



Aldezle
Defensora Unibertsitaria
University Ombudsman

ALDEZLEAREN URTEKO TXOSTENA

2013ko maiatza - 2014ko ekaina

Rosa Miren Pagola Petrarena

AURKIBIDEA

AURKIBIDEA.....	2
1. Aurkezpena.....	3
2. Aldezlearen bulegoa martxan jartzea.....	4
Kokapena.....	4
Barne-komunikazioa.....	5
Kanpo-komunikazioa.....	6
3. Jarduketak	7
Aldez aurretik aintzat hartzekoak	7
a. Erakunde mailako jarduketak.....	7
b. Unibertsitateko elkarteari begirako jarduketak.....	8
c. Jarduketak guztira	9
4. Datuen balioespena.....	15
5. Hausnarketa eta iradokizunak.....	18

1. Aurkezpena

Kontseilu Akademikoak 2013ko martxoaren 14an onartu eta 2013ko maiatzaren 14an DUAOren 45. zenbakian argitaratutako Deustuko Unibertsitateko *Aldezlearen antolaketari eta jardunbideari buruzko araudiaren* 15. artikuluan zera ezartzen da: “Aldezleak urteko txostena egingo du; bertan, aurreko ikasturtean egindako jarduerak zehaztuko dira. Txostenak aurkeztutako erreklamazio kopuruaren eta motaren gaineko informazioa jasoko du, tramitatzeko onartu ez zirenak eta horretarako motiboak, eta tramitatutakoak eta horien emaitzak. Txostenean ez da isilpeko daturik edo datu pertsonalik jasoko, interesdunak identifikatzeko aukerarik egon ez dadin”. Agindu hori betetzeko aurkezten da txosten hau. Bertan daude jasota, 2013ko maiatzaren 15etik (Aldezlea aukeratu zen egunetik) 2014ko maiatzaren 30era bitartean (zenbaketa amaitutzat eman den egunera arte) lanean eman duen lehenengo urte honetan Aldezlearen bulegoak izan dituen jarduketan xehetasunak.

Gure lana izan da Unibertsitateko kide guztien eskubideak babestea eta Unibertsitateko Elkarte osatzen duten pertsona, kargu eta estamentuek dagozkien zereginak bete ditzaten zaintzea. Jarraibide izan ditugu horretarako gure Unibertsitatearen oinarri diren balioak eta Aldezlearen zeregina hauspotzen duen espiritua jasotzen dituzten dokumentuak. Araudian jasotzen denez, Aldezleak “Unibertsitate elkarteko kideek Unibertsitatearen erakunde eta zerbitzuen jardunbidearen gainean edo kideen jokaera zehatzen gainean aurkezten dizkieten erreklamazio guztiei erantzun” behar die.

Zeregin horretan, Aldezlea ez da bakarrik inoiz ere egon. Lan hori betetzeko, hainbat pertsonaren laguntza eta lankidetzak adeitsuak eta eskuzabala izan du. Hemendik adierazten diegu denei gure aitormena: agintari, zuzendaritzako kide, irakasle eta administrazio eta zerbitzuetako langile, ikasleen Ganbera eta ikasleei, baita, oro har, laguntza eskatu diegun guztiei. Denek erakutsi dute errespetua eta konfiantza erakundean eta, eskatu zaien neurrian, laguntza eman dute zerbitzuak ongi funtzionatu dezan eta aurkeztutako kasuen izapidetzea erraztu dute. Ageriko esker ona adierazi nahi diegu Irakasleen eta Izaera eta Misioko errektoreorde José Javier Pardori, une oro eman digun laguntzagatik eta, bereziki, zerbitzua martxan jartzeko lehenengo hilabeteetako lankidetzagatik. Era berean, gure esker ona adierazi nahi diegu Komunikazio Kabineteari eman digun laguntzagatik.

Txosten honetan Aldezlearen Bulegoa abian jartzeko eta komunikatzeko aurretiaz eman ziren pausoak deskribatzen dira, eta erakundeak egin dituen jarduketan berri ematen da. Ondoren azalduko dira datu basean erregistratu diren auziak, hau da, jarduketa jakin bat izan dutenak, hots, aztertu, aholkularitza eman edo eskakizuna egin eta ondoren ebazpena izan dutenak.

Bukatzeko, konfidentziasun oinarria betiere errespetatuz, oro har aipatuko dira, ez banan-banan, Aldezlearen bulegora hurreratu diren pertsonen bisitak eta egin dituzten kontsultak, laguntza eskaerak edo informazio emateak. Azken kasu hauek, ez gutxi ere, ez

dira datu basean erregistratu. Jarraitutako prozedurak, gaia kontuan harturik, hauek izan dira: arreta eta jarraipen pertsonala, elkarrizketa eta, noizbait, bitartekaritza txikiren bat eta, sarri askotan, entzute hutsa.

2. Aldezlearen bulegoa martxan jartzea

Kokapena

Lehenengo urte honetako zeregin nagusietakoa zerbitzua martxan jartzea izan da, eta Unibertsitatean zabalkunde lana egiten eta ezartzen ahalegin handia egin da; hala ere, hurbildu diren pertsona guztiei behar zuten adinako arreta eman zaie.

Abian jartzeko prozesua poliki egin zen nahita, eta Aldezlearen zerbitzua ikasturtearen hasierarako jarri nahi zen martxan. Izan ere, unibertsitateko elkarteari izendapenaren berri ematea, eta ondoren abian jartzea, ekainean eta uztailean egin zen.

Zerbitzu berriaren izaerak eta funtzioak kokatzeko aiproposeko tokia eskatzen zuten. Hori dela eta, aparteko arreta eta denbora eskaini zitzaion Aldezlearen bulegoa aukeratzeari. Tokiak bete beharreko ezaugarrien artean, hasierako fase horretan egoki ikusi zen, zerbitzua ezagutu eta Aldezlearen figurak jendartean pixkanaka konfiantza lortu arte, tokiak bertara sartzeko orduan diskrezioa bermatzea. Bilboko campusean, hainbat aukera aztertu ondoren, urte askoan Anaia Garate dohatsuaren postulaziordetzarako zegoen tokia aukeratu zen, une horretan libre zegoelako. Tokiak betetzen zituen eskatzen ziren baldintzak, eta irailerako prestatuta zegoen erabiltzen hasteko.

Hasierako etapa honetan eta benetako arduraldia zenbatekoa izango zen ikusi arte, beste zerbitzu batekin partekatutako idazkari baten laguntza izatea ikusi zen egoki. Hartutako irizpide hori, gaurko egunetik begiratuta, egokia dela esan daiteke: fisikoki, erdian dago, nahiko leku gordean, erraz iristeko modukoan eta Aldezlearen bulegotik gertu. Dedikazioari eta eskuragarritasunari dagokienez ere asmatu dugu eta, orain arte eta lan kopurua igotzen ez den bitartean, lan honek eskatzen duen arretari ondo egokitzen zaio aurreikusitako dedikazioa.

