

 **2026/11/19ko jardunaldiaren atariko egitaraua**

Tokia: San Agustin Kultur Gunea. Sanagustinalde kalea, 12. 48200, Durango

15:30 – 16:00 | Bertaratuak akreditatzea

16:00 – 16:15 | Ongietorria egitea eta jardunaldiaren xedea aurkeztea

16:15 – 16:30 | Hasiera instituzionala

16:30 – 17:00 | Hitzaldia: BFAren herritarrentzako arreta-eredua eta azken hamarkadan egindako lana

17:00 – 17:30 | Hitzaldia: BFAk toki-erakundeei teknologiaren arloan zuzenean (Bizkaiko SIR nodoa eta elkarreragingarritasunekoa) nahiz BiscayTIC fundazioaren bidez laguntza eta euskarri integrala emateko egindako lana

17:30 – 18:30 | Herritarren arretari buruzko mahai-ingurua, Bizkaiko hiru udaletako arduradunekin:

- Arreta-eredua eta kanalak: aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa, app-ak, webgunea, bideodeia...
- Arrakala digitala, irisgarritasun kognitiboa, komunikazio argia eta irakurketa erraza
- Pertsona (herritarra eta enplegatu publikoa) erdigunean
 - herritarrei aktiboki entzutea: WhatsApp atzeraelikadurarako...
 - herritarren asebetetze-maila eta zerbitzuaren kalitatea neurtzea
 - arreta-langileen gaikuntza eta prestakuntza
 - langileen parte-hartzea arreta-ereduaren diseinuan
- Puntu mingarriak: arreta hitzorduduna eta hitzordugabea uztartzeko arte konplexua...
- Datozen urteetako erronkak
- AAren eta teknologia berrien erabilera arretan

18:30 | Jardunaldiaren itxiera eta sarea sortzeko unea.