

1. ELEMENTUA. ESTRATEGIA

IVAPen helburu estrategikoa da bere Misioa garatzea eta bere Ikuskerarantz aurrera egitea, interes-taldeen premia eta igurikimenei erantzunez. Estrategia Batzordeak planifikazio estrategikoaren prozesutik finkatzen eta berrikusten du IVAPen estrategia, aldian-aldian egiten dituen hausnarketa estrategikoetan (*A3 eranskina, 2017-2020ko Plan Estrategikoa*).

E1. NOLA KUDEATZEN DEN ESTRATEGIA ZEHAZTEKO BEHARREZKOA DEN INFORMAZIOA

IVAPen interes-taldeak dira erakundearen jarduera edo erabakiek zuzenean edo zeharka eragiten dieten pertsona, talde, kolektibo edo erakundeak. Interes-talde horiek hausnarketa estrategikoetan definitu, berrikusi eta eguneratu ditu IVAPek. Adibidez, azken hausnarketan, 2016an, barne-bezeroa berariazko interes-talde bezala definitu zuen. Une honetan hauek dira interes-taldeak:

Pertsonak: 125 enplegatu publiko, karrerako edo bitarteko funtzionarioak. Horietatik, 86 emakumeak dira, eta 39 gizonak.

Bezero instituzionalak: IVAPek zerbitzuak ematen dizkien EAEko erakunde publikoak dira.

- EJ, sailak eta organismo autonomoak.
- Foru-aldundiak
- Udal handiak (>50.000 biztanle)
- Udal ertainak (5.000-50.000 biztanle)
- Udal txikiak (<5.000 biztanle)
- Beste erakunde batzuk: Osakidetza, Legebiltzarra, Arartekoa, eta abar.

Zuzeneko bezero erabiltzailea: izan daitezke administrazio publikoetako langileak, IVAPen bezero direnak, edo zerbitzu batzuen erabiltzaile diren herritarak (oposizioak, lan-poltsak, jardunaldiak,...).

Barne-bezeroa: IVAPeko pertsonak, IVAPen zerbitzu batzuk erabiltzen dituztenak (itzulpena, prestakuntza...)

Aliatuak: gurekin lankidetzak-akordioa duten antolakundeak (EUDEL, EJI, eta Euskaliti).

Hornitzaileak: HABE, UZEI, itzulpen-enpresak, prestakuntza-hornitzaileak.

Administrazio publikoko erakunde eta eskolak:

IVAPekin lankidetzan ari direnak jarduketak-lerro berrien bila.

Era berean, IVAPek interes-taldeein buruzko informazioa izateko iturriak identifikatu ditu; horiei esker, talde horien eboluzioa, helburuak eta lehenetsitako proiektuak ezagutu ahal ditu (*E1.1 irudia*).

Bere interes-taldeen beharrak eta igurikimenak detektatzeko, IVAPek barneko zein kanpoko foku-taldeetan oinarritutako sistematika bat jarri zuen martxan 2008 eta 2012an. Premiak eta igurikimenak detektatu eta prozesu-taldeetan aztertu ondoren, 2009an Berrikuntza Plan bat formulatu zen, produktu berriak edo berriztatuak eskaintzen zituen. 2017an, EJIEn egindako benchmarkingaren ondorioz, berrikusi egin zen bezeroen

behar eta igurikimenak detektatzeko sistematika, eta urte berean erakundeen lagin segmentatu eta estratifikatu bat egin zen, Zuzendaritzaren eta goi-arduradunen arteko elkarriketa-multzo baten bidez (34 elkarriketa).

INTERES-TALDEAK	ITURRIA	MAIZTASUNA
Zuzeneko bezero erabiltzailea	Hainbat inkesta, produktuaren edo zerbitzuaren arabera (2005etik)	Prozesuaren mende
Pertsonak	Gogobetetze-inkesta (2007tik)	Bi urtez behin
	Topaguneak (2010)	Urtean sei
Bezero instituzionala	Gogobetetze-inkesta segmentatuak (2007tik)	Bi urtez behin
	Elkarriketa arduradunei (alkateak, zuzendaritzak,...) (2017tik)	Lau urtean behin
Aliatuak	Elkarriketa pertsonala (2009tik)	Urtean behin
Barne-bezeroa	Inkesta, pertsonen inkestarekin kointzidituz (2016tik)	Bi urtez behin
Hornitzaileak	Etengabeko harremana	Jarraitua
Administrazio publikoko erakunde eta eskolak.	Aldizkako bilerak	Urtean bitan

E1.1 irudia. Interes-taldeen premiak detektatzeko iturri nagusiak

Inguruneari buruzko informazioari dagokionez, IVAPek parte hartzen du hainbat foro eta taldeetan; horrek aukera eman dio inguruneari, lege- eta araudi-eboluzioari, eragiten dioten politika publiko eta gertatzen diren aldaketa sozial eta teknologikoei buruzko informazioa izateko, eta, horrekin batera, aldaketa horiei aurre egiteko prestatzeko. Adibidez, Enplegu Publikoren Lege-aurreproiektu ezberdinak, EJko Euskararen Erabilera Normalizatzeko egindako planak eta abar.