Berdintsu jokatu zen Donostiako campusean ere, kokapenaren irisgarritasunari eta diskrezioari dagokienez. Bulegoaren kokapenak bi eskakizunak betetzen ditu, bereziki diskrezioari dagokiona. Eta badago idazkari bat ere campus horretako lanean laguntzeko, beste zerbitzu batzuekin partekatuta.

Kudeaketari dagokionez, eta Datu Pertsonalak Babesteko Legea betetzeko, uztailearen 22an erregistratu zen, Datuak Babesteko Agentzian, Aldele izeneko fitxategia (kodea: 2132030583). Era berean, datu base bat diseinatu zen, egindako esku hartzeak eta

erregistratutako kasuei buruzko informazioa jasotzeko. Horren aurretik, datuen konfidentzialtasuna bermatzeko, sarrerako erregistroen kodeak ezarri ziren.

Barne-komunikazioa

Zerbitzua berria denez, lehenengo urte honetan berriazko ahalegina egin behar izan da ezagutarazteko. Ez da erraza izan bide eta prozedura egokiak aurkitzea Aldezlearen irudiaren zentzua eta irismena unibertsitateko elkarteari helarazteko, eta oraindik ere uste dugu ez dugula guztiz lortu. Jarraian ageri dira burutu diren ekimenak.

Lehenengo eta behin, informazioa Deustuko Unibertsitateko webean kokatu zen. Bertan aurkituko dugu zerbitzuaren aurkezpena eta beste hainbat informazio atal, baita keak aurkezteko prozedura eta inprimakia bera, araudia eta txostena bertan txertatzeko tokia ere. Sarbidea errazteko eta ikusgarritasun handiagoa emateko, hilabete batzuk geroago, *banner* bat sartu zen orri nagusian.

Aldezleak Bilboko campusean atxikipena izateak erraztu egin du zalantzarik gabe campus horretako elkartek hobeto ezagutzea eta zerbitzuetara jotzeko erraztasuna izatea. Donostiako campusean alde horretatik duen ahultasuna arintzeko, bigarren seihilekotik aurrera, hilean bisita bat egitea erabaki zen. Dena dela, Aldezlea edozein unetan bertaratu daiteke, gairen batek hala eskatuz gero. Hileroko bisitaldia hilaren hirugarren asteartean egiten da. Erabaki horren berri posta elektronikoko bidez jakinarazi zitzaion campus osoari, Aldezlea noiz egongo zen eta berarekin noiz egin zitekeen bilera jakiteko, alde aurretik eskaririk egin edo ordurik hartu beharrik izan gabe.

Bisitaldi horri esker, harremana lortu ahal izan da eta zerbitzuaren aurkezpena egin zaie liburutegiko, Idazkaritza Orokorreko, Pastoraliza eta Kapilautzako eta Informatika Zerbitzuko arduradunei, eta Deusto Business School eta Gizarte eta Giza Zientzietako dekanordeei. Bihoakie gure esker ona pertsona horiei guztiei, eman diguten harrera eta arreta bikainagatik.

Bilboko campusean ez da era formalean bisitaldirik ezarri, baina aurreikusita dago hurrengo hilabeteetan egitea. Dena dela, zenbait arrazoi direla bitarteko, hainbat arduradunekin izan dira harremanak.

Kanpo-komunikazioa

Deustuko elkarteari Aldezle zerbitzuaren sorreraz eta izendapenez informazioa emandakoan, kanpoan ere horren berri zabaldu zen, komunikabideetara bidalitako prentsa-ohar baten bidez. Bide horretatik, informazio eske etorri ziren komunikabideak artatu ziren, bai irrati elkarrizketak emanez, bai prentsa idatziaren bidez.

Gure lurraldeko pareko beste erakunde batzuekin ere harremanak izan dira. Azpimarratzekoa da Itziar Etxeberria Euskal Herriko Unibertsitateko Aldezleak izan zuen berehalako ekimena, zorionak eman eta bere laguntza eskaintzeko jarri baitzen gurekin harremanetan. Adeitasun hori geroagoko harremanetan ere halaxe mantendu du. Erraztu ere egin du Deustuko Unibertsitateko Aldezlea –gure unibertsitatea publikoa ez izan arren eta, ondorioz, G9 izeneko unibertsitateen taldeko kidea ez izan arren–, G9 taldeko aldezleen bileretara joan ahal izatea. Bihotzez eskertzen diogu hain arreta abegitsua eta prestutasun eskuzabala izatea gurekin.

Aldezlea Euskal Autonomia Erkidegoko Ararteko Iñigo Lamarkarekin ere jarri zen harremanetan eta, geroago, bilera bat ere izan zuen, bi erakundeen arteko harremana estutzeko, lankidetzarako aukerak aztertzeko eta bere esanetara jartzeko unibertsitate esparruan sor dakizkiokeen gaietan. Eskerrak ematen dizkiogu, halaber, zerbitzuak Unibertsitatean egin lezakeen edozein ekitalditan parte hartzeko egin duen eskaintza eskuzabalagatik.

UNIJESEN espirituari jarraituz, hots, Espainiako jesulagunen unibertsitateen arteko proiektuak bultzatzeko eta elkarrizketaren alde lan egiteko asmoz, gutuna bidali genion Ramon Llull Unibertsitateko Síndica de Greuges delakoari –Unibertsitateko Aldezleari–, Rosa M. Boixarau i Vilaplana andreari. Telefono bidezko harremana izan dugu, bi erakundeen arteko harremana estutzeko eta elkarlanean aritzeko asmoz, UNIJESEN helburuak goiburu harturik.

Deustuko Unibertsitatea, Aldezlearen bitartez, CEDUko –Estatuko Unibertsitateko Aldezleen Konferentziako– kide da. Une honetan 61 kide ditu, Espainiako beste hainbeste unibertsitatetakoak. Estatuko XVI. Topaketa zela eta izan genuen aukera bertara bildu ziren unibertsitate espainiarretako aldezleak ezagutzeko eta haiekin harremana izateko.

Halaber, Deustuko Unibertsitatea ENOHEn (European Network for Ombudsmen in Higher Education) ere sartu da.

3. Jarduketak

Aldez aurretik aintzat hartzekoak

Aldezlearen zereginen barruan, lehenengo urte honetan burutu diren jarduketak mota askotakoak izan dira. Unibertsitateko elkarteari lagundu eta aholku emateaz gain, Unibertsitateko Aldezlearen irudia bultzatu eta testuinguruan kokatzeko jarduerak ere egin dira.

a. Erakunde mailako jarduketak

Goian adierazienez, lehenengo ekimenetariko bat Iñigo Lamarka Arartekoari Bilbon duen bulegoan egin zitzaion bisitaldia izan zen, 2013ko irailean.

