

## 10. Erabiltzaileen iritzia

### 10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

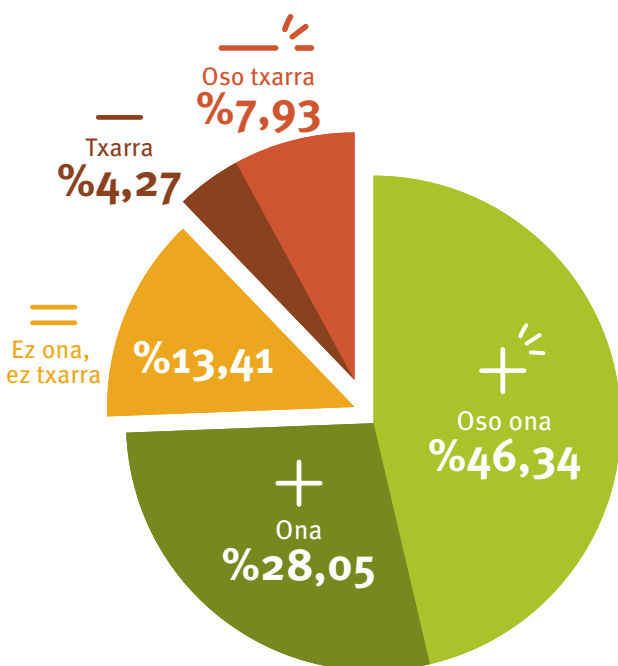
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-espeditente baten izapideak amaitzen ditugunean, kezagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2021ean zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerren bat burutu zuela.

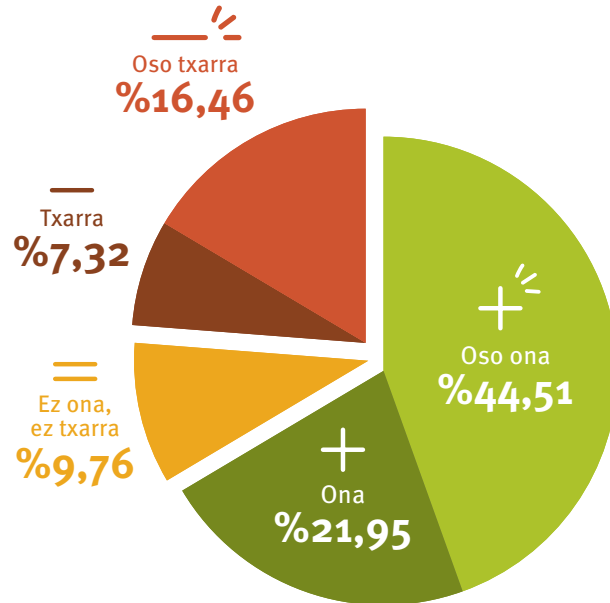
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2021ean egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

*12. grafikoa.*  
*Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, empatia...)?*



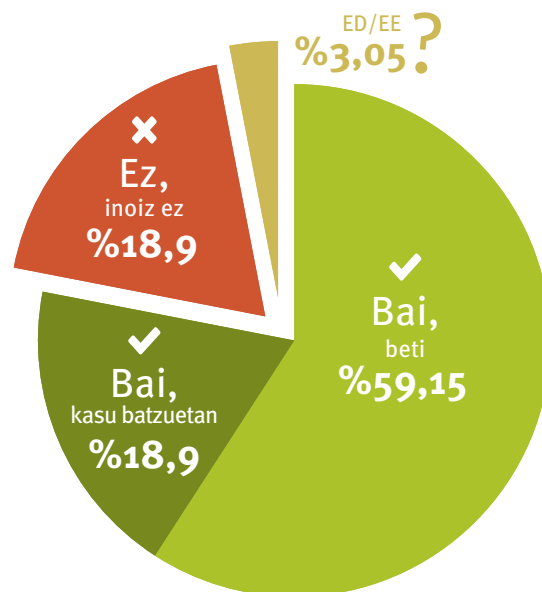
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarriak nabarmenena da kezagileen %74k baino gehiago ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

*13. grafikoa.*  
*Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)*



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %66k baino gehiago oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

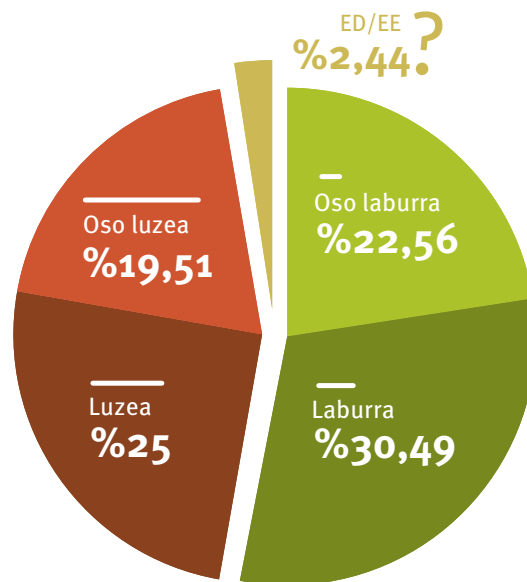
*14. grafikoa.*  
*Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?*



Beraz, kasuetatik %78k baino gehiagok Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

15. grafikoa.

