

KONTSUMITZAILEEN HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

Aurkezpena

Duela bi hilabete pasatxo eskatu genuen agerraldi hau, euskararen erabilera normalizatzen jarraitzeko bidean oso garrantzizkoa den gai baten gainean jarduteko helburuarekin: kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak. Hitzeman genuen bezala, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren betetze mailaren gaineko azterketa egin dugu, eta azterketa hori osatzeko beharra ikusi eta azterketa kualitatibo batekin osatu dugu, eta guztiorren argitan etorkizuneko lan ildoak zehaztu ditugu. Horren guztiorren berri emateko eskatu genuen agerraldia. Eskertzen dugu eman zaigun aukera hau.

Ordezkaritza zabala etorri gara. Izan ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen gaia bete betean kontsumitzaileen eskubideen eremuan sartzen denez, kontsumitzaileen eskubideekin zerikusia duten arloetako ordezkariak etorri gara, ez soilik Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzakoak. Askotan izan ohi da hizpide hizkuntza politikaren zeharkakotasuna, eta Jaurlaritza hitzez ez ezik praktikan ahalegintzen gara printzipio hori betetzen.

Eusko Jaurlaritzak hizkuntza eskubideak bermatzearen aldeko apustu garbia egiten du; horren adierazle, 2014ko ekainaren 24an Gobernu Batzordean onartutako 2013-2016 Euskararen Agenda Estrategikoa dugu: *Administrazioaz gain, enpresa pribatuek ere hizkuntza eskubideen inguruko diskurtsoa barneratu eta bere egin dezaten lan egingo dugu, eta, lehen aipatu dugun moduan, enpresetako euskara planak sustatzen ere ahaleginduko gara. Alabaina, administrazioak edota enpresa pribatuek izango duten jarreraz gain, biztanleria da honen guztiaren protagonista, eta bizitzarako esparru guztietan dituen hizkuntza eskubideez jabetu behar duena, jarrera proaktiboa garatuz, inongo konplexu edo gatazka kutsurik gabe. (...)*

Halaber, bai 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, eta 2/2012 Legeak, hura aldatzekoak, bai 123/2008 Dekretuak, kontsumitzaileen

hizkuntza eskubideei buruzkoak, eta 204/2010 Dekretuak, hura aldatzekoak, herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak zaintzeko, dekretuon aplikazio esparruan, hau da, merkataritza gune handietan, bost urte hauetan egin diren urratsak ebaluatuko ditugu, beharrezkoak izango liratekeen zuzenketak ezarriko ditugu eta, hala balegokio, araudiari garapen egokia emango diogu.

Gaurko aurkezpenak lau zati nagusi izango ditu:

- Hasiera emateko, (1) kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko araubidea gogora ekarriko dugu, eta, bereziki, (2) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuari erreparatuko diogu.

- Ondoren, 2014. urtean amaitutako (3) Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuaren betetze-mailaren azterketaren emaitzak eta ondorio nagusiak aurkeztuko ditugu.

- Amaitzeko, (4) kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko, bereziki merkataritza eta zerbitzu unibertsal garrantzitsuenen alorretan garatuko ditugun lan ildo nagusiak zehaztuko ditugu.

1.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko araubidea

Euskararen Legea.- Euskararen Legeak bere 26. artikuluan xedatuaren arabera, herri-aginteak behartuta daude *euskara gizarte-bizitzaren alor guztietan, besteak beste -zehazki aipatzen denez- merkataritzan erabil dadin eta herritarrek erabil dezaten neurri egokiak hartu eta beharrezko baliabideak jartzera.* Eta 27. artikuluan espresuki esaten denez, herri-aginteak behartuta daude entitate komertzialetan euskararen erabilera eta euskarazko errotulazioa bultzatzera.

2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legea.- Euskararen Legearen bideari jarraituz, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren

2003ko Legeak (abenduaren 22ko 6/2003 Legeak), kapitulu oso bat dauka (VII.) kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak arautzen dituena. Merezki du kontuan hartzea 37. artikulua ezartzen duena, hor finkatzen baitira kontsumitzaileek eta erabiltzaileek dituzten hizkuntza eskubideak:

- *ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea,*
- *baita Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea eta artatua izateko eskubidea,*
- *eskubide horiek progresiboki gauzatzea.*

2008ko Dekretua.- 2003ko Lege horretan jasotako hizkuntza eskubideak eta betebeharrak garatu eta zehaztera etorri zen 2008ko Dekretua (123/2008 Dekretua), progresibotasuna aplikatuz. 2008ko dekretuan zehazten da zeintzuk diren kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak, zeintzuk diren enpresa eta establezimenduen obligazioak, eta zeintzuk obligazio horiek betetzeko epeak.

2010eko Dekretua.- 204/2010 Dekretuak (uztailaren 20koa), 2008ko dekretua aldatzen du, eta luzatu egiten ditu 2008ko Dekretuan ezarritako hizkuntza-betebeharrak betetzeko epeak. Epeak progresiboak ziren 2008ko dekretuan, diferenteak betebeharraren arabera. Eperik laburrena urtebetekoa zen, eta luzeena lau urtekoa. Epe guztiak, lau urtekoa izan ezik, hiru urtera luzatu zituen 2010eko dekretuak.

2012ko Legea.- 2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legearen aldaketa egin zen 2012ko otsailaren 9ko 2/2012 Legearen bidez. Lege horretan xedatzen denez, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legean aurreikusitako zehapen-erregimen orokorra ez zaio aplikagarri izango Lege horretako VII. kapituluan kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei dagokienez egiten den erregulazioari.

2.- Orain zuzenean Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuari erreparatuko diogu, bi arrazoiongatik: Dekretu hori delako kontsumitzaileei aitorturiko hizkuntza eskubideen eta eskubide horiek

bermatzeko enpresa eta establezimenduek dituzten betebeharren zehaztapena jasotzen den araua, eta hain zuzen ere horrexegatik beragatik dekretu horren betetze mailaren berri ematen digun azterketa delako hemen aurkeztuko duguna.

Lehenengo uste dut komeni dela kontuan hartzea zeintzuk diren gure arau zehatz eta garatu horren ezaugarri nagusiak:

- Esparru pribatuan –zehazki esanda, kontsumitzaile eta erabiltzaileen kontsumo harremanetan- euskararen erabilera areagotzea eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea da dekretu horren helburua.
- Kontsumitzaileak informazio eskubidea du, eta informazio hori ofiziala eta bertakoa den hizkuntzan eskuratzeko aukera bermatzea da dekretuaren helburua.
- Parte hartze handiarekin eta onarpen zabalarekin egindako dekretua da 2008koa: arlo sozio-ekonomikoko 37 entitateri eta Euskaltzaindiari egin zitzaien onartu aurretik kontsulta.
- Anbiziaduna da, ez baitago errealitatearen atzetik, baizik eta hobekuntzarako horizontea markatzen du. Baina aldi berean errealista izateko ezaugarriak ditu: progresibotasuna eta malgutasuna.