Azaroan, Aldezlea CEDUren Estatuko XVI. Topaketan izan zen, Sevillako Unibertsitatean eta Pablo de Olavide Unibertsitatean. Benetan interesgarria eta trinkoa izan zen topaketa. Izan ere, beste unibertsitate batzuetako aldezeak ezagutzeko eta harremanetan jartzeko paradaz gain, esperientzien trukerako bidea ematen dute halakoek eta, bereziki gure kasuan, aldeleen eguneroko lana bertatik bertara ezagutzekoa. Antolatu ziren mahai-inguruetan honako gai hauetan sakondu ahal izan zen: Unibertsitateko aldeze zerbitzuaren bitartekaritza; Gizarte eskubideak eta politikak: unibertsitateko aldeze zerbitzuak, krisi ekonomikoa eta murrizketak; Ebaluazioa eta kalifikazioa ECTS sisteman: kasuen azterketa eta gatazkak unibertsitateko aldeze zerbitzuetan; eta Irakasgidak ikaskuntzako kontratu gisa. Bestalde, elkartearen estatutuak aldatu eta Batzorde Exekutiboko karguak berritu ziren. Presidente berria Balear Uharteetako Unibertsitateko aldezlea da, Joana María Petrus.

Aldezlea *Berdintasuneko Plan Gidariko* batzordearen hiru bileratan izan da, parte hartzeko gonbita jasota. Gonbidapen bidez hartu du parte *Osasuneko Plan Gidariko* bi bileratan ere. Bi planok Deustuko Unibertsitateko Plan Estrategikoaren barrukoak dira, Unibertsitatearen gizarte-erantzukizunari dagokion 15. proiektuaren barrukoak, hain zuzen.

2014ko otsailean, Aldezlea DUko ikasleen ordezkarien bileran egon zen, Loiolan. Jardunaldi horretan, ikasleekin mahai inguruan elkartzeaz gain, Aldezleak unibertsitatean dituen zeregin eta funtzioen berri eman zien eta hausnarketa egin zen unibertsitatean halako figura izateak zer esan nahi duen, zer paper jokatu dezaketen ikasleek eurek informazioa zabaltzen, eta zelako laguntza eman dezaketen ikasleek zenbait kasu Aldezlearen bulegora bideratzen.

Ildo beretik, Aldezlea Ikasleen Ganberako ordezkari Aitor Marañónek elkartu zen, Donostiako campusean ikasleen ikuspegitik denentzat interesgarri izan zitekeen ekitaldiren

bat antolatzeko. Ordezkariek berak, ikaskideei egindako kontsultaren ondoren, zerbait antolatzea ondo ikusi arren, ez zuen ezer zehatzik proposatu, eta datorren ikasturterako atzeratu zen ekimena. Beste ekimen batzuk ere izan ziren lehenengo hiruhilekoan, baina emaitza positiborik gabe. Azkenean egingo dira gai honen inguruko ohar batzuk .

Unibertsitatean izan diren hainbat ekitaldi instituzionaletan izan da Aldezlea. Honako hauek azpimarratu daitezke: Emakume Teknologoarentzako *Ada Byron* saria emateko ekitaldia, otsailean; Lidón Gelaren eta Memoria Plazaren inaugurazioa, martxoan; eta apirilean, DeustoForumek “Unibertsitatearen egungo erronkak” izenburuz antolatutako mahai-ingurua; Jose M^a Guibert errektoreak Ingeniaritza eta Teknologia Astearen hasieran eman zuen hitzaldia; eta Deusto 2018 Plan Estrategikoaren inguruan hausnartzeko *world kafea*.

Hainbat bilera izan ditu DeustoForumeko zuzendari Juan Echanorekin, ikasleei edo ikasleei / unibertsitateko elkarteari zuzendutako ekitaldi bat antolatzeko, baina oraindik ez da ezer zehaztu.

b. Unibertsitateko elkarteari begirako jarduketak

Hona hemen aurtengo ikasturtean egin diren jarduketak. Azpimarratu behar da ez dela Aldezlearen ofiziozko esku hartze garrantzizkorik egon eta ez dela bitartekaritzako eskaerarik egon. Aurkeztutako erreklamazioei dagokienez, sailkapen bat egin da motaren arabera eta bi multzotan daude jasota: kexak –eskubide eta askatasunen ustezko urraketan salaketak–, eta kontsultak –informazio eta orientazio eskaerak–. Halako kexak eta kontsultak datu basean erregistratu dira eta haien edukiaz konfidentziasunak eskatzen duen neurriko informazioa emango da, pertsonen erreferentzia eta identifikazioa egin gabe eta, edozelan ere, zehatz eta labur. Estatistiketatik eta informazio zehatzetik kanpo geratu dira kontsultak egiteko, informazioa edo orientazioa bilatzeko, edo unibertsitateko bizitzari eragiten dion gertakari edo egoera jakinen baten berri emateko Aldezlearekin izan diren harremanak. Oro har, zuzenean ahoz egin dira, batzuetan telefonoz, eta oso gutxitan posta elektronikoz. Laguntza mota horrek ez du eskatu berariazko esku hartzerik eta, ondorioz, halakoak ez dira erregistratu datu basean eta analisi kuantitatiboan, egindako ekarpenak kontuan hartu diren arren.

Esku hartze ia gehienak gestio pertsonalen, elkarrizketen (batzuk telefono bidez) eta posta elektronikoen bidez konpondu ahal izan dira, kexaren arrazoi ziren pertsona edo erakundeekin. Beste kasu batzuetan, txostenak eskatu behar izan dira; baina ez da idatzizko irizpenik behar izan. Jarduketak bukatutakoan, ebazpenak idatziz jakinarazi zaizkie erreklamazioa egin dutenei; ez, ordea, ahozko komunikazioaz soilik baliatu diren esku hartzeetan. Ebazteko behar izan den batez besteko denbora zortzi eta hamabost egun bitartekoa izan da. Hala ere, hiru kasuk denbora gehiago behar izan dute (konplexutasun

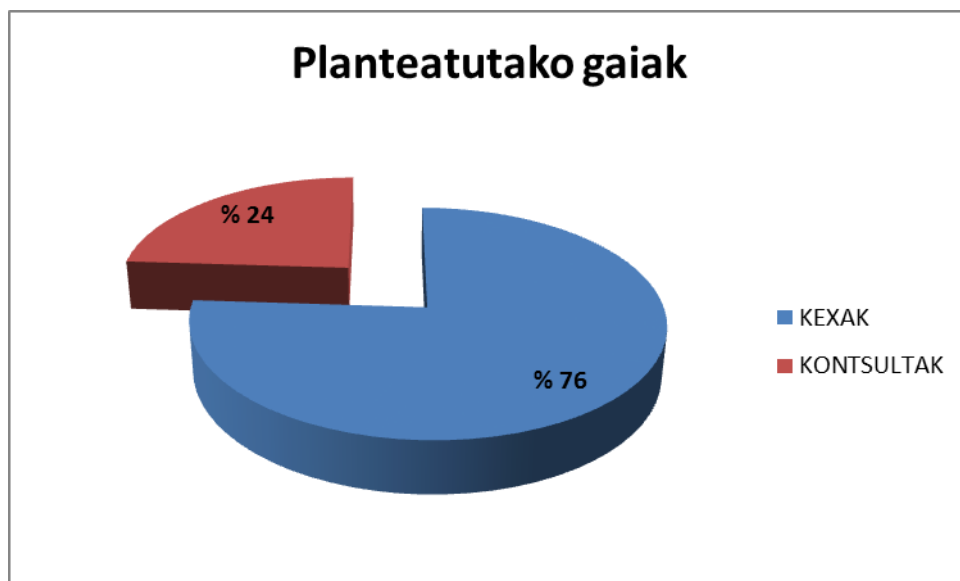
handikoak izan direlako), eta, bat izan ezik, denak daude itxita. Ebazpen guztiak izan dira arrazoituak eta, salaketaren egileari jakinarazteaz gain (egin behar zenetan), zerikusia zuen pertsona, organo edo zerbitzuari ere helarazi zaizkio. Zenbait kasutan gomendioak ere bidali zaizkie eskumena duten agintariei, ikusitako hutsak konpontzeko edo zerbitzua edo organoa hobeto kudeatzen laguntzeko eta, edozelan ere, erreklamazioa egitea ekarri zuten arrazoiak berriz gerta daitezzen saihesteko.

