

 **2026/11/20ko jardunaldiaren atariko egitaraua**

Tokia: [Bizkaia aretoa](#), Abandoibarra etorbidea 3, 48009 Bilbo

08:30 – 09:00 | Bertaratuak akreditatzea

09:00 – 09:15 | Ongietorria egitea eta jardunaldiaren xedea aurkeztea

09:15 – 09:45 | Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saileko foru-diputatuak erakundearen aldetiko hasiera ematea

09:45 – 10:15 | Inspiraziorako ponentzia

10:15 – 11:15 | Mahai-ingurua: herritarrei arreta emateko ereduak, omnikanalitatea eta AAren erabilera

- Antolaketa-eredua (eredu zentralizatuak/deszentralizatuak, negozio kudeatzaileekiko harremanak)
- Datuen analisia (aginte-taulak, beharren analisia eta eskari-gailurren kudeaketa)
- Arreta multikanaletik arreta omnikanalera: presentziala, telefono bidezkoa, aplikazioak, webgunea, bideo-deia, txatbotak, laguntzaile birtualak...
- Nola ahalbidetzen duen CRMak multikanalitatetik omnikanalitatara jauzi egitea
- AA erabiltzea arretarako (arreta-langileen laguntzailea, bideratze automatikoak, arreten sailkapena, deiaren sentimenduaren analisia...). Balio erantsia, lortutako ikaskuntza, topatutako zailtasunak eta arriskuak

11:15 – 11:45 Kafea – Sarea sortzen

11:45 – 12:45 | Mahai-ingurua: nola jarri herritarrak eta enplegatu publikoak erdigunean:

– **Herritarra**

- arrakala digitala, irisgarritasun kognitiboa, komunikazio argia eta irakurketa erraza
- beste arrakala batzuk
- herritarren esperientzia jasotzeko laborategiak/espazioak
- eztabaida-foroak
- herritarrei aktiboki entzutea: WhatsApp atzeraelikadurarako...
- herritarren asebetetze-maila eta zerbitzuaren kalitatea neurtzea

– **Enplegatua**

- arreta-langileek zerbitzuen diseinuan parte hartzea
- arreta-langileen gaikuntza eta prestakuntza

12:45 – 13:05 | DENA aurkeztea, Euskadiko herritarrentzako karpeta komuna

13:05 – 13:45 | Mahai-ingurua: administrazioa sinplifikatzea eta zerbitzuak birdiseinatzea

13:45 – 15:00 | Bazkaria – Sarea sortzen

15:00 – 16:30 | Mahai-ingurua: Ba al da kezkatzen, nahigabetzen edo asaldatzen zaituenik? “Puntu mingarriak” herritarren arretan, indarguneak eta etorkizuneko erronkak:

- Baina nola moldatuko nintzateke? Arreta hitzorduduna eta hitzordugabea uztartzeko arte konplexua
- Zein arazok kezkatzen nau gehien?
- Nola atxiki langileak, prestakuntza eta eskarmentu handiko baliabideek alde egin ez dezaten
- Nola lortu langileen nolabaiteko mugigarritasuna bulegoen eta kanalen artean, zerbitzu ona bermatzeko
- Datozen urteetarako erronkak
- Berrikuntzetatik zeinek funtzionatu dit, eta zeinek ez?
- Hobekuntza azkarrak identifikatzea (“irabazi arinak”)
- Gure administrazioak zertan ateratzen du paparra?
- Auzolana edo sareko lana

16:30 – 17:00 | Ondorioak, jardunaldiaren amaiera eta agurra