



“Interes-taldeek ARARTEKOAz dituzten
pertzepzioei buruzko azterlana”

Ianaren sintesia

2013ko uztailaren 3a

AURKIBIDEA

1. Xedea eta metodologia.
2. Ikerketaren emaitzak.
3. Ondorioak eta hurrengo urratsak.

Honako dokumentu hau “Interes-taldeen pertzepzioei buruzko azterlana” lanaren azken txostenaren zatitxo bat da, eta bertan jasotako emaitza objektibo nagusiak biltzeko helburua du ondoren horiek jendarteratu ahal izateko.

1.1. Xedea

Interes-taldeen ARARTEKOarekin izandako esperientziaren inguruan daukaten **pertzepzioa aztertzea**, honakoak barne:

- Interes-talde ezberdinak antolatzea ARARTEKOaren gainean duten ezagutza-maila kontuan hartuta.
- Interes-taldeen eta ARARTEKOaren arteko harreman-prozesuak aztertzea.
- ARARTEKOari esleitzeko modukoak diren parametroak edo ezaugarriak modu espontaneoan aztertzea.
- Identifikatutako ezaugarri horien garrantzia eta haien inguruko asebetetze-maila iradokizunei jarraiki ebaluatzea.
- ARARTEKOaren jardueraren indarguneak eta hobetu beharreko arloak identifikatzea.

Horren guztiaren azken xedea ARARTEKOaren eragin kualitatiboa ebaluatzeko **oinarri metodologikoak** ezartzea da.

1.2. Fitxa metodologikoa

Azterlan-mota:	Kualitatiboa.
Analisirako unibertsoa:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Lan-eremuak:</i> Haurrak (HAU.) eta Ingurumena (ING.).• <i>Taldeak:</i> Administrazioa (ADM) eta Elkarteak (ELK.).• <i>Lagina:</i> 15 solaskide eta 39 partaide.
Planteamendu metodologikoa:	<ul style="list-style-type: none">• <i>Elkarrizketa pertsonala:</i> 13 elkarrizketa, 8 HAURREN arloari lotuta eta 5 INGURUMENARI lotuta. Iraupena: 1:30 eta 2 ordu artean.• <i>Talde-dinamikak:</i> 2 lan-talde egin dira. Iraupena: 2 ordu.
Landa-lanaren data:	Hasiera-data: 2013.05.08 Amaiera-data: 2013.06.11

2.1. Ezagutza- eta harreman-maila

- Ezagutza batez ere **“sektorekakoa”** da, mailari dagokionean **“sakona”** eta **“arrunta”** bitartekoa, eta harreman **“jarraitua”** dago interes-taldeen eta ARARTEKOaren artean.
- Solaskideak aldez aurretik aukeratu izanak ARARTEKOarekiko ezagutza-maila eta harreman handia duen profila ekarri du.
- Horrenbestez, esan daiteke **“iritzi kualifikatuak”** direla azterlan honetako emaitzen oinarria.

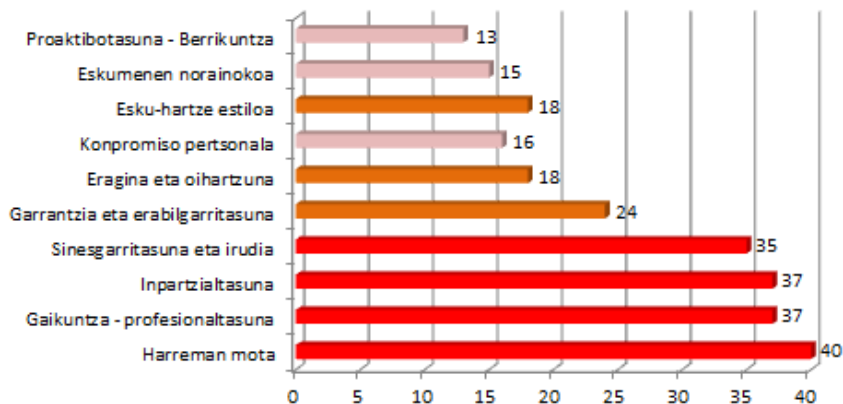
	Erantzun kop.
1. Kexak / Kontsultak	18
2. Txostenak / azterlanak	19
3. Behatokiak / Lan-taldeak	9
4. Jardunaldiak eta ekitaldiak	11
5. Bitartekaritza	7

- Harreman-bide nagusia: **“kexak eta kontsultak”** eta **“txostenak eta azterlanak”**.