Bestalde, atal honetan sartu dira, hainbat arrazoi direla tarteko, bereziki aurretiazko instantziak agortu ez direlako, zerbitzuaren arretatik kanpo, hau da, izapidetzetik kanpo geratu beharko zuketuen kasuak ere. Dena den, kasu horietako pertsona guztiak artatu dira, prozesurik zabaldu ez bada ere. Uste dugu jokaera egokia izan dela, oro har, ia beti eman ahal izan zaiolako laguntza eta orientazioa arazo edo egoera larrian zegoenari.

c. Jarduketak guztira

Jarraian ageri dira erreklamazioak, guztira 25, eta haiekin batera irudiak eta taulak honela xehatuta: aurkeztutako gaiak, erreklamazioak ikasturteka, erreklamazioak hizkuntzaren arabera, jarduketak zentroka, jarduketak estamentu eta sexuaren arabera, jarduketak ikasketa moten arabera, ebazpenen emaitza, jarduketak eskarien arrazoiaren arabera.

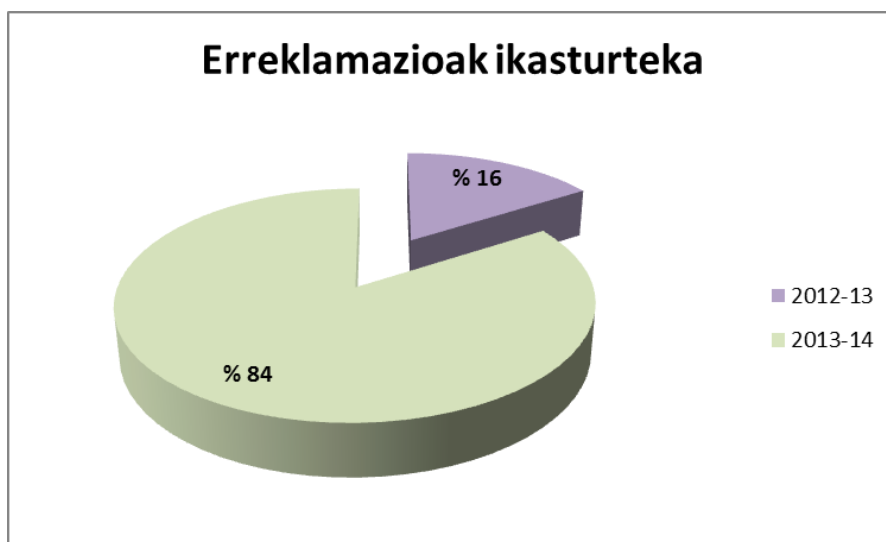
i. Aurkeztutako gaiak



1. irudia: ehunekoak gai motaren arabera.

Erreklamazio guztietatik, 19 kexak dira eta 6 kontsultak.

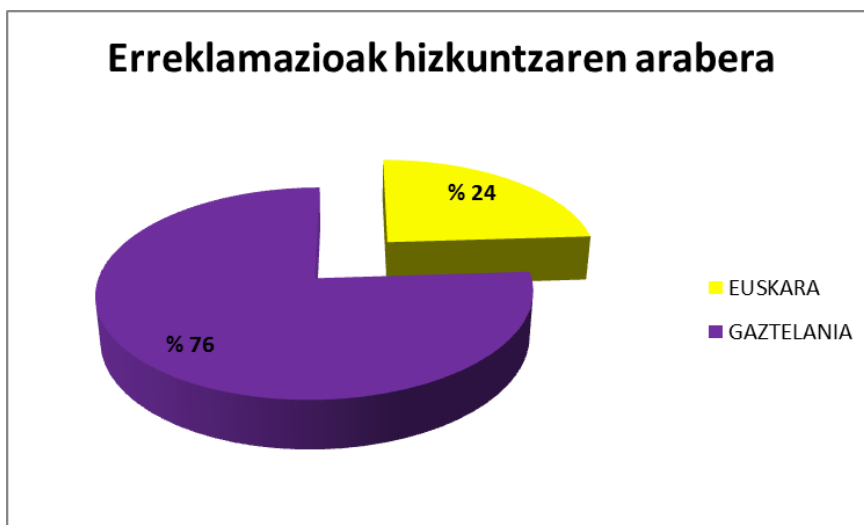
ii. Erreklamazioak ikasturteka



2. irudia: ehunekoak ikasturtearen arabera.

Zerbitzua ekainean hasi zela martxan kontuan izanik, ez da harritzekoa lau bakarrik izatea 2012-13 ikasturtea amaitzean egindako esku hartzeak; gainerakoak, hogeita bat, 2013-14 ikasturteari dagozkio, oraindik ere ikasturtea amaitu gabe dagoela aintzat harturik. Izan ere, txostena maiatzaren azken egunean itxi zen.

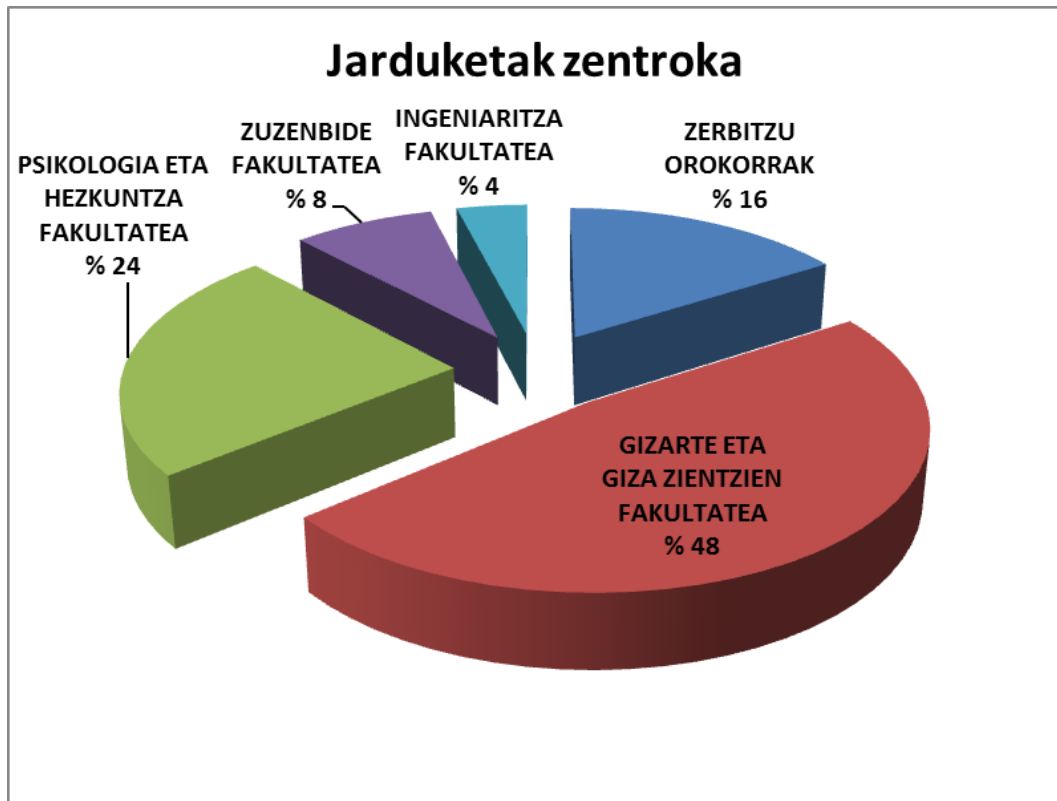
iii. Erreklamazioak hizkuntzaren arabera