Progresibotasuna eta malgutasuna hiru bidetatik bermatzen dira:

1. Enpresa eta saltokien tipologiak. Merkataritza-establezimendu txikiak eta enpresa txiki guztiak dekretu honetako betebeharretatik kanpora geratzen dira. Orik 100erako bidea kolpetik egitea ezinezkoa denez, handienetik txikienera egitea da aukeratutako bidea. Kontsumo arloan estrategikoak edo hedadura handikoak diren eta zerbitzu unibertsalak ematen dituzten enpresa eta establezimenduak dira hizkuntza betebeharrak dituztenak, ez txikiak.
2. Enpresa eta establezimenduen kokaguneko errealitate soziolinguistikoa ere kontuan hartzen da: kasu batzuetan, euskaldunen portzentajea % 33tik gorakoa duten udalerrietako eta hiriburuetakako establezimenduak bakarrik dira hizkuntza obligazioak dituztenak.
3. Dekretuko betebeharrak betetzeko epeak ere diferenteak dira, enpresa motaren eta betebeharraren zailtasunaren arabera.

Ikusi dezagun, lehenik, zeintzuk diren edo zer-nolako ezaugarriak dituztenak diren Dekretuaren aplikazioaren eremuan sartzen diren enpresa eta establezimenduak:

Ondorengo hauek dira Dekretuan jasotako arauak bete behar dituztenak:

- Erakunde publikoak, zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko araubidearen arabera ematen dituztenean.
- Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak ematen edo gauzatzen dituzten entitate edo pertsona juridikoak:
 - Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak.
 - Bidaiarien trenbideko edo errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak.
 - Bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta aireportuetan errepide asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak.
 - Energia elektriko zerbitzua ematen duten banaketa-enpresak.
 - Gas naturala merkaturatzen duten enpresak.
- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduak, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:
 - 250 langiletik gora dituzten enpresetakoak diren establezimenduak izatea, betiere urtean 50 milioi euro baino gehiagoko negozio-bolumena badute, edo haien urteko balantze orokorra 43 milioi eurotik gorakoa bada, edo aurreko baldintza horiek betetzen dituen enpresaren batek haien kapitalaren edo boto-eskubideen % 25 edo gehiagoko partaidetza baldin badu.
 - Jendeari salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak izatea, elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude.
 - Bezeroarentzako zuzeneko arreta ematen duten plantillako langileak 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea.
 - Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu

edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak.

- Euskal Autonomia Erkidegoan kokatutako merkataritza-establezimenduak, betiere kolektiboak baldin badira, hau da, esparru edo eraikin beraren barruan hainbat saltoki baldin badaude eta saltoki horietako jarduerak era independentean gauzatzen baldin badira.

Dekretuaren aplikazio-eremuan sartzen diren enpresa guztiak dira, Euskadin saltoki edo establezimenduren bat dutenak eta bertan jarduten edo operatzen dutenak. Jardun esaten dugunean jarduera elektronikoa ere kontuan hartzen da.

Ikusi dezagun, orain, zer-nolakoak diren Dekretuak ezartzen dituen betebeharrak.

Dekretuan jasotako hizkuntza betebeharrak bi arlotan gauzatzen dira: idatzizko komunikazioa eta ahozko komunikazio orokorra, batetik, eta publikoa atenditzeko arloa, bestetik:

- Idatzizko informazioa ematerakoan, euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira:
 - Seinaleztapen guztia
 - Errotuluak eta kartelak
 - Inprimakiak eta katalogoak
 - Kontratuak eta baldintza orokorren agiriak
 - Komunikazioak eta jakinarazpenak, hala nola fakturak, aurrekontuak, eta abar.
- Ahozko informazioa eta publikoari zuzeneko arreta eskaintzerakoan:
 - Megafonia bidezko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da.
 - Ahozko informazioa eta aholkularitza emateko gai izan beharko dute enpresek eta establezimenduek, edozein dela ere, euskara eta gaztelania, kontsumitzaileek erabiltzen duten hizkuntza.
 - Ahozko informazioa esaten denean, bitarteko telefoniko eta elektronikoen bidez ematen den informazioa ere esan nahi da.

3.- Gatozen orain Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuaren betetze-mailaren azterketa bera aurkeztera.

Ikerketaren helburua Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuaren betetze maila nolakoa den aztertzea da. Kontua izan behar da 2008ko Dekretuak berak eta Dekretu hura aldatu zuen 2010ekoak Dekretuko hizkuntza obligazioak betetzeko jarritako egokitzapen-epreak dagoeneko agortuta daudela. Indize batzuk erabili dira adierazteko ahozko, idatzizko eta bezeroekiko harremanetako komunikazioan gertatzen den betetze maila.

Helburu hori lortzeko, honako alderdi hauek jorratu dira:

- Gaur egungo hizkuntza egoera (euskararen erabilera ahozko komunikazioan, idatzizko komunikazioan, hizkuntza paisaia, megafonia...), establezimenduak kokatzen diren gunen geografikoko errealitate soziolinguistikoa, sektore ekonomikoa.
- Aurrera egin ahal izateko zailtasun edo arazo nagusiak.
- Egindako aurrerapausoak edo hartutako neurriak (euskara sustatzeko planak, finkatutako helburuak, prestakuntzak, kolaborazioak...).
- Bezeroarekin harremanak dituzten enpresa, establezimendu eta erakundeek auzi honi buruz dituzten pertzepzio eta jarrerak.

Ikerketa IKEI enpresak egin du. eta bi atal nagusi ditu: batetik, azterketa kuantitatiboa egin da, eta, haren ondoren, azterketa kualitatiboa. Azterketa kualitatiboak ere bi parte ditu.

Azterketa kuantitatiborako, Dekretua aplikagarri zaien enpresa eta establezimenduen lagin adierazgarria finkatu zuen IKEIk, eta inkesta egin zaie.

Azterketa kuantitatiboa osatzeko, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak IV. Erabilera Planaren ebaluazioan izaera pribatuko erakunde publikoei buruz jasotako informazioa erabili da.

Bigarren parte azterketa kualitatiboarena da. Honek ere bi parte ditu. Lehen zatiko azterketa kualitatiboaren helburua azterketa kuantitatiboan antzemandako zenbait emaitzen ikerketa sakonagoa egitea da. Horretarako, azterketa kuantitatiborako lagineko enpresen artean aukeratu dira

elkarrizketatuak, sektore ezberdinetako eta hiru lurralde historikoetako enpresak. Aukeratutako enpresetako giza baliabideen arduradunei edota bezeroaren arreta zerbitzuko arduradunei edo marketing zuzendariei elkarrizketa sakonak egin zaizkie, enpresaren jardunean euskara erabiltzeak izan ditzakeen abantailei eta ahaleginari buruz galdetzeko, eta euskararen erabileran eragiten duten faktoreei eta neurriei buruzko iritzia eskatzeko. Kontuan hartu behar da, beraz, ondorioak elkarrizketatuak izan diren pertsonen pertzepzioen arabera direla.

Azterketa kualitatiboa bigarren zati batekin osatzen da: kontsumitzaileen hizkuntza eskubideen arloan esperientzia aurreratuenak dituzten bi herrialdeetan alor honetan dituzten politika eta praktiken berri ematen da, zehazki, Estatukoa bata, Katalunia, eta nazioartekoa bestea, Quèbec. Katalunia eta Quèbeci dagokien informazioaren zatia ere dokumentuan daukazue, eta ez dugu horren aurkezpenik egingo, denboran ez luzatzeko.