2.2. Mailak eta Ezaugarriak – Datu tabulatu “globalak”

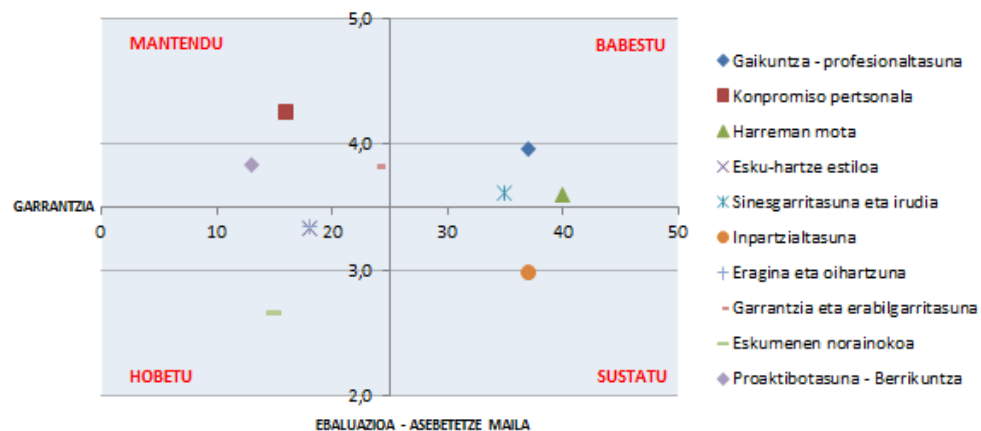
Garrantzia*

*OHARRA: kontzeptu bakoitzaren gaineko emaitza guztien batuketa, 1 eta 3 bitarteko oinarizko eskala erabiltuta.



Asebetetze-maila* eta Garrantzi Globala

*OHARRA: Erantzunen batez bestekoa 1 eta 5 bitarteko eskala erabiltuta (asebetetze-maila).



Mailarik garrantzitsuenak:

- Harreman mota.
- Gaikuntza eta profesionaltasuna.
- Inpartzialtasuna.
- Sinesgarritasuna eta irudia.

- Oro har, **balorazio positiboa**.
- “Harreman mota”, “Gaikuntza eta profesionaltasuna” eta “sinesgarritasuna” parametroek ebaluazio positiboa lortu dute.
- “**Inpartzialtasuna**” parametroak batez bestekoa baino balorazio baxuagoa lortu du.
- “**Eskumenen norainokoa**” parametroak balorazio global negatiboa lortu du, baina baita garrantzi txikia ere.
- “Esku-hartze estiloa” eta “eragina eta oihartzuna”, **HOBETU BEHARREKO** alderdiak dira.

2.3. Eragina eta eraginkortasuna – Datu tabulatuak

Produktuak eta zerbitzuak

	Batez bestekoa
1. Gomendio orokorrak	3,5
2. Gomendioak	3,4
3. Iradokizunak	3,4
4. Informazioa / dibulgazioa	3,8
5. Laguntza	3,8
6. Bitartekaritza	3,2

- Behar bezalako oihartzuna **esku-hartze formula** guztietan.
- Eraginkortasun erlatibo handiagoa **gomendioen** eta **informazioa eta dibulgazioaren** ataletan.
- Ez dago gomendio orokorren, partikularren eta iradokizunen arteko alderik.
- Laguntza esku-hartze formula eraginkorra da, nahiz eta gutxiago hautematen den.

Emaitzen inguruko ikuspuntuak

	Batez bestekoa
1. Gatazkak konpondu edo hobetzea.	3,4
2. Administrazioaren funtzionamendua hobetzea.	3,2
3. Politika publikoak hobetzea.	2,7
4. Administrazioaren funtzionamenduari buruzko erreferentia.	3,6

- ARARTEKOA "Administrazioaren funtzionamenduari buruzko erreferente" moduan gailentzen da.
- Puntuazioa egiterakoan kontuan hartu ez diren beste bi ikuspuntu ere identifikatu dira:
 - ✓ **Herritarren partaidetza:** ARARTEKOA herritarren partaidetzaren katalizatzaile moduan ikustea.
 - ✓ **Sentsibilizazioa:** ARARTEKOAk gizarteko arazoan gainean sentsibilizatzen laguntzen du.

2.4. Indarguneen eta hobetu beharreko arloen gaineko pertzepzioa

Indarguneak

- Erakunde errespetatu eta errespetagarria, demokrazia-sisteman oinarrizkoa dena.
- Sinesgarritasuna, ospea eta independentzia politikoa duen erakundearen irudia lortu ditu.
- Zorroztasunez eta gaitasun profesional handiz egiten du lan.
- Erakundea gertukoa da, irisgarria, enpatiaduna eta entzuten dakiena.
- Eragina eta komunikabideetako oihartzuna.
- Haurren arloari buruzko txostenak eta azterlanak.
- Elkarreenganako begirune eta errespetu osoa.
- Ekimena, proaktibotasuna eta etorkizunera begiratzeko gaitasuna arazoak identifikatzerakoan.
- Herritar guztien eskubideak defendatzeko konpromisoa.