3. irudia: ehunekoak erabilitako hizkuntza kontuan hartuta.

Esku hartzean erabilitako hizkuntza kontuan hartuta, 19 egin dira gaztelaniaz eta 6 euskaraz.

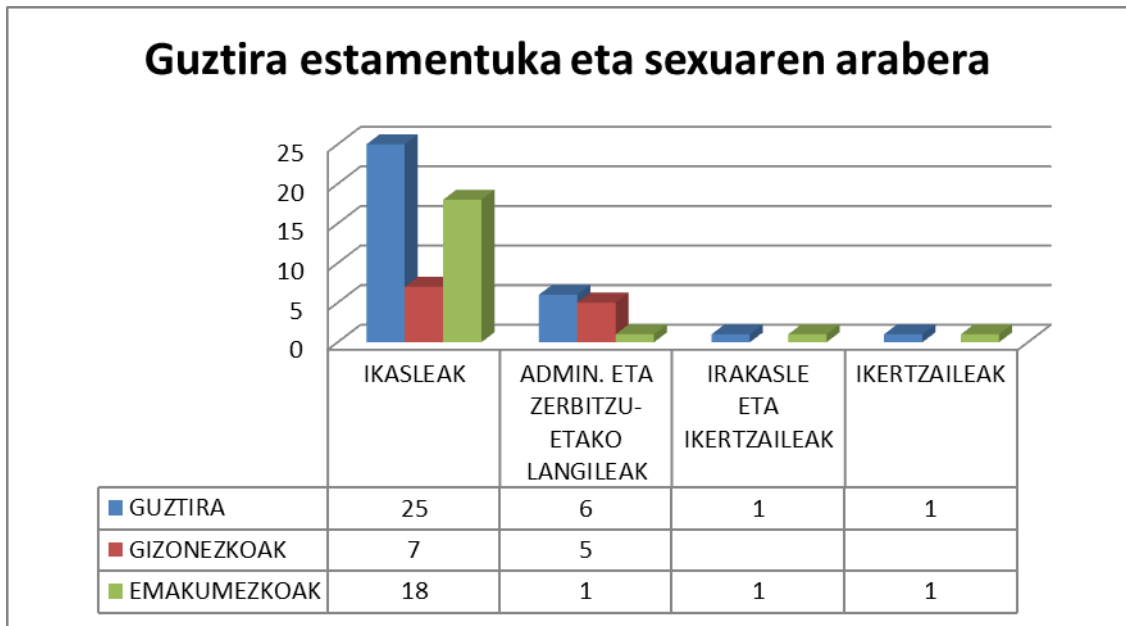
iv. Jarduketak zentroka



4. irudia: ehunekoak zentroen arabera.

Fakultateak eta zerbitzuak kontuan harturik, izapidetutako kasuak honela banatu ditzakegu: Gizarte eta Giza Zientzietako Fakultatekoa da talderik handiena, 12 kasurekin; atzetik doakio Psikologia eta Hezkuntza Fakultatea, 6 kasurekin; Zuzenbide Fakultatean 2 kasu egon dira eta bakarra Ingeniaritza Fakultatean. Zerbitzu Orokorren arloan 4 esku hartze egin dira.

v. *Jarduketak estamentuka eta sexuaren arabera*



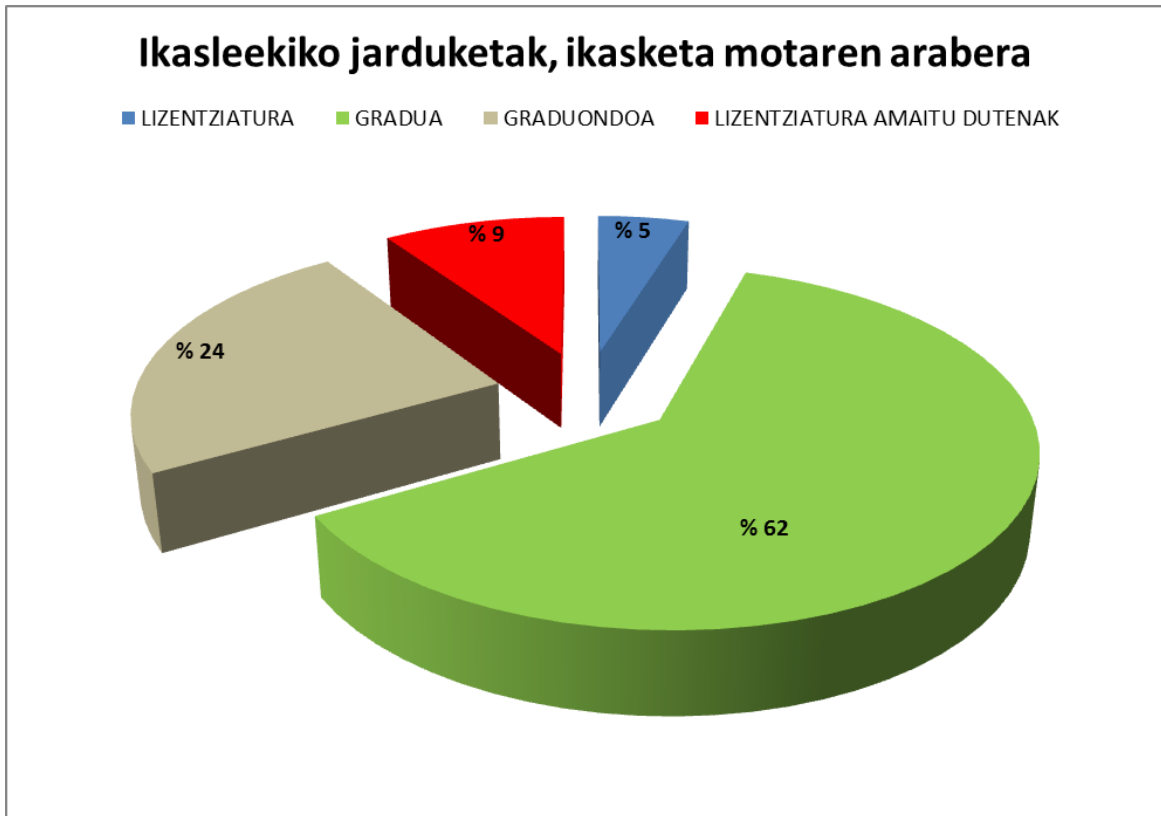
5. irudia: jarduketak estamentuka eta sexuaren arabera.