AZTERKETA KUANTITATIBOAREN EMAITZAK

Azterketa kuantitatiboan, Dekretuaren betetze maila nolakoa den azaltzeko, honako lau adierazle sintetiko eratu dira:

- Adierazle sintetiko orokorra
- Ahozko adierazle sintetikoa
- Idatzizko adierazle sintetikoa
- Bezeroaren arreta zerbitzuko adierazle sintetikoa

Lehenik, ERAKUNDE PUBLIKOEI erreparatuko diegu

Zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko arau-bidearen arabera ematen dituzten erakunde publikoak dira kontuan hartzen direnak.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren datu-bilketatik honako erakunde hauei buruzko informazioa jaso da ikerketa honetan: Euskal Herriko Unibertsitatea, Herri Kontuen Euskal Epaitegia, Lan Harremanen Kontseilua,

Datuak babesteko Euskal Bulegoa, Uraren Euskal Agentzia, Haur-eskolak Partzuergoa eta Etxepare Euskal Institutua.

Horietaz gain, herritarrarekin duten harremanaren izaeragatik propio inkestatu dira honako beste hiru erakunde publiko hauek ere: Alokabide, Visesa eta Lanbide.

Emaitzen irakurketa honako hiru hauekin hasiko dugu.

Idatzizko komunikazioari dagokionez, aztertutako hiru erakundeen emaitzak onak dira:

- Seinaleei dagokionez (irteera, sarrera, informazioa), hizkuntza eskubideen bermatze maila oso ona da. Lanbidek eta Alokabidek puntuazio altuena jarri dute arlo honetan eta Visesak 5 puntutik 4.
- Produktu edo zerbitzuen berri ematen duten jendaurreko foiletoak, liburuxkak eta bestelako idatziak euskaraz edo elebidunean eskaintzen dira aztertutako hiru erakundetan, baita ere kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak (5 puntuko erantzuna jarri dute kasu guztietan).
- Errotuluak, oharrak eta oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenetan euskararen edo bi hizkuntzen erabilera maila ere altua da, baina ez dute puntuazio altuena jartzen arlo honetan (4 puntu erakunde guztiek).
- Prentsa-oharretan, publizitate kanpainetan, iragarkietan eta iragarki-tauletan ere euskararen erabilera bermatzen da. Hiru erakundeek 5 puntuko maila jarri dute arlo guztietan (Visesak iragarki-tauletako hizkuntzari dagokionez, 4 puntu jarri ditu).
- Alokabidek eta Visesak erabiltzen dituzten salmenta-kontratuak edo zerbitzua emateko kontratuak euskaraz edo elebrietan daude gaur egun (5 puntu), baita ere fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak (Alokabideren kasuan)
- Herritarren e-mailak, on-line kontsultak, erreklamazioak, eta abar euskaraz erantzuteko euskara maila ona da. Alokabidek eta Visesak 5 puntuko eskaintza maila adierazten dute eta Lanbidek 4 puntukoa.

- Azkenik, erakundeen web orriari dagokionez, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermatzen dira (5 puntu hiru kasuetan).

Herritarrekiko ahozko komunikazioari dagokionez, emaitzak nahiko onak dira aztertutako erakundeetan, baina oro har, idatzizko komunikazioarekin alderatuz, emaitzak apalagoak dira:

- Publizitate kanpainetan eta iragarkietan erabiltzen den hizkuntzari dagokionez, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermaturik daude (hiru erakundeek 5 puntu jarri dituzte aipatu kasuetan). Hala ere, kontuan hartu behar da, arlo horietan komunikazioa ez dela espontaneo (izan ere, alde aurretik diseinatutako material grabatua izaten da).
- Megafonia bitartez egiten den komunikazioari dagokionez, Alokabidek euskararen eskaintza maila 3 puntutan kokatzen du, hobetzeko aukera dagoela onartuz.
- Bulegoetako teknikari edo langileak jasotako telefono deietan eta jendaurreko ahozko harremanetan ere, hobetzeko aukera nabarmena da Visesa eta Lanbideren kasuan. Diapositibako taulan ageri den bezala, aztertutako bi komunikazio arlo hauetan, bai Visesak eta bai Lanbidek onartzen duten maila (gehienez 3 puntu), Alokabidek jarri duen mailarekin alderatuz (5 puntu) baxua da.
- Dei-zentroetan (call center) jasotzen diren telefono deietan, berriz, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermaturik daude, hiru kasuetan deiak langile elebidunek jasotzen dituztelako.

Herritarrek erakundeekin dituzten ahozko harremanetan, batez beste herritarren % 57 gaztelaniaz zuzentzen zaio erakundeari eta % 43 euskaraz. Hala ere, esan behar da alde handia dagoela erakunde batetik bestera. Euskaraz gehien zuzentzen zaien erakundeak Haur Eskolak partzuergoa (% 90) eta Lan Harremanen Kontseilua (% 60) dira. Beste muturrean Herri Kontuen Euskal Epaitegia (% 20), Datuak babesteko Euskal Bulegoa (% 20) eta Uraren Euskal Agentzia (% 27,2) daude.

Herritarrek erakundeekin dituzten idatzizko komunikazioan, batez beste herritarren % 63 zuzentzen zaizkie erakundeei gaztelaniaz eta % 37 euskaraz. Hemen ere alde nabarmena dago erakunde batetik bestera. Euskaraz gehien zuzentzen zaizkien erakundeak Haur Eskolak partzuergoa (% 80) eta Herri Kontuen Euskal Epaitegia (% 90) dira. Gainerako erakunde guztiak batez bestekoaren oso azpitik daude, Euskal Herriko Unibertsitatea izan ezik (% 35,5).

Erakundeek eurek egiten duten erabilerari dagokionez:

- Aztertutako erakunde publiko guztietan beti erabiltzen da euskara prentsa oharretan, papelerian eta errotuluetan.
- Erakunde publikoetako erantzungailu guztiak euskaraz erabiltzen dira, Lan Harremanen Kontseiluan izan ezik (% 50).
- Iragarki taulako oharrak euskaraz argitaratzen dira beti Datuak Babesteko Euskal Bulegoan, Haur-eskolak Partzuergoan eta Etxepare Euskal Institutuan. Herri Kontuen Euskal Epaitegian, aldiz, euskararen erabilera % 20koa da. Gainontzeko erakundeetan euskara kasu gehienetan erabiltzen da (% 60tik gora).
- Idatzizko harremanetan Herri Kontuen Euskal Epaitegian, Lan Harremanen kontseiluan, Haur-eskolak Partzuergoan eta Etxepare Euskal Institutuan euskararen erabilera % 80tik gorakoa da. Euskal Herriko Unibertsitatean eta Uraren Euskal Agentzian idatzizko harremanen erdia baino gutxiago dira euskaraz. Aipagarria da Datuak Babesteko Euskal Bulegoaren idatzizko erabilera txikia (% 2).
- Tramitazio telematikoa euskaraz egiteko aukera eskaintzen duten erakundeen artean, Haur Eskolak Partzuergoak (% 100) eta Lan Harremanen Kontseiluak (% 85) euskaraz egiten dute tramitazio telematiko ia guztia. Datuak Babesteko Euskal Bulegoan (% 5) eta Uraren Euskal Agentzian (% 20) erabilera txikia da.

Orain, organismo publikoak alde batera utzi eta SEKTORE PRIVATUARI erreparatuko diogu. Alde handia dago batetik bestera.

Sektore pribatuko enpresen eta establezimenduen azterketa egiteko 424 inkesta egin dira.

Inkestatutako establezimenduak aukeratzeko sistemari dagokionez, Posta eta Komunikazioa, Garraioa eta Energia sektoreen kasuan, inkesta unibertsoa osatzen duten enpresa guztiei zuzendu zaie.

Merkataritza, Finantza Erakundeak eta Higiezin Agentzien kasuan, ausazko aukeraketa egin da, lurraldearen banaketa errespetatuz.

