

HERRITARREK “BIKAIN” BALORATU DITUZTE EUSKAL ADMINISTRAZIOAREN JENDAURREKO ARRETA ZERBITZUAK

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren zuzendaria, Joseba Bilbaoren iritziz “lortutako emaitza baikorrek funtzionarioen lan zuzena adierazten dute” eta Jendaurreko Arreta Zerbitzuen “bide berriak” martxan jarriko direla iragarri du

Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko Poztasun Orokorren Indizea 7.7 da, 0 eta 10en arteko eskala batean, hau da, herritarrek bikain baloratu dute, Administrazioa Eraberritzeko Bulegoak (AEB-k) duela gutxi egindako inkestaren arabera. “Emaitza hauek Euskadiko hiritarrak, jasotako arretarekin, kalitateari dagokionez, pozik agertzen direla esan nahi du, eta Administrazioa hiritarren beharrei erantzuten diela adierazten du” esan du AEBren zuzendariak, Joseba Bilbaok.

Laginketak adierazitakoaren arabera, Joseba Bilbaok “hurrengo erronka, hiritarren joan-etorriak eta beharrezkoak ez diren denbora galtzeak saihestearren, jendaurreko zerbitzuak (-012- telefonoa eta internet) gogor indartzea izango dela” iragarri du. Honela, “Jaurlaritzaren egoitzetako bisiten kopurua murriztea saiatzen gara, eta egiten direnak behintzat balio erantsia duten zerbitzuen bila etor daitezten”. Aipatutako urratsa gauzatzeak, denbora luzean zailtasunez josia, dudarik gabe funtzionarioen ohiko eginkizunen arintasuna ekarriko du.

“Inkesta honek Eusko Jaurlaritzako Jendaurreko Arreta Zerbitzuetara jotzen duten lagunen poztasun-maila neurtzea du helburu, burututako kudeaketaren garapenean jasotako arretari dagokionez” azaldu du Joseba Bilbaok.

Inkestan lortutako emaitzen arabera, aurreko urteetan lortutakoekin alderatuz, eskainitako zerbitzuen balorazioa mantendu egin da. Berez, Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuekiko **Poztasun Orokorren Indizea, 2000 eta 2001eko neurketekiko igo da** (bi neurketa horietan 7.6 izan zen).

Inkestan ondokoak izan dira erabiltzaileek garrantzitsuen jo dituzten adierazleak: *adeitasun eta begirunez atenditzea; hiritarrari gehien komeni zaizkion aukerak gomendatzea; prestatutako langileak izatea; azalpenetan eta formularioetan gauzak argi azaltzea; errata gabe informatu eta tramiteak egitea; eskaera bat ukatuz gero, horren arrazoiak ongi azaltzea; eta hiritarrak nahi duen hizkuntzan atenditua izatea.*

Adierazle guztien artean poztasun mailarik handiena *nahi duzun hizkuntza eta arin atenditua izan* adierazleekiko azaldu dute erabiltzaileek eta poztasun mailarik txikiena aldiz *jendea atenditzeko ordutegi zabala* adierazlearekiko.

Langileak eta Instalazioak

Pertsonetikiko Poztasun Indizea (PERTPI), horien prestakuntza eta antolakuntza kontutan hartuta, 7.9 izan da, Instalazioekiko Poztasun Indizea (INSTPI) berriz 7.3, eta Jardunbideekiko Poztasun Indizea (JARDPI) 7.8. Beraz, zerbitzuaren aspektu guztiekin altua bada poztasuna, oraindik ere altuagoa da pertsoneri eta jardunbideei dagokiena. “Atsegin dugu, inkestatuak izan diren erabiltzaileek Administrazioaren profesionalen lana txalotu eta baloratu izatea” esan du Bilbaok.

Ezaugarri soziodemografikoak ikusita, adineko pertsonak dira poztasun indize altuen adierazi dutenak eta Gipuzkoako zerbitzuak erabili dituztenak, eta kudeaketaren ezaugarriak ikusita, poztasun indize altuena lehenengo aldiz joan direnak izan dira, administrazioaren bulegoetara goizez jo dutenek eta zerbitzua gaztelaniaz erabili dutenek. Gainera, eguneroko bisita kopurua azterturik, oro har, zenbat eta bezero gutxiago izan, gero eta altuagoa da zerbitzuaren balorapena.

Emakumezko eta gizonezkoen artean, ez da diferentzia nabarmenik ikusi Eusko Jaurlaritzaren jendaurreko zerbitzuen balorapena egiterakoan. Hori bai, adina ikusita, urteak gora egin ahala poztasun indize guztiak hazi egiten dira, 45 urte baino gehiago dituztenen POI 7.9 izanik.

Lehen mailako ikasketak edo baxuagoak dituztenen artean poztasun maila handiagoa da, POI 8.0 delarik talde horretakoen artean. Lan egoeraren arabera, lanean ari direnak (7.7) eta beste egoera batzuetan daudenak (8.1) dira balorazio onena egiten dutenak. Ikasleak dira POI baxuena dutenak (7.4).

Azkenik, Gipuzkoako zerbitzuetan, POI 8.0, Bizkaia eta Arabakoetan baino poztasun altuagoa aurkitu dugu.