Ikasleek jo dute gehien Aldezlearengana, 25 pertsonak hain zuzen; Administrazio eta Zerbitzuetan, 6 pertsonak; eta Irakasle eta ikertzaileen eta Ikertzaile soilen artean kasu bakarra egon da bakoitzean.

Jarduketa guztietatik, hiru izan dira taldekoak: Administrazio eta Zerbitzuetako langileenak bi eta ikasleena bat: bi pertsonaren artekoa, Administrazio eta Zerbitzuetako Langileen kasu batean; eta hiruren artekoa gainerako bi kasuetan.

Estamentua eta sexua kontuan harturik, banaketa hau da: Ikasleen artean, 7 gizonetzok eta 18 emakumezok aurkeztu dituzte erreklamazioak; Administrazio eta Zerbitzuetako langileen artean, 5 gizonetzok eta emakumezko batek; Irakasle Ikertzaileen eta Ikertzaile soilen artean, bi kasuetan izan dira emakumezkoak.

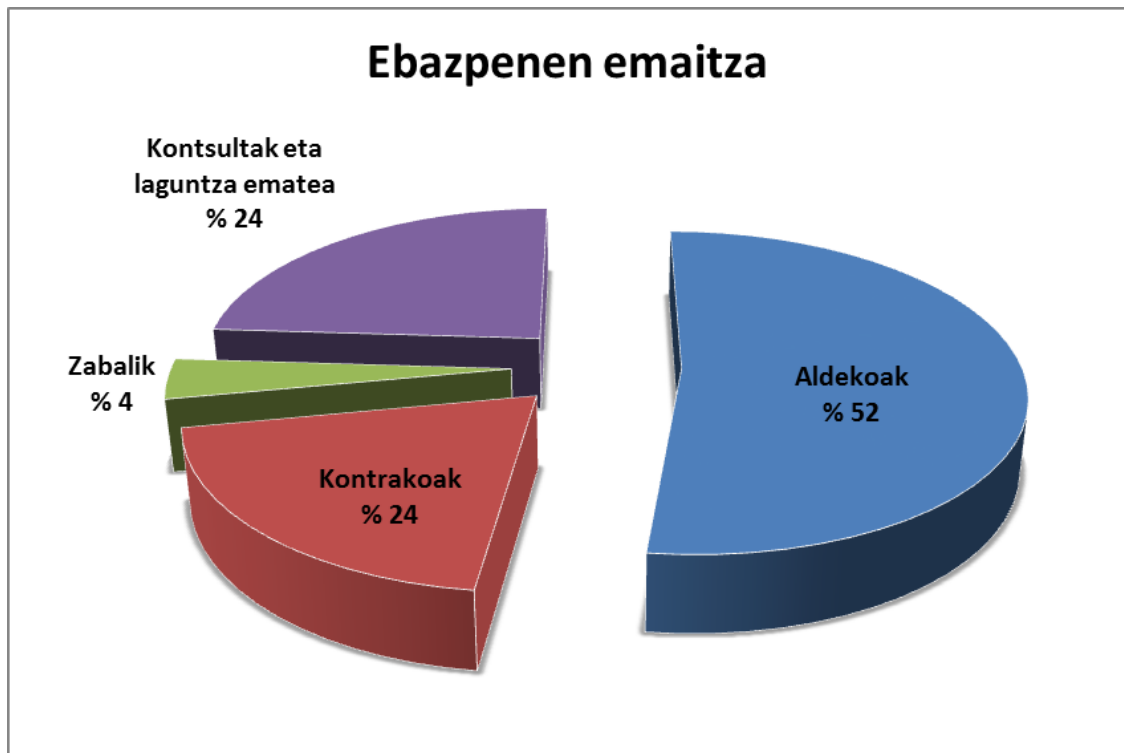
vi. *Jarduketak ikasketa motaren arabera*



6. irudia: ikasleen portzentajeak ikasketa motaren arabera.

Graduak eta graduondokoak kontuan hartuta, datuak honela daude banatuta: 13 kasu dira graduko ikasleek planteatuak; 1 da lizentziaturako ikasle batek eginak; 5 dira graduondoko ikasleek eginak; eta kasu bakar batean izan dugu lizentziaturako ikasle ohi batena.

vii. Ebazpenen emaitza



7. irudia: ebazpenen emaitzak.

Ebazpenen emaitzei begiratuta, 13 izan dira aldekoak eta 5 kasutan ez dira bete eskatzaileen itxaropenak; bat oraindik zabalik dago, eta gainerako 6ak kotsultak ziren eta eskatzen zuten laguntza jaso dute.

viii. Jarduketak eskarien arrazoiari arabera

Eskaera egiteko arrazoiak, bai kexetan eta bai kotsultetan, era guztietakoak izan dira. Ikuspegi ordenatuagoa izateko, eskaera aurkeztu dituztenak kontuan hartuta banatu dira gaiak eta, ikasleen kasuan, azpisaillkapenak ere egin dira. Hona hemen taulan antolatuta:

JARDUKETAK ARRAZOIEN ARABERA	Ikasleak	Irakasle-ikertzaileak	Ikertzaileak	AZL
Irakasleen irakaslanak	X			
Irakasleen ebaluazio sistemak	X			
Erasmus programarako sarbidea eta unibertsitateen aukeraketa	X			
Bekak eta laguntzak	X			
Graduondoko praktikak	X			
Tesien zuzendaritza	X			
Espedientea eskatzeagatikotasak	X			
Kredituak baliokidetzea eta aitortzea	X			
Inbestidurak	X			
Jendearentzako arreta	X			
Lizentziaturako azterketa deialdia	X			
Gradu amaierako lana eta hizkuntza aukeratzea	X			
Ikasleen ebaluazioa		X		
Laneko gaiak			X	X
Instalazioak eta zerbitzuak				X
Ikasgelak				X
Mugikortasuna				X

1. taula: Eskaera egiteko arrazoiak eta eskatzaileak

4. Datuen balioespena

Ikasleekin egindako jarduketan azterketa da interesik handiena sor dezakeena, gainerako estamentuetan esku hartze gutxi egin direnez, ez baitira batere esanguratsuak. Eta, ikasleen artean ere, kopuruari begira, dispertsioa oso zabala da.

Hasteko, gogoeta bat egin daiteke. Fakultate batzuk ez agertzea eta ikasleek aurkeztutako arazoen kopurua txikia izatea hainbat arrazoigatik gerta daiteke. Bat, jakina, zerbitzua ez ezagutzeari egotzi behar zaio. Hala ere, seguru gaude, Ikasleen Araudiaz gain (egoki erantzuten baitie sor daitezkeen arazoei), zentroetan dauden adierazteko bideak, oro har, egokiak eta zuzenak direla sor daitezkeen arazoetarako.