Inkestari erantzun dioten enpresa gehienek Euskadiko Autonomi Erkidegoan dute egoitza nagusia, komunikazio enpresak izan ezik. Bestalde, enpresa gehienek 10 urtetik gorako antzintasuna dute.

Establezimenduen batez besteko langile kopurua 41 pertsonakoa da, baina jarduera sektorearen arabera gorabehera handiak daude.

Ikus dezagun, beraz, ahozko, idatzizko eta bezeroaren arreta zerbitzua sektorearen arabera.

KOMUNIKAZIOAK ETA ENERGIA

Ahozko komunikazioa

Komunikazio enpresen %10ek bezeroak euskaraz arazorik gabe artatu ditzaketela adierazi dute. Bezeroarekin telefonoz euskaraz hitz egiteko aukera % 18k eskaintzen du.

Energia enpresetan, berriz, bertan bezeroekin elkarrizketa euskaraz izateko aukera % 32k eskaintzen du, eta telefono bidez % 48k.

Bestalde, komunikazio sektoreko enpresei egindako kontrasteko elkarrizketetan, euskararen tratamenduari dagokionez, euren enpresa sektoreko gainontzeko enpresekin alderatzeko eskatu zitzaaien. Enpresa guztiek

bat egiten zuten: Euskaltel enpresa da bezeroekin dituen harremanetan euskara gehien erabiltzen eta eskaintzen duena.

Idatzizko komunikazioa

Komunikazio enpresen % 67k bezeroak bete behar dituzten inprimakiak eta salmenta kontratuak euskaraz dituzte eskuragarri. Telefono publikoetako pantailetan azaltzen den informazioa % 46k eta gainontzeko elementuak gutxienez % 50ek.

Energia enpresen kasuan, enpresen % 80k seinaleak eta eskaintzen diren produktu eta zerbitzuei buruzko liburuxkak euskaraz eskaintzen dituzte. Fakturak % 18k eta web orriak % 38k.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzua

Bezeroaren arreta zerbitzua dutenen kasuan, komunikazio enpresen % 30ek idatzizko arreta zerbitzua beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dute. Arreta presentziala % 18k eskaintzen dute euskaraz eta telefono bidezkoa % 36k.

Energia sektoreko establezimenduen % 20k eskaintzen du idatzizko arreta euskaraz, bertan ematen den arreta zerbitzua % 29k eta telefono bidezkoa % 40k.

Komunikazio eta Energia sektoretik salto egingo dugu **BIDAIARIEN GARRAIO**Aren sektorera

Ahozko komunikazioa

Bidaiariei zuzendutako garraio zerbitzua eskaintzen duten enpresen % 37k bezeroei harreman presentziala euskaraz izateko aukera eskaintzen die. Hala ere, esan behar da aire bidezko garraioa eskaintzen duten enpresek ez dutela ahozko zerbitzua euskaraz eskaintzen. Ehunekoa zertxobait handiagoa da harremana telefono bidez ematen bada (% 42). Megafonia aztertzen bada, megafonia dutenen % 84k euskaraz edo ele bietan erabiltzen dute.

Gune soziolinguistikoak eragin handia du ahozko erabileran, handia. Ahozko zerbitzuaren euskarazko eskaintza asko aldatzen da gune soziolinguistiko batetik bestera. Izan ere, gune soziolinguistiko euskaldunean (GS-3) ahozko komunikazioa neurtzeko aztertzen diren hiru aldagaiak (harreman presentziala, telefono bidezkoa eta megafonia bidezkoa) establezimenduen % 80k gutxienez euskaraz eskaintzen dituzten bitartean, gune soziolinguistiko erdaldunenean (GS-1) euskaraz ahoz jarduteko eskaintza % 20 inguruk edo gutxiagok eskaintzen dute.

Idatzizko komunikazioa

Garraio sektoreko enpresek idatzizko euskarriak erabiltzerako orduan egiten duten euskarazko eskaintza aztertzen bada, betetze maila altua dela esan daiteke. Adibidez, hamarretik gutxienez bederatzik seinaleak (% 93), informazio finkoa (% 93), bezeroek bete beharreko inprimakiak (% 93), zerbitzuei buruzko informazioa duten liburuxkak (% 91) eta tiketak erosteko makinetako informazioa (% 92) euskaraz eskaintzen dituzte. Gainontzeko elementuetan portzentajeak txikiagoak dira, baina beti ere % 50etik gora. Eta idatzizko komunikazioan ere eragina du egoera soziolinguistikoak, nahiz eta ez duen ahozko komunikazioan adina.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzua

Bidaiarien garraio zerbitzua ematen duten enpresek eskaintzen duten bezeroaren arreta zerbitzuari dagokionez, idatzizko arreta zerbitzua euskaraz eskaintzen du % 51k, bertan eskaintzen den arreta zerbitzuan euskararen erabilera bermatzen du % 38k, eta % 45ek telefono bidezko arreta zerbitzua. Aire bidezko garraio enpresen artean ez dago arreta zerbitzuan euskararen erabilera bermatzen duenik.

Gatozen orain beste sektore batera: MERKATARITZAra.

Honetan ere hiru aldagaik edukiko ditugu kontuan (ahozko eta idatzizko komunikazioa eta bezeroarentzako arreta).

Ahozko komunikazioa

Merkataritza sektoreko establezimenduetan harreman presentziala euskaraz zein gaztelaniaz izan daiteke establezimenduen % 37an eta telefono bidez % 33an. Era berean, megafonia erabiltzen duten establezimenduen % 59k euskaraz edo ele bietan erabiltzen dute.

Aldagai eta sektore honetan ere bistan da ikaragarria dela establezimenduaren kokaguneko egoera soziolinguistikoaren eragina, eta hiru lurralde historikoen arteko aldeak ere horixe bera erakusten du.

Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei dagokienez, ahozko komunikazioa sektorearen batz bestekoaren azpitik dago. Egoera hori elementu guztietan errepikatzen da, megafonian izan ezik (kasu honetan enpresen % 100ek beti edo ia beti eskaintzen dute euskaraz).

Idatzizko komunikazioa

Merkataritza sektoreko establezimenduek garraio sektorekoek baino puntuazio zertxobait baxuagoa dute idatzizko komunikazioan. Dena den, establezimenduetako informazio finkoa eta bezeroek bete behar dituzten inprimakiak % 77k dituzte euskaraz edo ele bietan. Seinaleei dagokienez, establezimenduen % 73an euskaraz edo elebietan daude. Eskaintzen diren produktu edo zerbitzuen inguruko informazioak azaltzen dituzten liburuxkak % 68an euskaraz edo elebietan aurkitu daitezke, eta salmenta-kontratuen kasuan, establezimenduen % 50ak euskaraz edo bi hizkuntzetan ditu eskuragarri. Fakturak (% 44) eta webgunea (% 35) dira euskarari dagokionez puntuazio baxuena dutenak.

Honetan ere badu eraginik egoera soziolinguistikoak, erabilera altuena gune euskaldunean gertatzen delako. Baina bi datu azpimarragarriak direnak adierazi ditzagun: bigarren guneko erabilera gune erdaldunenekoa baino apalagoa da, eta webguneari dagokionez baxuena zonalde euskaldunekoa da.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzua

Merkataritzako establezimendu gehienek dute bezeroaren arreta zerbitzua, eta aipagarria da establezimenduan bertan eskaintzen den arreta zerbitzua gaztelaniaz eskaintzen dela gehienbat (% 39an soilik eskaintzen da euskaraz).

