berrien arduradunak, beti jarraitu izan du IKTen ildo oro har, eta mugikortasunarena bereziki; eta, horregatik, sailetarako mugikortasun horizontaleko nahiz bertikaleko soluzio berriak garatu izan ditu beti; horrela, baliabide orokorren erabilera eraginkortasun handiagoa eskaini die sail guztiei, eta eguneroko zereginetan denbora asko aurrezten lagundu.

EJAKS

Artikulu honetan, langileek Eusko Jaurlaritzaren Administrazioako Korporazio Sarearen (**EJAKS**) barruan eskura dituzten gailu edota modu mugikorrek azalduko ditugu laburki; Gobernuak berak dituen zerbitzu edota aplikazioak erabil ditzakete Administrazioako langileek gailu hauen bidez.

Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzak (ITZ),



GAILUEN FUNTZIONALTASUNA			
	Telefono Mugik.	PDA Agenda / Smartphone	PC Eramang.
Posta	✓	✓	✓
Helbideak	✓	✓	✓
Agenda	✓	✓	✓
Atazak	✓	✓	✓
Intranet / Internet	X	✓	✓
Diskoa (FTP)	X	✓	✓
Ofimatika	X	✓	✓
Faxa	X	✓	✓
WAP	✓	✓	✓
SMS	✓	✓	✓
Wireless LAN	X	✓	✓

PROFILAK ETA KONFIGURAZIOAK

ITZk hainbat “profilen” (Oinarrizkoa, Ertaina eta Aurreratua) zerrenda egin du, eta “Erabiltzaileen Profila” taulan azalduko ditugu laburki; erabiltzaileen karguaren



edota hauek dituzten arduren arabera daude sailkatuta.

Homologatutako gailuak (PC eramangarriak, telefono mugikorrek eta PDA) oinarritzat hartuta, EJAKSek eskaintzen duen zerbitzu-multzoa izango du eskura erabiltzaileak. “Erabiltzaileak eskura dituen zerbitzuak” taulan ageri dira zerbitzuok.

ONDORIOAK

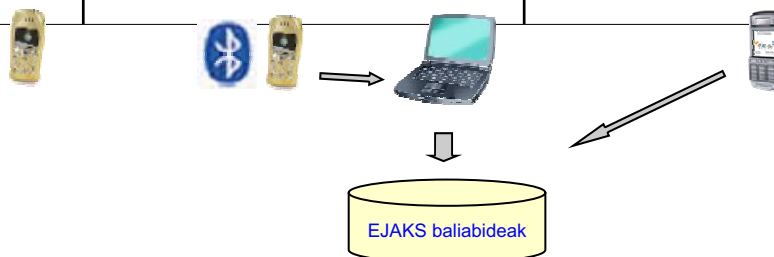
Beraz, Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzak (ITZ) eskaintzen dituen aukera hauen guztien xedea da erabiltzen diren sistemen arteko baliokidetasuna eta euskarri anitzetako erabilera bermatzea. Horrela, Eusko Jaurlaritzako langileek behar dituzten zerbitzuak modu **fidagarrian**, **errazean** eta **seguruan** izango dituzte eskura, noiznahi.

SIGLAK

- **EJAKS**: Eusko Jaurlaritzaren Administrazioako Korporazio Sarea.
- **PDA**: Personal Digital Assistant edo Laguntzaile Pertsonal Digitala.
- **TTS**: Testuaren eta Ahotsaren arteko Bihurgailua.
- **RTC**: Linea Telefoniko Konbentzionala
- **ISDN**: Zerbitzu Integratuetarako Sare Digitala
- **ADSL**: Abonatu Linea Digital Asimetrikoa.
- **GSM**: Komunikazio Mugikorretako Sistema Orokorra.
- **GPRS**: Irrati bidezko Paketeen Zerbitzu Orokorra.
- **UMTS**: Telekomunikazio Mugikorren Sistema Unibertsala.

[Informazio gehiago nahi izanez gero, ikus AURRERA Aldizkari 2. eta 3. zbkak).

ERABILTZAILEEN PROFILA		
OINARRIZKOA	ERTAINA	AURRERATUA
<ul style="list-style-type: none"> • Ahots Zerbitzua soilik erabiltzen du. • Posta Elektronikoa izatera iristeko aukera ematen du TTS (Text to Speech) bidez. • Gainera, Posta, Egutegia, Atazak eta Helbideak modu lokalean (PCra zuzenean konektatuta) sinkronizatzen ditu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahotsa + Datuak (Internet eta Intranet). • Posta, Egutegia, Atazak eta Helbideak sinkronizatzen ditu. • Mugikortasunerako soluzioei esker EJAKSeko hainbat zerbitzu eskura daitezke, baina soluzio finkoen aldean mugatua da. [Ikus “Erabiltzaileak eskura dituen zerbitzuak” taula]. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahotsa + Datuak (Internet eta Intranet). Gailu bakoitzerako norberak bere sarbidea du, profil Ertainean zehaztutakoez gain. • Posta, Egutegia, Atazak eta Helbideak sinkronizatzen ditu. • WiFi – UMTS (azken hauek homologazio-fasean daude).