Hobetu beharreko arloak

- Administrazioaren eta herritarren arteko posizionamendu orekatua.
- Esku-hartzeen itxierari eta ondorioei buruzko feedback-a.
- Administrazioari txostenak/estatistikak egiteko datuak eskatzeko modua normalizatzea eta homogeneizatzea.
- Soiltasunaren eta gardentasunaren irudia mantentzea.
- ARARTEKOaren berri ematea herritarren eta Administrazioaren artean.
- Administrazioaren aurrean zorrotza izatea herritarrei eragiten dieten gai orokorren inguruan (gizarte-larrialdiak, hezkuntza, etab.).
- Herritarren partaidetza eta antolakuntza sustatzea.
- Bitartekaritza-lana sustatzea gizarte-gatazketan eta tartean Administrazio ezberdinak daudenean.
- Saiatuago izatea gomendioak aplikatzeko/betearazteko orduan.
- Elkarrekeko elkarlan handiagoa eta haiekiko harremanetan sortzen diren sinergiak aprobetxatzea.
- Interes-taldeein informazioa ematea eta informazio hori pertsonalizatzea (argitaratutako txostenak, ebazpenak, etab.).
- Lan-taldeetan, foro espezializatuetan eta abarretan partaidetza eta presentzia handiagoa.

3.1. Azken gogoetak

- ARARTEKOaren inguruko **balorazio orokorra positiboa da** (5etik 3,77ko batez bestekoa).
- ARARTEKOari aitortzen zaion **eraginkortasuna** (5etik 3,45eko batez bestekoa) beti izaten da asebetetze-mailaren **bilakaera baino txikiagoa**, baina **positiboa** izaten da hala ere.
- Hautemandako eragina zehazten duten alderdi garrantzitsuak, ARARTEKOak bereziki kontuan hartuko dituenak:
 - **Independentzia** politikoa eta interes-talde ezberdinek dituzten premien aurrean **inpartzialtasuna** erakusten duen irudia eta jarrera mantentzea.
 - **Soiltasun**-irudia eta **gardentasuna** sustatzea, horrek erakundearen sinesgarritasunaren alde egingo baitu.
 - Mekanismo **informal, malgu** eta **gertukoak** erabiltzea interes-taldeekiko harremanetan.
 - Harremanetarako estiloan eta profesionalen gaikuntzan **faktore pertsonalak** eragin handia du interes-taldeek ARARTEKOaren inguruan duten pertzepzioan.
- Ondorioztatu daiteke identifikatutako mailek (edo ezaugarriek) oinarri solidoa osatzen dutela **“eragin kualitatiboa ebaluatzeko eredua”** ezartzeko orduan, eta hori baliozkoa izan daitekeela ARARTEKOaren edozein zerbitzu edo jarduera-eremutan erabiltzeko zein aldizka eta sistematikoki aplikatzeko.

3.2. Hurrengo urratsak

ARARTEKOAK hausnarketa-prozesu bati ekin dio pertzepzioei buruzko azterlan honetan antzemandako emaitzak eta hobetu beharreko arloak oinarri hartuta, horrela interes-taldeek ARARTEKOAREN lanaren inguruan duten pertzepzioa hobetzeko xedea duen ekintza-plan eraginkorra ezartzeko eta plan hori bere laneko estrategia eta prozesuetan sartzeko.

Jarraian adieraziko ditugu ekintza-plan hori osatzen duten jarduera nagusietako batzuk:

- Informazioa egiaztatze aldera Administrazioarekiko hartu-eman informalak izatea kexa-espedituetan Gomendioak edo Iradokizunak eman aurretik.
- Arartekoaren Txostenetako (urtekoa zein bereziak) Ondorioen difusioa hobetzea eta pertsonalizatzea, bai Administrazioarentzat, baita gizarte-erakundeentzat ere.
- Urtean egingo diren Txosten Berezien, Gomendioen, Ebazpenen eta abarren jarraipenak duen aurrerabidearen berri ematea Administrazioari Arlo bakoitzeko Jarduera-plana egin bezain pronto.
- Gomendio Orokorrek egiterakoan (informazioa eta alde zuzeneko egiaztapenak barne), horien berri ematerakoan zein horien jarraipena egiterakoan partaidetza handiagoa eskatzen duen prozesua definitzea gizarte-erakundeekiko eta Administrazioarekiko.
- Gizarte-erakundeen eta administrazioaren arteko bitartekaritza-lanak bultzatzea gizarterako garrantzitsuak diren gaitetan.
- Administrazioekin batera gogoeta egitea kexa-espedituek izapidetzeko eta informazioa eskatzeko modurik eraginkorrena aurkitze aldera.

Azterlan honen ondoriozko ekintza-plana ARARTEKOAREN lan-prozesuan aplikatzen doan heinean beharrezkoa izango da interes-taldeen iritzia jasotzen jarraitzea, horrela ARARTEKOAREN jarduerak duen bilakaera ebaluatu ahal izateko.