

2024ko ARABAKO ARTXIBOAREN ZERBITZU-KARTAREN EBALUAZIOA

2024 konpromisoak eta emaitzak:

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	Helburuak	2023ko emaitza	2024ko emaitza
Artxiborako, dokumentaziorako eta informaziorako sarbide publikoa	Irakurgelan kontsultatzeko nahiko postu izatea, erosoak eta irisgarriak, eta gogobetetze inkestetan batez besteko 7ko nota eskuratzea 10etik instalazioen erosotasunari eta jasotako tratuari buruzko ataletan.	Gogobetetze-inkestari dagokion galderan lortutako batez besteko nota.	7	X	9,03
	Kontsulta gelan gehienez 5 dokumentu, liburu edo aldizkari ematea, eskaera egin eta gehienez 15 minutuko epean. Artxiboko kanpoko biltegian dauden dokumentuak, liburuak edo aldizkariak eskatzen direnean hurrengo egun baliodunean entregatuko dira.	Hitzemandako epean zerbitzatutako dokumentuen eta liburuen ehunekoa, totalaren gainean	15 minutu	%100	%100
	Modu pertsonalizatuan erantzutea aurrez aurre edo telematikoki Artxiboan kontserbatutako funtsei edo dokumentu bildumei buruz egindako kontsultei, gehienez ere hilabeteko epean.	Hitzemandako epean erantzundako kontsulten ehunekoa, kopuru osoarekiko.	%100	%95,45%*	%90,91
Hedatu eta zabaltzeko dokumentuak erreproduzitzea	30 kopia edo irudi gainditzten ez dituzten eskatutako erreprodukzioak ematea gehienez ere ordainketa egin eta hilabeteko epean	Agindutako epean emandako erreprodukzio-eskaeren ehunekoa, eskaera guztiekiko.	%100	%100	%100

ZERBITZUAK	KONPROMISOAK	ADIERAZLEAK	Helburuak	2023ko emaitza	2024ko emaitza
Prestakuntza eta zabalkunde jarduerak	Prestakuntza eta zabalkunde jarduera doakoak eta askotariko publikoari doituak eskaintzea eta jardura horiek baloratzeko inkestan batez beste 10 puntutik 7 eskuratzea.	Gogobetetze-inkestari dagokion galderan lortutako batez besteko nota.	7	9,14	9,75
Dokumentuak uztea erakusketetarako	Erakusketetan erabiltzeko dokumentuen aldi baterako mailegu eskaerei erantzutea, eskaera egin eta gehienez ere hilabeteko epean.	Hitzemandako epean erantzundako eskaeren ehunekoa, kopuru osoarekiko.	%100	%100	%100
Espazioak lagatzea	Espazioak lagatzeko eskaera guztiei erantzutea eskaera egin eta 3 egun baliodun baino lehen.	Hitzemandako epean erantzundako eskaeren ehunekoa, kopuru osoarekiko.	%100	%100	%100

- Datuak lortzeko metodologia zehaztu dugu. Horren ondorioz, adierazle horren 2023ko emaitza zuzendu dugu. % 95,45 izango litzateke, eta ez % 87.

1. Konpromisoen ebaluazioa

- Konpromiso bakoitzaren betetze-maila aztertzea

Oro har, oso altua izan da. 7 adierazleetatik 7ak ebaluatu dira eta 6 bete dira.

- Definitutako adierazleei buruzko datuak biltzea.

Adierazleak lortzeko modua dokumentu propio batean dago deskribatuta. Adierazleek, hobetu daitezkeen arren, beharrezko baldintzak betetzen dituzte, hala nola fidagarritasuna, eraginkortasuna eta esanahia. Jatorriaren arabera, horietako bat Udaleko Hezkuntza Zerbitzuak ematen digu, eta gainerakoak Zerbitzu honek lortzen ditu. Horietako hiru laginetan oinarritzen dira.

- Balizko ez-betetzeak identifikatzea.

Bete ez den adierazle bakarra dago, taulan ikus daitekeenez

- *Modu pertsonalizatuan erantzutea aurrez aurre edo telematikoki Artxiboan kontserbatutako funtsei edo dokumentu bildumei buruz egindako kontsultei, gehienez ere hilabeteko epean.*

Kasu honetan, helburua oso zorrotza da, eta erantzuna atzeratzen duten zirkunstantzia bereziak izaten dira beti (langileen gaixotasunak, beste erakundeei egindako kontsulten ondorioz itxaron behar izatea...). Nolanahi ere, ez-betetze maila oso txikia da. Helburua murriztea aztertu beharko litzateke.

2. Ez-betetzeak zuzentzeko neurriak

Bete ez den adierazle bakoitzerako:

- **Bete ez den 1. adierazlea:**
 - Artxiboak gordetako funts eta bilduma dokumentalei buruz aurrez aurre edo telematikoki egindako kontsultei modu pertsonalizatuan erantzutea, gehienez ere hilabeteko epean.
- **Analisia:**
 - Lehenengo kasuan, helburua oso zorrotza da, eta erantzuna atzeratzen duten zirkunstantzia bereziak izaten dira beti (langileen gaixotasunak, beste erakundeei egindako kontsulten ondorioz itxaron behar izatea,...). Ez-betetze maila oso txikia bada ere, ziurrenik ezingo zen gainditu hurrengo urteetan ere.
- **Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:**

Helburua murriztea aztertu beharko litzateke, eta informazio- eta aholkularitza-eskaeren % 90 betetzea onestea.

3. Erabiltzaileek hobekuntzan parte hartzea

- **Jasotako kexak eta iradokizunak:**

Iradokizun bakarra jaso dugu, zerbitzua ezin hobea dela adieraziz, baina beti dagoela hobetzeko tarte bat, nahiz eta txikia izan.

- **Hartutako neurriak:**

Ez dira hartu.

4. Hobetzeko proposamenak

- Hobetzeko aukerak eta etorkizuneko ekintzak identifikatzea.

Ez dugu zehaztu.