KONEXIO MOTA (*)	ERABILTZAILEAK ESKURA DITUEN ZERBITZUAK			
	Posta	Jakina	Sare Unitateak (M:\ N:\)	Aplikazioak
RTC	Posible da, baina motela.	Zuzena	Ez da gomendatzen (oso fitxategi txikietarako bakarrik)	Ez da gomendatzen
RDSI	Posible da	Zuzena	Ez da gomendatzen.	Berariazko proba egin behar zaio
ADSL 512 Kbps	Zuzena	Zuzena	Zuzena, baina fitxategien neurriaren arabera	Berariazko proba egin behar zaio
ADSL 2 Mbps	Zuzena	Zuzena	Zuzena, baina fitxategien neurriaren arabera	Berariazko proba egin behar zaio
GSM	Posible da, baina motela.	Posible da, baina motela.	Ez da gomendatzen	Ez da gomendatzen
GPRS	Posible da, baina motela.	Zuzena	Ez da gomendatzen	Ez da gomendatzen
WiFi	Homologazio-fasean			
	Zuzena	Zuzena	Zuzena, baina fitxategien neurriaren arabera	Berariazko proba egin behar zaio
UMTS	Homologazio-fasean			

(*) Hitz hauen esanahia ezagutzeko “Siglak” deitutako taula irakurri ahal duzu.



Microsoft-en PDFa

Microsoft konpainiak dokumentuak sortzeko, bistartzeko eta inprimatzeko produktu berria iragarri du. Adobe konpainiako PDFaren antzeko funtzioak eta ezaugarriak izango ditu formatu berriak, eta “METRO” izango du izena.

Duela urte batzuetatik hona Adobe-k estandar bat ezarri du **PDF** (*Portable Document Format*) deitutakoarekin. Formatu honen abantaila nagusiak: **irekia** izatea (PDFarekin bateragarriak diren aplikazioak edonork ezar ditzake); **euskarri anitzetan** erabili ahal izatea (horri esker Linux, Mac OS edota Windows euskarriak darabiltzaten erabiltzaileek arazorik gabe truka ditzakete dokumentuak); eta, azkenik, dokumentuan gordetzen diren **datuak** euskarriekiko beregain izatea (pantailaren neurriagatik PDA batean zailtasunez ikusi dezakegun dokumentu bat PC batean askoz ere errazago ikusi ahal izango dugu fitxategian aldatarik egin gabe).

Dokumentu elektronikoen argitalpenean merkatu-kuota kendu nahian ari zaio Microsoft Adobe-ri aspalditik, eta oraingoan, duela gutxi aditzera eman duen dokumentu-formatu berri horri esker, Adobe-ren PDFarekin lehia sartuko da multinazional estatubatuarra.

Metro Reach formatua da Metroren nukleoa, **XML** lengoian oinarritutakoa, eta programa guztiak edo euskarri guztiak erabili ahal izango da (Microsoft Office-ko dokumentu guztiak, adibidez, formatu horretan gordetzen dira edo formatu hori erabiltzen dute). Aztarna guztien arabera, Microsoft-ek Longhorn-en (egungo WindowsXP ordezkatuko duen Windowsen bertsio berrian) integratuko ditu Metrorekin lotutako teknologiak. Sistema eragile horren gainontzeko bertsioetarako Adobe Reader-en antzeko “irakurgailu” edo bisorea (doakoa) prestatzeko asmoa dute.

Era berean, Metro dokumentuak Windowsen edozein programetan sortu ahal izateko plug-in bat eskainiko dute.



Posta Zaborraren aurkako isunak

Datuak Babesteko Espainiako Agentziak (DBEA, www.agpd.es) “SPAM” deritzen mezu elektronikoko komertzialek –eskatu gabe jasotzen diren horiek– sortutako arau-hausteengatik **lau zigor** jarri ditu aurten, orain arte.

Telekomunikazioetako Lege Orokorrak esleitu dizkion zigor-aginpideetan oinarrituta, DBEak 97 ikerketa burutu ditu “zabor-postaren” inguruan, eta arau-hausteengatik 14 prozedura hasi ditu. 14 espediente horietatik 6 buruturik daude dagoeneko, eta horietatik 2 arau-hauste larriak izan dira, komunikazio komertzial masiboak izan baitira (aurretik kontratu-erlaziorik izan gabe, komunikazio hori bidaltzeko **berariazko baimenik gabe** bidali izanagatik; bakoitzari ezarritako zigorra 30.001 eurokoa izan da), beste 2 arau-hauste arinak izan dira, eta gainontzeko 2ak artxibatu egin dira.

Orain arte, atzemandako kasurik gehienak informatikaren eta komunikazioen inguruko produktuen komunikazio komertzialak egiten zituzten Espainiako enpresa txiki eta ertainenak izan dira. Baina beste kasu batzutan “zabor-posta” atzerritik bidalitakoa izaten denez, herrialde horietako agintari eskudunei laguntza eskatu die DBEAK.

Gaur egun munduko posta elektronikoko trafikoaren %70 “spam” da, eta honek erabiltzaileen intimitatea eta babesa erasotzen ditu. Gainera, enpresei kostuak sortzen dizkio, uste baita “zabor-posta” ezabatzen erabiltzaileek batez beste 15 eta 20 minutu bitartean behar izaten dutela egunero; hau da, ekoizpenean “milaka milioi euro galtzen” dira.

Datuak Babesteko Lege Organikoari dagokion arau-esparru berria lantzen ari da DBEA, eta uste da erregelamenduaren zirriborroa prest izango dela aurten, Ministroen Kontseiluak 2006aren hasieran onar dezan.

Informazio gehiagorako: “SPAM” (Aurrera Aldizk. 6. zk.); DBLO (Aurrera Aldizk. 11. zk.); DBLO (Aurrera Aldizk. 8. zk.)