Aldezlearen zerbitzua eskatu duten ikasleek gai puntualengatik eskatu dute; ia ez da egon egiturazko kontuengatikorik. Horrek asko esan nahi du Unibertsitatearen prestakuntza sistemari eta funtzionamenduari buruz. Gauza bera esan daiteke graduondoko titulazioetako praktiken aplikazioari buruz ere, eta Erasmus programara atxikitako europar unibertsitate jakin batzuetarako sarbideari buruz. Desagertutako lizentziaturetako promozioen inbestiduren inguruko gaiak –jantzi akademikoa eraman nahi– eta azterketa deialdien ingurukoak egoera jakin bati lotutakotzat jo behar dira. Kexaren bat egon da ziurtagiri akademikoak emateko ordaindu behar diren tasengatik. Gai horren inguruko gomendio bat egin zuen Aldezleak.

Arazo akademikoek, irakasleren baten jardunari lotutakoek, ia ez dute tokirik, irakasleen ebaluazio eta irakaskuntza sistema kasu jakin batzuetan baino ez baitira kexagai izan. Gai hori, serioa eta konponbide zailekoa izan arren, noizean behinekoa baino ez da.

Hala eta guztiz ere, sortzen dira unibertsitate guztietan berdintsuak diren gaiak, gurean ere kezka iturri direnak. Bata, aparteko deialdietako ebaluazio sistemei buruzkoa da eta, bereziki, epaimahai batek ebaluatzen duenean. Jokabide batzuek ez dute kontuan hartzen hezkuntza ereduak etengabeko ebaluazio sistema eskatzen duela. Horri loturik, ikasgidak eta irakasleek geletan zelan aplikatzen dituzten aipatu beharko litzateke, beti ez baita egokia izaten aplikazio hori.

Irakaskuntzari lotutako beste gai bat gradu amaierako lanena da. Hizkuntza aukeratzeari lotutakoa alde batera utzita (kasu batean gertatu da eta hurrengo puntuan dator aipatuta), zerbait esan beharra dago gradu amaierako lanen eta ikasturtearen amaieran pilatzen diren lanen inguruan. Gai horren inguruan ez da berariazko kexarik jaso, baina Aldezlearen zerbitzuari adierazi zaio presio handia dagoela lanen tutoretza egiteko eta, geroago, epaimahaiko kide izanez gero, lan ugari irakurri beharra egoten dela oso denbora laburrean, berez, oso lan karga handia dagoen unean. Jakin badakigu irtenbide errazik ez duen arazoa dela, baina, arazo hori sortzen den fakultateetan, formularen bat aztertuko beharko litzateke, irakasleen egoera hori arintzeko.

Hizkuntzaren gaiak bestelako garrantzia du. Euskarazko hezkuntzako eskaintzak ez dio ikasleen eskariari erantzuten, kasu batzuetan ez dagoelako horrela programatuta eta, beste batzuetan, irakaskuntzako egiturarik ez dagoelako. Arrazoi horregatik, titulazioren bateko ikasle batzuek ezin dute gradu amaierako lana euskaraz egin. Maila ez hain formalean, jakinarazi zaio Aldezleari ingelesez ematen diren irakasgai batzuetan gaitasun linguistiko eskasa dutela irakasleek; eta, alderantziz, ikasle batzuen gaitasun falta gradu amaierako lana hizkuntza horretan egiteko ere aipatu izan da, baita horrek tutoreei eskatzen dien aparteko ahalegina ere.

Aparteko arreta eskatzen du beka eta laguntzen atalak, gainerakoetan baino kasu gehiago aurkeztu baitira. Kasu batzuetan aldeko ebazpena egon da, baina ez denetan. Lehenengo eta behin, aitortu egin behar zaio gure unibertsitateari egiten duen ahalegin

ekonomikoa ahalik eta ikasle kopururik handienari laguntzeko. Beken kudeaketa, egiaztatu ahal izan dugunez, inpartzialtasunez eta zuzentasunez egiten da, irizpide objektiboak erabiliz eta, aldi berean, sentiberatasunez eta malgutasunez jokatzuz, trataera berezia behar duten kasuetan. Hala ere, unibertsitatearenak ez diren arrazoiengatik, iazko ikasturtearen ia amaieran, aldaketa bat gertatu zen aurtengo ikasturterako bekak esleitzeko irizpideetan. Ondorioak samingarriak izan dira kudeatzea tokatu zaigun kasu batzuetan, zenbait familia egoera ekonomiko larriagoetan jarri baititu, eta ikaslea bera, kasuren batean, ikasketak uzteko arriskuan jarri baitu. Bekak emateko politikak dakartzan egoera eta jardueren azterketa nahiko zehatza egin eta Beka eta Laguntza Zerbitzuarekin hainbat bilera izan ondoren, Aldezleak idazki bat aurkeztu zion Ikasleen errektoreordeari hausnarketa eta gomendio batzuekin, hainbat esparrutatik aztertutik, hain gai konplexuan baina unibertsitateko garrantzi handikoa denean, bere ekarpena egiteko asmoz, gogoan harturik gure unibertsitateak gizartearen zerbitzura egotea eta inguruko gizarte horri laguntzea dituela konpromisorik nagusienetarikoa.

Egungo unibertsitate sistema asko aldatu da azken urteotan eta gure unibertsitatea hainbat planetan murgilduta dago, irakaskuntza, ikerketa, teknologia eta berrikuntza arlokoetan, bertan eta nazioartean. Horren ondorioz, kudeaketa arloko eskakizunek eta lanek ahalegin eta ardura handia eskatzen diote elkarte guztiari: irakasle, ikertzaile eta gainerako langile guztiei. Egiten den guztian kalitatea bermatzea funtsezko bereizgarria da eta Aldezlearen zerbitzuaren beraren izaeraren funtsezko atala da. Gauzak aurrera ateratzeko egin behar den ahalegin handiaz gain, oso denbora laburrean egin behar da eta erakunde osoak (azken urteotan nabarmen zabaldu denak) egokitu beharra du beharrezanek eskatzen duten erritmo berrira. Aldezle lanak eskaintzen duen talaiatik begiratuta, elkartearekin harreman zuzena izanik, kasu guztietan egiaztatu ahal izan dugu badagoela laguntzeko borondatea, lanerakoa, egin behar izan ditugun eskakizunei kasu egiteko prestasuna; baina batzuetan erantzuna atzeratu egin da eta, kasuren batean, ez dugu erantzunik jaso. Badakigu arrazoi nagusia artatu beharreko gai kopuru handian dagoela. Badakigu jakin gure eskaerek gehitu egiten dituztela eginbeharrok.

Zuzendaritza Nagusiko eta Zerbitzu Orokorretako arduradunekiko harremana egokia eta adeitsua izan da bi campusetan. Oraindik hasiberri den lankidetzak erantzun baikorra izan du eta etorkizunean komunikatzeko eta harremanak izateko bideak zabaldu dira. Aldezlearen esku hartze bati eta ondorengo gomendioen txostenari esker, aukera izan genuen hurbiletik ezagutzeko, Plan Estregikoaren 20. proiektuaren barruan, erakundean pertsonak goitik beherako garapena lor dezaten erraztuko duen gaitasun eredu bat aurrera eramateko egiten ari den lana, eta giza baliabideen kudeaketa, prestakuntza planak eta barruko komunikazioa eta harremanak hobetzeko egiten ari den ahalegina.

