

4.2.- Etorkizuneko Ikuspegia

Gure inguruan erreferentziazko Erakunde Kooperatiboa izan nahi dugu gai hauetan:

- Bezeroarekiko arreta pertsonalizatuan
- Gure bezeroen helburuekiko Konpromisoan
- Haurtzarora eta Familiara bideratutako gizarte teknologien garapen dinamikoan

Liderraren lekua bete nahi dugu eta erreferentzia izan erabiltzaile, administrazio eta sektoreko gainerako partaideentzat.

Gure lidergoaren adierazgarri izango dira:

- Erabiltzailearekiko arreta eredua.
- Profesionaltasunez eta era parte hartzaile eta arduratsuan lan egiten duen enpresa izanez, gure kudeatzeko moduaren bikaintasuna.

Gure bezeroen aurrean geure burua nabarmendu nahi dugu:

- Euren helburuetan integratzeagatik eta horiek lortzen laguntzeagatik.
- Zerbitzuari eutsiz eta konpromisoak betez uneoro bezeroekiko zerbitzua ziurtatzeagatik.
- Gure erakunde kooperatiboan konfiantza izateko arrazoiak eskaintzeagatik.

Honako puntu hauetan gauzatuko da:

- Erabiltzaileen beharretara egokitutako produktuen etengabeko garapenean.
- AGINTZARIn sortutako ezagutzaren eta esperientzien kudeaketa egokian.

4.3.- Balioak eta jokabideak

Honako balio hauek gure erakundearen ezaugarri eta jokabideen bultzatzaile nagusiak dira:

1. Erabiltzaile eta Bezeroari bideratuta

AGINTZARiko erabiltzaile eta bezeroak dira erakunde eta laguntza mailako jardueraren ardatza. Haiekiko arreta da gure jarduera guztietan lehenetsutako irizpidea.

Erabiltzaileari dagokionez horrela islatzen da:

- Erabiltzailea bere osotasunean hartzen da kontuan.
- Arreta indibiduala eta pertsonalizatutako harremana.
- Informazio egokia.

Bezero instituzionalen edo pribatuen kasuan:

- **Proaktibitatea eta berrikuntza:** bezeroari konponbide berritzaileak eta zerbitzu integratuak eskaintzen zaizkio.
- **Eskariei eta beharrei erantzutea.** Horrek eskatzen du: larrialdietan erantzuteko segurtasuna, halabeharrezko egoera berezietan ordutegi malgua.
- Zerbitzuen kalitatean, eraginkortasunean eta etengabeko hobekuntzan oinarrituta, gure bezeroen **gogobetetzaren aldeko apustua.**