Erabiltzailearen profila

Inkestatuen ezaugarriei dagokienez, Eusko Jaurlaritzako bulegoetara hurbiltzen den jendearen profila ez da asko aldatu azken urte hauetan. Hala ere, badaude aipatu beharreko aldaketa batzuk, ez hainbeste ezaugarri soziodemografikoei dagokienez, baizik eta kudeaketaren ezaugarrien gainean:

- Azken urteetan bulego horietara jo duten euskaldunen portzentaia igo egin bada ere (2000n %38, 2001ean %39 eta 2003an %40.7), kudeaketan euskara erabiltzen dutenen portzentajea beherantz zihoan aurreko neurketetan (2000n %10 eta 2001ean %6). Aurten aldiz, joera hori aldatu egin da eta kudeaketan % 13 euskaraz egin da.
- Bulego horietara egindako bisiten helburua kontuan izanik, hiru kategoriatan banatu genituen inkesta guztiak: harremanetan jartzeko baino ez dira bertaratu, tramitazioari hasiera emateko eta tramitazioa osatzeko. Azken urte hauetan gero eta jende gehiagok jo du Eusko Jaurlaritzaren bulegoetara lehenengo harremana izateko. Aurtengo neurketan aldiz, joera hori aldatuz, jende gutxiago izan da lehenengo harremanerako joan dena eta aurreko urteetan baino gehiago (%29) izan dira tramitazioari hasiera emateko helburuarekin joan direnak, hau da, eskaeraren bat, kexa edo erreklamazioen bat egitera joan direnak. Hala ere, gehienak (%40) tramitazioa amaitzeko helburuarekin joan dira, hau da, dokumentazioa eraman, zerrendak kontsultatu, ordainketaren bat egin edo dokumentuak konpultsazera.
- Bisitaren orduaz, aipatzekoa da aurreko urteetan baino jende gutxiago joan dela arratsalde: 2000n %15, 2001ean %21 eta 2003an %11.

Azterketa zehatza

Zerbitzuko Poztasuna

- 8.7: Jokoa (Bizkaia)
- 8.4: Lana (Gipuzkoa), Jokoa (Araba), Kultura (Gipuzkoa).
- 8.3: Elkarteen Errolda (Gipuzkoa), Lana (Bizkaia), Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Gipuzkoa).
- 8.2: Zuzenean 012-Lakua (araba), Kontratazioa (Araba), Elkarteen Errolda (Araba).

- 8.1: Liburutegia eta Liburu-Denda (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Bizkaia), Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Araba).
- 8.0: Elkarteen Errolda (Bizkaia), Jokoa (Gipuzkoa).
- 7.9: Lana (Araba), Zuzenean 012 (Gipuzkoa), Kultura (Bizkaia), Hezkuntza (Gipuzkoa).
- 7.8: Zuzenean 012-Samaniego (Araba), Industria, Merkataritza eta Turismoa (Gipuzkoa).
- 7.7: Industria, Merkataritza eta Turismoa (Araba).
- 7.4: Zuzenean 012 (Bizkaia), Hezkuntza (Bizkaia).
- 7.2: Hezkuntza (Araba), Bidezaingoa (Bizkaia).
- 7.1: Bidezaingoa (Gipuzkoa), Bidezaingoa (Araba).
- 7.0: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak (Bizkaia).

Egoitzak eta Bulegoak

- 8.7: Gran Vía-2.
- 8.4: Vitoria-Gasteiz-3
- 8.2: Lakua.
- 8.1: Andia, General Concha.
- 8.0: San Martin.
- 7.8: Samaniego, Easo
- 7.4: Gran Vía-85.
- 7.2: San Prudencio, Ercilla.
- 7.1: San Marcial.

Sailak

- 8.2: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza.
- 8.1: Kultura.
- 7.9: Ogasun eta Herri Administrazioa, Industria, Merkataritza eta Turismoa.
- 7.6: Etxebizitza eta Gizarte Gaiak.
- 7.5: Hezkuntza.
- 7.4: Herrizaingoa.

Beraz, Bizkaiko Joko Zerbitzua da hobekien baloratutakoa, Bilboko Gran Vía-2 da puntuazio altuena lortzen duen egoitza, eta Justizia, Lan eta Gizarte Segurantza da hobekien baloratzen den saila.

Fitxa teknikoa

Azterketa 2003 urtean zehar egin zen eta 29 Jendaurreko Arreta Zerbitzuetara jo zuten hiritarren lagin bati egin zitzaizkion 2.464 inkesta erabili dira.

Ezaugarri Soziodemografikoak:

- Sexua: %45 gizonak dira eta %55 emakumeak.
- Adina: 16 urtetik 29 urtera bitartekoak %30 dira, 30 urtetik 45 urtera bitartekoak %47, eta 45 urtetik gorakoak gainerako %23.
- Ikasketak: %17k lehen mailako edo hortik beherako ikasketak dituzte, beste %18k lanbide ikasketak dituzte, %15ek bigarren mailako ikasketak, %21ek erdi-mailako ikasketak, eta %29k goi-mailako ikasketak.
- Lan egoera: %22k Administrazio Publikoan lan egiten dute, %51ek administrazio publikotik kanpo lan egiten dute, %5 ikasleak dira, %10 langabezian daude, eta gainerako %12 bestelako egoeretan daude.
- Euskarazko jakite-maila: %41ek ondo edo nahiko ondo hitz egiten dute euskaraz, beste %31k zertxobait hitz egiten dute euskaraz, eta gainerako %28k ez dakite euskaraz.
- Bezeroaren udalerraren tamaina: elkarrizketatutako lagunen %16 udalerrri txikietan bizi dira (10.000 biztanle baino gutxiagokoetan), %31 erdi-mailako udalerrietan (10.000 -120.000 biztanlekoetan) eta %52 hiru euskal hiriburu-errietako batean.

Zerbitzua kokatua dagoen Lurraldea: %20 Araban, %47 Bizkaian eta %33 Gipuzkoan.