Idatzizko arreta zerbitzuari dagokionez, euskaraz idatzi eta erantzuna jasotzeko aukera establezimenduen % 57k eskaintzen dute, eta telefono bidezko arreta zerbitzua establezimenduen % 58k.

Gatozen orain beste sektore batera: FINANTZA ERAKUNDEAK.

Ahozko komunikazioa

Finantza erakundeei dagokionez, establezimenduen % 61ek establezimendu bertako harremana euskaraz zein gaztelaniaz izateko aukera ematen dute, eta proportzio berean, bezeroek telefono bidezko elkarrizketa zein hizkuntzetan eduki aukeratu dezakete. Megafoniari dagokionez, finantza erakundeek ez dute megafonia sistemarik erabiltzen.

Dena den, bankuen eta aurrezki kutxen artean desberdintasunak nabarmenak dira. Aurrezki kutxen kasuan, ahozko komunikazioa gehienetan euskaraz arazorik gabe eskaintzen dute; proportzioa jaitsi egiten da bankuetan.

Idatzizko komunikazioa

Idatzizko komunikazioari dagokionez, finantza erakundeak dira idatzizko komunikazioa euskaraz edo ele bietan gehien eskaintzen duten establezimenduak. Diapositibako taulan ikus daitekeen moduan, establezimenduen % 75ek baino gehiagok eskaintzen dituzte elementu guztiak euskaraz edo bi hizkuntzetan. Euskaraz gehien eskaintzen diren elementuak dira: kutxazain automatikoak (% 91), txartelak (% 90), establezimenduko seinaleak (% 86) eta fakturak (% 81).

Ahozko komunikazioan gertatzen den moduan, idatzizkoan ere banku eta aurrezki kutxen arteko desberdintasunak nabarmenak dira.

Bezeroarentzako arreta-zerbitzua

Idatzizko arreta zerbitzua euskaraz edo elebietan finantza erakundeen % 73k eskaintzen dute. Arreta establezimenduan bertan ematen denean, % 67k eskaintzen dute euskaraz. Eta azkenik, telefono bidezko arreta zerbitzua, establezimenduen % 63k dute euskaraz.

Espero zen moduan, euskaraz eskaintzen duten bezeroarentzako arreta zerbitzuan aldea dago egoera soziolinguistikoaren arabera, eta aldea dago banku eta aurrezki kutxen artean. Aurrezki kutxek eskaintza handiagoa egiten dute euskaraz edo elebietan. Hala ere, nabarmentzekoa da Bankoaren kasua: hiru komunikazio motetan (ahozkoa, idatzizkoa, BAZ) zerbitzua beti euskaraz edo elebietan eskaintzen duen banku bakarra da.

Gatozen azkenik ETXEBIZITZA edo HIGIEZINEN sektorera.

Ahozko komunikazioa

Higiezinaren sektoreko establezimenduen herenak eskaintzen ditu beti edo ia beti euskarazko zerbitzu presentziala (% 34k) eta telefono bidezkoa (% 31k).

Higiezinaren agentzien kasuan ez da bezeroaren arreta zerbitzua aparte aztertu, ahozko komunikazioarekin bat datorrelako. Oso higiezin agentzia gutxik dute berezko bezeroaren arreta zerbitzua.

Idatzizko komunikazioa

Idatzizko komunikazioan etxebizitzaren sektorea da euskarazko eskaintza txikiena duen sektorea. Seinaleak euskaraz dituzten establezimenduak % 36 dira, foiletoak % 28; informazio finkoa % 19; inprimakiak % 18 eta webgunea % 17.

Deigarria da salmenta-kontratuei dagokien datua: % 9 baino ez dira salmenta-kontratua euskaraz dutenak.

Datu zaparradaren ondoren, gatozen orain ONDORIO batzuk nabarmentzera.

Lehenik, jarduera-sektorearen arabera ONDORIO batzuk azpimarratuko ditut:

- **Ahozko komunikazioari dagokionez, komunikazioen sektoreko establezimenduak eta higiezin agentziak dira Dekretuaren betetze maila txikiena dutenak. Azpisektoreak kontuan hartzen badira, tren bidezko garraioa eta hipermerkatu eta supermerkatuak dira ahalegin handiena egin beharko luketenak.**
- **Idatzizko komunikazioaren kasuan**, higiezin agentziek alderdi gehienak dituzte lantzeko. Era berean, azpisektoreen kasuan kate handiak dira rankingeko beheko aldean kokatzen direnak.
- **Higiezin sektorea da oro har betetze maila baxuena duen sektorea.**
- **Finantza erakundeen** kasuan, aipagarria da euskarari dagokionez aurrezki kutxen eta bankuen artean nabarmentzen den aldea. Horrela, aurrezki kutxek aztertu diren alderdi guztietan betetze maila altua duten bitartean, salbuespenak salbuespen, bankuek asko dute hobetzeko oraindik.

BEZEROA EUSKARAZ ARTATZEKO GAITASUNARI erreparatuko diogu orain.

Bezeroak euskaraz atenditzen ez dituzten establezimenduen % 63k uste du zerbitzua elebietan ematea erraza edo nahiko erraza litzatekeela. Sektoreei dagokienez, errepide bidezko garraio enpresen % 81ek, kate handien % 76k, finantza erakundeen % 73k, merkatal guneen % 69k eta hipermerkatu eta supermerkatuen % 66k ez lukete arazo berezirik izango zerbitzua euskaraz emateko. Gainontzeko sektoreek, aldiz, bezeroak euskaraz artatzeko arazo gehiago izango lukete.

Bestalde, establezimenduen % 66k adierazi du zerbitzua euskaraz emateak ez dakarrela atzerapenik, eta % 46ren arabera bezeroarekin harremana euskaraz edo elebietan izatea nahiko edo oso erraza da. Baina honetan ere aldea dago sektore batetik bestera.

EUSKARAREN GARRANTZIA ETA EUSKARA SUSTATZEKO NEURRIAK

Lotura zuzena dago euskaraz jarduteak establezimenduarentzat duen garrantziaren eta establezimenduak euskara sustatzeko hartutako neurrien artean: euskara erabiltzeari garrantzi gehien ematen dioten sektoreak dira euskararen erabilera sustatzeko neurri gehien hartzen dituztenak.

Batez bestekoei begiratuta, ondorioztatzen da establezimenduen % 69rentzat euskara nahiko edo oso garrantzitsua dela beren jardueran, eta langileak kontratatzerako orduan, establezimenduen % 63k euskaraz jakitea kontuan hartzen du.

Emaitzak sektoreka aztertzen baldin baditugu, oso nabarmena da da bi aldagai horien arteko lotura (euskaraz jarduteari ematen zaion garrantzia eta kontratatzerakoan euskaraz jakitea kontuan hartzearen arteko lotura esan nahi dut). Esate baterako, errepide bidezko garraioa eskaintzen duten establezimenduak (% 91) eta finantza erakundeak (% 87) euskarazko zerbitzua emateari garrantzia gehien ematen dioten establezimenduak dira, eta,aldi berean, langileak kontratatzerako orduan euskararen ezagutza kontuan gehien hartzen dutenak (% 88 eta % 79, hurrenez hurren), tren bidezko bidaiarien garraioarekin batera (% 88).