Ildo beretik, plan gidariak ere, bai osasun arlokoa bai berdintasuneko, oraindik ezarpen faseetan badaude ere, aurrerapausoak ematen ari dira eta hobekuntza dakarte

unibertsitateko elkarte osoari zuzentzen zaizkion zerbitzuetan eta, hortaz, kalitatean ematen ari diren aurrerakuntzen seinale argia dira.

5. Hausnarketa eta iradokizunak

Aldezlearen funtzioak garatzeak, gure unibertsitateko pertsonen ongizatearen alde lan egiteak, eskubideak eta askatasunak aitortuz, unibertsitateko kalitatea hobetzea dakar. Urte honetako balantzea baikorra baino ezin da izan eta, elkartearekiko harremanen berri ematea dagokigun aldetik, asebetegarria ere bada. Gure esku hartzea eskatu duten gairik gehienak modu onean konpondu dira eta orientazio eta laguntza bila hurbildu zaizkigun pertsonak laguntza hori jaso dute. Gure elkarteak arretaz eta zerbitzuaz egin duen balioespina ere oso positiboa da.

Zerbitzuak martxan daraman denbora laburra da eta mugatuak izan dira burutu dituen jarduketak. Hortaz eta halabeharrez, goiz da oraindik bestelako ondoriorik ateratzeko. Esan daiteke ez dela pertsonen berdintasun edo askatasunaren kontrako edo haien eskubideen kontrako urraketa ekarri duen egoerarik gertatu. Eta jarduketak, gehienbat, bizikidetza antolatzeari edo zerbitzuen eskaintzan dauden urritasunei buruzkoak izan direla. Dena den, unibertsitatearen kalitatea hobetzeari begira, gogoeta batzuk ekarri nahi ditugu, unibertsitateko elkarte osoarekin partekatuta, hausnarketa bateratua egin eta zenbait arlo hobetzeko balioko digutelakoan.

Aldezle zerbitzuaren berri emateko lan sendoa egin beharra dago. Badira oraindik figura hori ezagutzen ez duten pertsonak edo ikasleentzako baino ez dela uste dutenak. Informazio garrantzitsu bezain oinarrizko eta beharrezko hori, hala ere, ez da gure eguneroko zereginean gehien kezkatzen gaituena.

Beste arlo batean, baina aipatu berri dugunetik hurbil, unibertsitateko elkarteak jabetu behar du pertsona guztiek dutela Aldezlearengana jotzeko askatasuna, kasuren bat ezagutarazi eta hartan esku hartu beharra dagoela iritziz gero. Estamentu guztietan antzeman dugu halako beldur sentazioa eta kezkatuta gauzka. Badira pertsonak arazoa transmititzen dutenak, baina gertakarien konstantzia baino utzi nahi ez dutenak. Ez dira helegitea jartzen ausartzen. Esan liteke haientzat Aldezlea laguntza edo arreta behar duten pertsonen babesa emateko dagoela, baina nolabaiteko errezeloa dutela isilpean gorde beharra guztiz fidatzekoa ote den. Jokabide horrek adierazten du ez dituztela ezagutzen zerbitzuaren funtzionamendua eta eskaintzen duen konfidentziasun bermea. Horrek, bestalde, oztopatu egiten du hobetzeko, laguntzeko edo esku hartzeko beharrezko izapideak hastea. Ildo horretatik, ahalegin handiagoa egin beharko da Aldezlearen zereginak, helburuak eta funtzioak hobeto ezagutzera emateko. Unibertsitatean sor daitekeen edozein arazotan laguntzeko, babesteko edo adiskidetzeko elementu bat ikusi behar dute Aldezlearengan. Uste osoa dugu konfiantza giroa lortuko dela zerbitzuaren funtzioa hobeto

ezagutu ahala, horretarako denbora beharko dela jakin arren. Denoi dagokigu konfiantza giroa sortzea eta denon artean saihestu behar ditugu elkarteari onurarik ez dakarkioten egoerak. Behar-beharrezkoa da unibertsitateko elkarteko kideen eskubideei eragiten dien edozein gai, dagokion esparruan erantzunik ez badu, naturaltasunez heltzea Aldezlearen bulegora.

Aldezlearen ezaguerara heldutako arazoak konpontzeko proposamenak lotesleak ez badira ere, ukitutako organo edo pertsonen interesa jarri eta ahalegina egin behar dute proposatutako ildotik hobetzeko edo jarduteko, pertsonen eskubideak babesturik egon daitezen eta Aldezlearen zerbitzuaren beharrizanik berriro egon ez dadin. Hala ere, gai batzuen zailtasunak ez du behin betiko konponbiderik izateko modurik ematen; eta aurrerapausoak, batzuetan, geldoak dira ezinbestean. Sarritan, denboraren poderioz ikusiko dugu hobekuntza hori gauzaturik.

Ikasleengana iristea da daukagun beste kezka iturri bat. Ikasleei hurbiltzeko eta haientzako berariazko ekitaldi bat antolatzeke egin ditugun saio guztiek ez dute arrakastarik izan, ez campus batean ez bestean. Kezka hori ez du Aldezleak bakarrik antzeman eta ikasleen ordutegiez pentsarazi digu eta, bereziki, lehentasuna curriculumaren prestakuntzari ematen zaiolako irudipenaz. Gure ikasleen ikuspegia eta dinamika ere –salbuespenak salbuespen– klasera etorri, taldean lan egiteko geratu edo liburutegira joatera mugatzen da. Horraino heltzen da unibertsitatearen funtzioa, haien aburuz. Ikusmolde horrek ez du batere laguntzen ikasleak etortzeko nahikoa berme izango duen ekitaldirik antolatzen. Galdetu egin beharko genioke geure buruari zergatik gertatzen den hori. Gure ikasleen jarrera hori aldatzen ahalegindu beharko genuke. Bidea argitu beharko genieke eta erakutsi, irakaskuntzaz gain, unibertsitateak baduela ikuspegi erakargarria, pertsona moduan hobeto prestatzeko bideak zabaltzen lagunduko diena. Gure unibertsitateko egitasmoarekin bat, topaketarako eta elkarrizketarako toki bat sortzen lagunduko genuke, denontzat gizatiarragoa izango den etorkizuna bilatzeko.

Unibertsitateko Aldezle zerbitzuak urtebete baino ez du, hasi berriak gara lanean. Izango dira, beraz, hobetu beharreko alderdiak. Hala ere, uste dut balantzea, oro har, positiboa izan dela, mugak gorabehera. Zerbitzua gero eta hurbilagoa da eta gero eta ezagunagoa da bere funtzioa. Espero dugu unibertsitateko elkarteko pertsonen zerbitzuan eta arretaren kalitatean ekarpena egin izana eta, gutxi izanda ere, funtzionamenduko arlo jakinetan hobekuntza ekarri izana.