

6. EMAITZAK

EMAITZAK NOLA FINKATZEN, JARRAIPENA EGITEN ETA ALDERATZEN DIREN, BAI ESTRATEGIARI DAGOKIONEZ, BAI HERRITARREI ETA ZERBITZU-HARTZAILEEI DAGOKIENEZ, BAI PERTSONEI DAGOKIENEZ, GIZARTEARI DAGOKIONEZ ETA BAI BERRIKUNTZARI DAGOKIONEZ.

6.1 EMAITZA ESTRATEGIKOAK

Zati honetan, ikuskerarekin, estrategiarekin eta ikuskerara iristeko jarritako helburuekin zuzenki lotutako alderdiak jaso dira. Ereduko ardatzei loturiko alderdiak izan daitezke, eta duten ezaugarri bereizgarria, berriz, zehaztu den estrategian duten eragina da.

Zenbateraino ari den aurreratzen *atalak* jarritako ikuskerara, estrategietara eta helburuetara iristeko.

Zenbateraino ari den betetzen *atalaren* jarduera-plana.

Jarri diren baliabideen kudeaketa ona erakusten dute adierazle ekonomikoak izatea, tartean direla efizientziarekin eta aurrekontua betetzearekin zerikusia duten gaiak; horrekin batera, aurrekontuaren betearazpen-maila ere aztertuko da, bai aurrekontu-ekitaldiaren amaieran, bai urtean zehar.

Egindako jardueren eta *atalak* eskaintzen dituen zerbitzuak erabili dituzten pertsona eta erakundeengandako datuak.

6.2 HERRITARREKIN ETA ZERBITZU-HARTZAILEKIN LORTUTAKO EMAITZAK

Herritarrei eta eskaintzen diren zerbitzuen hartzailerik diren pertsona eta erakundeek loturik jarri diren helburuak zenbateraino bete diren baloratzeko aukera eskaintzen du.

Atalak eskaintzen dituen zerbitzuez herritarrek egindako balorazioa.

Zerbitzuak jasotzen dituzten pertsona edo erakundeengandako gogobetetzea, zerbait ezaugarriaren inguruan (epeak, kalitate teknikoa, baldintzak betetzea, adeitasuna, eskuragarritasuna, kontsultak egiteko aukera, erantzunaren azkartasuna, e.a.).

Zerbitzuak jasotzen dituzten pertsona edo erakundeengandako gogobetetzea, ematen zaaien informazioaren inguruan (argitasuna, zehaztasuna, ulergarritasuna, jasotzen duenaren premietara egokitzea, e.a.).

Barne-funtzionamenduari buruzko adierazleak izatea; esate baterako, zerbitzua eskaintzeko urratsetan emandako denbora (arreta eskaintzea, txostena, ebazpena, jakinaraztea, e.a.).

Kexa eta erreklamazioei buruzko adierazleak.

6.3 PERTSONEKIN LORTUTAKO EMAITZAK

Langileen premia eta igurikimenean inguruan lortutako emaitzak ezagutzeko informazioa ematen dute.

Langileek egiten duten lanarekin duten gogobetetasuna neurtzea (lan-lekua dela, lan-baldintzak, garapen profesionala, laneko giroa, e.a.).

Pertsonak atalaren proiektuarekin zenbateraino sentitzen diren identifikatuta, estrategia eta helburuekin duten konpromisua, edota zenbaterainoko ilusioa eragiten dien horrek guztiak.

Erakundeengandako erantzukizunak dituzten pertsonak erakusten duten lidergoaren balorazioa (helburuak zehazteko gaitasuna, ematen duten informazioaren gardentasuna, informazioaren maiztasuna, talde-lana bultzatzea, entzuteko gaitasuna, egiten diren proposamenekiko jarrera irekia izatea, lana beste batzuen eskuetan uzten jakitea, jarrera etikoak, antolatzeak eta kudeatzeko gaitasuna, e.a.).

Parte hartzeko, ekarpenak egiteko, berrikuntzaren alde egiteko eta abarretarako eskaintzen diren aukerekiko gogobetetasuna.

Pertsonen kudeaketarekin lotutako adierazleak (absentismoa, gogobetetze-inkestetan izandako parte hartzearen ehunekoa, hobekuntza-taldeen edo proiektuengandako izandako parte-hartzearen ehunekoa, e.a.).

6.4 BERRIKUNTZAN LORTUTAKO EMAITZAK

Neurri berritzaileak zenbateraino garatu diren eta neurriok estrategian eta zerbitzuen hartzailerik diren pertsona eta erakundeengan zenbaterainoko eragina izan duten baloratzeko aukera eskaintzen digute.

Zerbitzuen hartzailerik diren pertsona eta erakundeak nahiz beste interes-talde batzuk zenbateraino dauden gogobeteta gure helburu eta estrategiekin, betiere berrikuntza publikoak ari garela (nola garatzen diren ideia berritzaileak, zenbateraino uzten den horietan parte hartzen, zer nolako informazioa jasotzen duten ideia horiei buruz, e.a.).

Langileak zenbateraino dauden gogobeteta berritzeko dituzten aukerak direla-eta (sormena lantzeko, ikertzeko edo proposamenak egiteko denbora eta beste baliabide batzuk izatea; sormenak bide egiteko zabalduak; proposamen berritzaileek dakartzaten arriskuak eta ziurgabetasunak onartzeagatik egindako aintzatespena, e.a.).

Egindako iradokizunak eta emandako ideiak, horietatik aurrera eramandakoen ehunekoa, ekarpen horiei erantzuteko denbora, e.a.

Proiektu berritzaileak, beste erakunde batzuekin dagoen berrikuntzarako elkarlana, ezagutza berriak detektatzen edo praktika berritzaileetan aritzeko; horietako bakoitzean emandako denbora, e.a.

Aurrera eramandako berrikuntzek nolako eragina izan duten erakusten duten adierazleak; bereziki helburu estrategikoetan eragin dutenak.

6.5 GIZARTEAN LORTUTAKO EMAITZAK.

Gaur egungo gizarteak administrazio publikoei eskatzen dizkien gauzekin loturik dauden helburuak zenbateraino bete diren jakiteko informazioa ematen dute.

Interes-talde adierazgarrienak direnek ondorengo alderdien inguruan duten iritzia: *atalaren* jarrera etikoa, kontu-ematea, herritarren parte hartzea, gardentasuna, aukera-berdintasunaren inguruan egindakoa, emakume eta gizonen arteko berdintasunean izandako aurrerapausoak, eta beste horrenbeste euskararen erabilera. Kontu-ematearen inguruan egin denari buruzko adierazleak izatea.

Kudeaketaren gardentasun mailaren inguruko datuak.

Beste erakunde publiko eta pribatu batzuekin elkarlanean aritzeari esker lortutako emaitzen inguruko informazioa izatea.

Ingurumenean izandako eraginari buruzko eta lortutako hobekuntzen inguruko datuak izatea.

Aukera-berdintasuna zertan den erakusten duen informazioa izatea.

Emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzeko izandako aurrerapausoen inguruko adierazleak izatea.

Barruko zein kanpoko harremanetan euskara erabiltzeari buruzko datuak.

Herritarrek *atalaren* jardueran duten parte hartzeari buruzko datuak izatea; Internet, sare sozial edo beste bide batzuei buruzko parte hartzea izango da.