Euskararen erabilera sustatzeko bestelako neurriei dagokienez, establezimenduen % 25ek euskara-plana duela adierazi du. Finantza erakundeen kasuan, euskara-plana dutela adierazi dutenen zenbatekoa % 59koa da, % 41a errepide bidezko garraioa eskaintzen duten establezimenduen kasuan, % 29a tren bidezko garraioa eskaintzen dutenen kasuan eta % 31a hipermerkatu eta supermerkatuen kasuan.

Zerbitzuak euskaraz eskaintzea abantaila dela uste du establezimenduen % 70ek, bezeroarekiko harremana hobetzeko balio duelako. % 14k, berriz, uste du, eragozpenak sortzen dituela euskarak, lana atzeratzea eta kostuak handitzea ekarriko lukeelako.

Establezimenduen erdia baino gehiago dira Dekretuaren berri ez dutenak, % 53,5. Dekretuaren berri dutenak % 46,5 dira. Ezagutzarik altuena merkataritza sektoreak (% 77k), errepideko garraioek eta finantza erakundeek dute, biek % 60tik gora.

BETETZE MAILA

Orain arte aztertutako aldagai guztiak kontuan hartuta, 123/2008 Dekretuaren betetze-mailaren indizea landu du IKEIk. Dekretuaren eraginpean dauden jarduera ekonomiko guztiak kontuan hartzen baditugu, esan behar da, **betetze-mailaren indizea % 22koa dela. Hortaz, Dekretua betetzen dela bermatzeko egin beharreko ibilbidea luzea da oraindik, oso luzea. Oso urruti gaude arauan jasotakoa betetzera gerturatzetik, eta zer esanik ez betetzera iristetik.**

Sektoreen arteko aldea handia da:

- Betetze-indizerik handiena finantza-erakundeen sektoreak du (% 50)
- Sailkapenean hurrengo postuan garraio-sektorea dago (% 25)
- Hirugarren tokian komunikazio-enpresak daude (% 16)
- Aztertutako gainerako sektoretan, araua betetzen duten enpresen eta establezimenduen proportzioa txikia da: % 7 energian, % 6 merkataritzan eta % 2 etxebizitzan.

Enpresa edo establezimendua kokatuta dagoen lurralde historikoaren eta gune soziolinguistikoaren arabera ere alde handia dago betetze mailari dagokionez. Kokaguneko (udalerriko) elebitasun-tasa zenbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa da betetze maila. Araban betetze maila % 7,4koa da, Bizkaian % 13,5koa eta Gipuzkoan % 21,8koa. Gune soziolinguistikoei dagokienez, gune erdaldunetan betetze maila % 7,4koa da eta gune euskaldunenean % 71,4koa.

Betetze maila altuena (% 71,4), beraz, gune soziolinguistiko euskaldunenean (euskaldunen kopurua % 80tik gorakoa denean) gertatzen da, eta lurralde historikoen kasuan Gipuzkoan, nahiz eta kasu honetan ere betetze maila (% 21,8) oso urrun dagoen lurraldeko euskaldunen proportziotik (% 52,6), ez da erdira iristen.

2007an HPSk egin zuen paisaia linguistikoaren ikerketa bat. Euskararen eskaintzaren inguruko bataz besteko puntuazioak 2007.an lortutakoekin alderatzen baldin baditugu, hobekuntza nabarmenak azaltzen dira telefono bidezko arretan, baita ere ahozko harreman presentzian. Webguneei dagokionez, aldiz, ez dira aldaketa esanguratsuak nabarmentzen. Sektorre desberdinen egoerari dagokionez, finantza erakundeen bilakaera positiboa aipagarria da. Garraio sektoreak, ordea, puntuazio baxuagoak izan ditu telefono bidezko arretan.

Eta, espero zitekeen bezala, ikaragarria da zuzenbide pribatuko enpresa publikoen eta sektore pribatuko artean dagoen alde.

Azkenik, ikus dezagun Dekretun jasotako hizkuntza obligazioak betetzen dituztenen eta betetzen ez dituztenen ezaugarriak, hauek:



BETETZEN DUTE



EZ DUTE BETETZEN



Beharrezkoa ikusi dugu azterketa kuantitatiboa osatzea ikuspegi kualitatibotik, batetik entzunez Dekretuaren aplikazio-eremuko eragileek zer-nolako ikuspegia duten, eta, bestetik, arlo honetan esperientzia aurreratuenetakoak diren bi ibilbideren berri eskuratuz (Katalunia Espainiako estatuan, eta Québec nazioartean aitzindari dena arlo sozio-ekonomikoko hizkuntza politiketan).

Azterketa kualitatiboaren helburua honakoa da: erakunde, enpresa eta establezimenduek eguneroko jardunean euskararen erabilerari dagokionez

identifikatzen dituzten abantailak eta zailtasunak identifikatzea, eta Dekretuaren aplikazioan eragiten duten faktoreei buruz eta euskara enpresaren egunerokoan gehiago erabiltzera zuzendutako neurriei buruz duten ikuspegia ezagutzea.

Azalpen metodologikoa

Zortzi elkarrizketa sakon egin dira.

Elkarrizketatuak aukeratzeko, inkesta kuantitatiboan parte hartu duten enpresen zerrenda erabili da.

Aukeraketa sektore desberdinetako enpresen artean egin da, beti ere hiru lurralde historikoetan kokatuta dauden enpresen artean.

Elkarrizketa sakonetan parte hartu duten pertsonak erantzukizuneko lanpostua dute enpresan edo establezimenduan: giza baliabideen arduraduna, bezeroaren arreta zerbitzuko arduraduna edo marketineko zuzendaria.

Hemen jasotzen diren ondorioak, beraz, elkarrizketatuen pertzepzioetatik ateratakoak dira, oso kualifikatuak diren eragileen ikuspuntua azaltzen duten ondorioa dira, eragile kualifikatuenen ikuspuntua, baina hori, ikuspuntua.

Elkarrizketa sakon horietatik ateratakoen artean ONDORIO hauek azpimarratuko genituzke:

1.- Bezeroen eragina enpresek euskararekiko duten jarreran:

Enpresen motibazio nagusia komertziala da, nola lortu merkatu-kuota altuagoa. Bezeroak (eskaria) erabakigarriak dira enpresek eta establezimenduek euskara sustatzeko egiten duten ahaleginean. Bezeroek zerbitzua euskaraz eskatzen badute, zerbitzu hori euskaraz eskaintzen duenak abantaila komertziala lortuko du, eta abantaila hori lortzea da motibaziorik handiena enpresetan euskara sustatzeko.

Azterketa kuantitatiboan azaldutakoa berresten da kualitatiboan ere: gune soziolinguistikoak eragin zuzena duela euskararen erabileran, bai euskararen ezagutzan eta baita ere enpresen jarreran.

Hezkuntza sistemako D ereduaren garapena elementu lagungarria izan daiteke euskarazko produktuen eta zerbitzuen erabiltzaile eta kontsumitzaile potentzialen eskariaren bilakaerarako.

Eskolatze urteetan aukeratutako hizkuntza-ereduak etorkizunean langileak izango diren pertsonen euskara gaitasunean eragina du.

2.- Jarduera-sektorearen eragina enpresek euskararekiko duten jarreran:

Jarduera-sektore mota batzuetan gehiago erabiltzen da euskara beste batzuetan baino. Gune soziolinguistiko berean, aldea dago sektore batetik bestera. Kontsumitzaileen artean zerbitzua gaztelaniaz eskatzeko joera nabarmenki handiagoa da produktu edo zerbitzu konplexuak edo balio ekonomiko handikoak erosterakoan. Gaztelaniarako joera hori etxebizitza, aseguru edota finantza sektoreetan antzematen da bereziki.