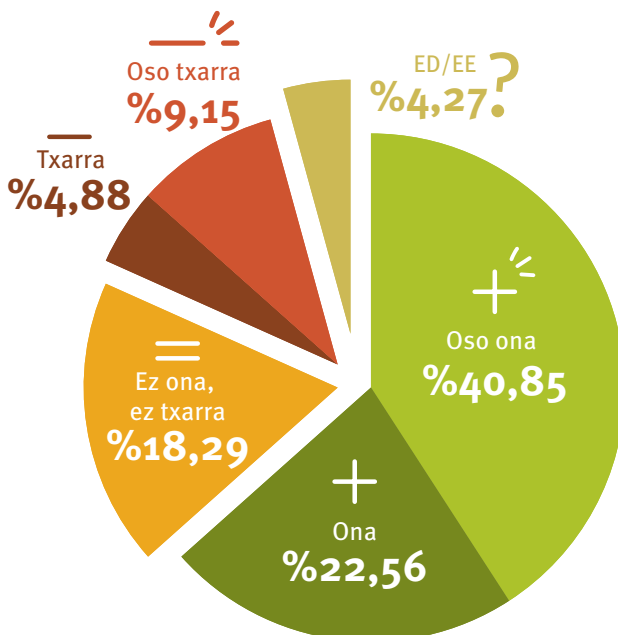
*Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?*



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %53k baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

16. grafikoa.

*Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?*



Inkestari erantzun dioten herritarren %63 baino gehiagok (164 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearen-tzako aintzatespena da.

Era berean, azken urte hauetan Arartekoaren funtsezko bi tresnari buruz galdetu dugu: alde batetik, gure web orriaz, funtsezko tresna baita gure zerbitzuez informatzeko eta herritarrekin elkarri eraginez jarduteko (orri hori erabiltzaileen ia %70ek baino gehiagok ezagutzen dute); eta bestetik, Arartekoaren zerbitzu-kartaz. Bertan biltzen dira kalitateko konpromiso guztiak eta erabiltzaileek erakundearekiko dituzten eskubideak, baita eskubide horiek baliatzeko modua ere (tresna hori galdera-sortari erantzun diotenen %48k baino gehiagok ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 inguruko ehuneko positiboa).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetakoan antzekoak– ondorio hau aterarazten digute: Arartekoaren zuzeneko esku-hartzearekin –bere jardueraren eta giza baliabideen araberakoa– lotutako iritziak aztertzen direnean, oso ontzat jotzen da egindako lana.

Bestelako emaitza lortzen da Ararteko erakundearen erabakitze edo jarduteko ahalmenetik kanpo geratzen diren alderdiez galdetzen denean. Alderdi horiek gehienbat administrazioaren laguntzeko edo ez laguntzeko jarrerarekin dute zerikusia: prozesuaren iraupena (ia %53k uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko denborarekin (50 egun) lotu behar da.

Inkestetan lortzen diren datuez gain (jada azaldu direnak), kexagileek galdera-sortaren ataletako baten bidez bidal diezazkiokete Arartekoari beren iritziak eta iradokizunak.

Erakundearen jardunaz jaso diren iritzien eta hobetzeko iradokizunen artean, honako hauek agertzen dira: tratu ona jaso dutela, langile teknikoak profesionalak direla, erraza dela kexak egitea eta izapidetzea, Arartekoaren esku-hartzeari esker arazoa konpontzea lortu dela eta erakundea independentea izatea balioesten dutela.

Beste zenbaitetan, iradoki dute harreman pertsonal gehiago eduki daitezela, edo aurrez aurreko elkarrizketak egin daitezela, eta administrazioak emandako agiriak eskura diezazkietela. Kasuren batean, kexagilea ez zegoen ados Arartekoaren jarduerarekin, uste baitzuen ez zela behar bezala borrokatu administrazioaren argudioen edo agirien aurka; beste batzuetan, izapidetze-lana luzatu egin zela adierazi zuten.

Herritarrek Arartekoaren lanaren inguruan eskaintako iritzi datu horiek erantzukizun handia dira eta are pizgarriagoak eguneroko lanean.