Euskara gainerako hizkuntzekin lehia dago. Zenbait sektoretan (ostalaritzan, turismoan, kulturarekin zerikusia duten zerbitzuetan...) euskara bigarren mailara pasa dela antzematen da, enpresek eta establezimenduek dituzten bezeroen profila dela eta. Elkarrizketatuen ustez, azken urteotan atzerriko bisitarien hazkundearen eraginez, ingelesa eta frantsesa garrantzia irabazten joan dira (azken bi urteotan baita ere errusiera eta japoniera), eta zerbitzua euskaraz ematearen garrantzia apaldu egin da.

3.- Euskararen erabilera sustatzeko tresnak, diru-laguntzak eta prestakuntza :

Zenbait sektoretan antzematen den behin-behinekotasunak langileei eskaintzen zaien prestakuntza baldintzatzen du. Elkarrizketatuen ustez, langileen errotazio

maila altuak euskararen erabilera sustatzeko prestakuntzan inbertsio txikiagoa dakar.

Langileei eskaintzen zaizkien prestakuntza-programetan hobetu daitezkeen esparruak daude. Honetan sakondu beharko litzateke.

Sektore desberdinetara zuzendutako software-a euskaratzea eskatu dute elkarrizketatuek. Zenbait elkarrizketatuk adierazi dute beraiek erabiltzen duten software-a euskaraz ez dagoela eskuragarri. Garraio enpresek, adibidez, Aldundiaren bidez eskuratzen dituzte tiketak inprimatzeko makinak, eta euskarazko bertsioa eskatu dute arren, eskuragarri ez dagoela adierazi zaie.

4.- Enpresaren euskararekiko jarrera eta euskarari ematen dion garrantzia erabakigarria da. Enpresaren zuzendaritzaren jarrerak, enpresak hizkuntza politika bat izateak, langileen artean euskaraz jarduteak... faktore horiek guztiek eragiten dute euskararen erabileran, bai kontsumitzaileen aldetik eta baita ere langileen aldetik.

5.- Azterketa kualitatiboaren ONDORIOEN artean jaso dira, halaber, euskararekiko jarrera aldekoena dutenen iritziak, adibidez:

EAEEn kokatutako enpresa handiekin akordioak sinatu euskararen erabileraren aldeko ekintzak garatzeko.

Langileen euskalduntzeari jarraipena eman.

Enpresetako zuzendaritzak eman behar dio garrantzia zerbitzua euskaraz eskaintzeari.

Azterketa kualitatiboaren ONDORIO OROKORRAK hiru dira:

1.- Elkarrizketatutako enpresa eta establezimendu guztien kezka nagusia kontsumitzaile eta erabiltzaileen beharretara ahalik eta azkarren moldatzea da. Kontsumitzaileak dira enpresetako zuzendaritzentzat giltzarri nagusia, baita zerbitzu hizkuntzari dagokionean ere.

2.- Horregatik, eta giltzarria kontsumitzaileak direlako, ez administrazioa, enpresetan euskararen erabilera sustatzeko politikak eta ekintzak ezartzearekin batera, kontsumitzaileen artean zerbitzua euskaraz jasotzeko beharra sortu

behar da, eskaera baita enpresek eskaintzen dutena mugatzeko ahalmen handia duena.

3.- Egokiena sektorearen araberrako, gune soziolinguistikoaren araberrako eta enpresa edo establezimendu motaren araberrako politikak planteatzea litzateke.

4.- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko lan-ildoak

Aurkezpenaren azken parte honen helburu nagusia, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko lan ildoak zehaztea da, bereziki merkataritza eta zerbitzu unibertsal garrantzitsuenen alorretan.

Kontsumitzaileei aitorturiko hizkuntza eskubideak bermatzeko bidean aurrera egin dugula, ez dugu zalantzarik; baina ez gaude konforme, ez gaude gustura gaur egun daukagun errealitatearekin. Ez gaitu asebetetzen, inondik ere. Egiteko daukagun hobekuntza tartea, handia da, oso handia, hain zuzen ere herritarrak bi hizkuntza ofizialen artean askatasunez egiten duen aukera normaltasunez berma dadin. Jarraitu beharko da neurriak hartzen eta ahalik eta modurik eraginkorrean bultzatzen euskararen erabilera merkataritza eta kontsumoaren arloan. Hori da etorkizun hurbilerako zehaztu ditugun lan-ildoen eginkizuna.

Hasieran esan bezala, Eusko Jaurlaritzako hainbat sail elkarlanean aritu gara lan ildoak finkatzen, eta horiek guztiok izango dugu lan-ildo eta ekimen horiek gauzatzeko ardura: Osasun Sailari atxikitako Kontsumobide, Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Saileko Merkataritza eta Turismo Sailburuordetza (Merkataritza zein Turismo Zuzendaritzak, biak), Elebide eta HPS. Guztion atean zehaztu ditugun lan-ildoak dira, beraz, erabaki ditugunak.

Beste ezer baino lehen, adierazi nahi dugu, baita ere, zeintzuk diren lan-ildo hauen oinarrian dauden printzipioak, Eusko Jaurlaritzak kontsumitzaileen hizkuntza eskubideen bermerako garatzen duen politikaren oinarriak alegia:

- Kontsumitzaileak informazio eskubidea du, eta informazio hori ofiziala eta bertakoa den hizkuntzan jasotzeko aukera gero eta gehiago bermatzea bizikidetzarako, berdintasunerako eta askatasunerako ekarpen bikaina izango da.
- Ofizialtasunaren ondorioak nagusiki eremu publikoan gauzatzen dira, baina ez hor bakarrik. Euskararen Legeak edota Europako Eremu Urriko Hizkuntzen Kartak –Espainian indarrean dagoenak- herri-aginteak behartzen dituzte euskararen erabilera arlo sozio-ekonomikoan bermatzeko neurriak hartzera. Hainbat dekretu, lege-dekretu eta lege daude Espainian gaztelaniaren erabilera behartzen dutenak kontsumo arloan, eta Europako hainbat direktiba Europako hizkuntza ofizialen erabilerari dagokionez.
- 2003ko Legea eta 2008ko dekretua dira gure arau nagusiak. Eta gainera egokiak eta eraginkorrak dira gure egoerarako. Geure egiten jarraitzen dugu. Gaur egungo errealitatearen aurretik daude, biderakusle dira, eta progresibotasunaren printzipioa baliatzen dute.
- Esparru pribaturako araubide hau -2008ko Dekretuan zehazten dena- berritzailea da, eta hizkuntza gutxituak dituzten gizarteetarako erreferentziazkoa da, Katalunia eta Quebecekoarekin batera. Zutabe eraginkorra da daukaguna.
- Arlo honetan ere jokoan daukaguna da, bi hizkuntza ofizialen artean hizkuntza aukeratzeko eskubidea euskal herritar guztiek egiazki baliatu ahal izatera iristea, euskara edo gaztelania, biak aukera berdinarekin. Gure printzipio nagusia hau da: “ez inposatu, ez eragotzi”. Ez litzateke bidezkoa kontsumitzaileari hizkuntza ofizialetako bat inposatzea, eta ez da bidezkoa hizkuntza ofizialetako bat –bietako edozein- erabiltzea eragozte. Ez baita bidezkoa inor hizkuntza ofizialen artean hizkuntzaz aldatzera behartzea. Eta diagnostikoan erratu nahi ez badugu, bistan da gaur oraindik oso urruti gaudela enpresa eta merkataritza establezimendu handietan informazioa euskaraz eta gaztelaniaz ematetik eta kontsumitzaileari berak nahi duen hizkuntza erabiltzea bermatetik, hizkuntza hori euskara denean. Aurrerapauso handiak eman ditugu urteotan euskara biziberritzeko, handiak; aurrerapausoak eman ditugu baita ere arlo sozio-ekonomikoan, eta badira hainbat

enpresa eta merkataritza-kate eta establezimendu oso modu proaktiboan ari direnak euskarari lekua egiten. Txalotzekoa eta aitortzekoa da horien jarrera eta jokabidea, eta horien guztien bide lagun izan nahi dugu. Horretara datoz lan-ildoak.

- Laburrean: kontsumoan eta arlo sozio-ekonomikoan ere euskara indartu, kontsumitzailearen informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea bermatu, kontsumoaren arloan bi hizkuntza ofizialen erabilera egiazki bermatu, bi hizkuntzen erabilerarako aukera-berdintasuna egiazki bermatu, kontsumitzailearen hizkuntza aukeratu eta erabiltzeko askatasuna egiazki bermatu, “ez inposatu, ez eragotzi”: horiek dira printzipio nagusiak.

2015/2017rako lan-ildoak:

Lan ildoak zehazteko orduan hiru eremu nagusi aurreikusi ditugu, eta horietako bakoitzari helburu estrategiko zehatza egokitzen zaio:

- 1.- Batetik, **enpresei dagokienez**, enpresa traktoreekiko lankidetzara iraunkorra artikulatzea da helburu nagusia.
- 2.- Bestetik, **kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagokienez**, sentsibilizazioa areagotzea da helburua.
- 3.- Azkenik, eta **administrazioei dagokienez**, hiru helburu ezarri dira:
 - 3.1.- Eusko Jaurlaritzan eskumena duten erakundeen arteko lankidetzara iraunkorra eratzea: hiru eragile nagusiak hemen gaudenak gara (Kontsumobide, Merkataritza eta Turismoko Sailburuordetza, eta HPS).
 - 3.2.- EAEko gainontzeko administrazioekin lankidetzarako bideak aztertzea.
 - 3.3.- Gizarteko hainbat eragilerekin lankidetzarako bideak aztertzea.

Hiru esparru horietan aurreikusitako helburu estrategikoak lortzeko, lan ildo nagusiak zehaztu dira:

1. **Enpresei dagokienez:** Enpresa traktoreekin hitzarmenak sinatzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko

ekimenak adostuz. Lan ildo hau garatzeko, 500.000 euro jarriko ditugu: 250.000 euro 2015ean eta beste 250.000 euro 2016an. Eta honako ekintza hauek proposatzen dira:

1.1.- Enpresekin hitzarmenak sinatzea praktika onak burutu eta zabaltzeko. Hiru urterako hitzarmenak sinatzea da helburua, enpresek egingo dutena adieraziz eta publikoki ezagutzera emanez. Langileen artean ekimenaren informazioa zabaldu, eta abar.

1.2.- Langileentzako oinarrizko ikastaroak bezeroei harrera egokia egiteko: Dekretua ezagutzera eman, langileen motibazioa landu, euskaraz diharduen bezeroa euskaraz ez dakien merkataria nola hartu zehaztuko duen protokoloa landu, euskaldunen komunikazio-eragozpenak ezagutu eta gainditzeko erremintak eskaini (TELP tailerrak...).

1.3.- Langile euskaldunak bisualki identifikatzeko euskarriak eskaintzea.

1.4.- Merkataritzako eta ostalaritzako oinarrizko ikastaroak eskaintzea (HABE, Udalak eta Merkataritza eta Ostalaritzako elkarteekin elkarlanean, ...)

1.5.- Aholkularitza tekniko eta itzulpenetarako laguntzak.

1.6.- Enpresak zertifikazio bidean jarri: Bikain ziurtagiria.

2. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei dagokienez: Kontsumobide, Merkataritza Zuzendaritza, Turismoko Zuzendaritza eta Elebiderekin elkar hartuta, enpresen betebeharrak eta kontsumitzaileen eskubideak gizarteratzeko komunikazio-plana diseinatu eta gauzatzea. Komunikazio Planean honako hauek kontuan hartuko dira:

2.1. Hitzarmena sinatuko duten enpresekin sustapen kanpaina abian jartzea:

2.1.1.- hedabideetan ezagutzera ematea,

2.1.2.- bezeroei banatzeko esku-orria: euren hizkuntza eskubideak zeintzuk diren jakinarazteko eta establezimenduak eskubide horiek betetzeko zein protokolo duen jakinarazteko.

2.2. Erakundeek dituzten bitartekoak erabiliz araudia zabaltzea eta sektoreari jakinaraztea euskara euren negozioetan erabiltzeak izan ditzakeen abantailak: zerbitzua hobetzea, bezero gehiago erakartzea, salmentak igotzea, eta abar. Horretarako erabiliko dira dinamizazio bulegoak, Ikusmer-eko web orria eta Kontsumobideko blog-a.

2.3. Informazio zerbitzuaz baliatuz hizkuntza eskubideei buruzko dekretuaz informazioa ematea, eta aldi berean kontsumitzaileen erantzukizuna gogoraztea, horretarako behar den materiala sortuz.

2.4. Kontsumobidek hiru hiriburuetan dituen Formazio Zentroetan edota Hezkuntza Zentroetan eta Helduen Zentroetan eskainiko diren tailer eta aztergaien artean kontsumitzaileen hizkuntza eskubideei buruzko gaia sartu (eskaintza zabaldu).

3. Administrazioen arteko lankidetzaren iraunkorra eratzea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzearen aldeko neurri eraginkorrak hartzen jarraitzeko.

1.- Jarraipen Batzorde Iraunkorra sortzea, arloan eskumena duten Eusko Jaurlaritzako organoekin: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, Elebide, Kontsumobide, Merkataritza Zuzendaritza eta Turismo Zuzendaritza (Merkataritza eta Turismoko Sailburuordetza).

2. Gainontzeko administrazioekin eta gizarteko eragileekin lankidetzarako bideak aztertzea.

3- Araubidearen garapenerako aukerak aztertzea, Euskararen Aholku Batzordeko Lege Garapenerako Batzorde bereziaren bitartez:

3.1. Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideei buruzko mintegia antolatzea.

3.2. Kontsumo arloko hizkuntza eskubide eta betebeharren gaia aztertzea eta, kasua balitz, hobetzea, Espainiako eta Europako araubidearen argitan.

4.- Administrazio kontratazioetan jasotako hizkuntza irizpideen jarraipena egitea, bereziki Dekretuaren esparruko enpresak kontratatzen direnean.

JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

Jarraipen Batzorde Iraunkorra Planaren ebaluazioaz arduratuko da. Jarraipenerako ekimen hauek proposatzen dira:

- Sinatutako hitzarmenen betetze-maila ebaluatzea, hitzarmenetan jaso bezala. Horretarako, hitzarmenetan adierazleak ezarriko dira.
- Elebide, Kontsumobide, Merkataritza Zuzendaritza eta Turismo Zuzendaritzaren artean merkataritza establezimenduetan ikuskaritza kanpaina garatzea modu informatiboan. Hau da, ikuskaritza zerbitzuaren bidez, 123/2008 Dekretua betetzearen jarraipena egitea, horretarako adierazleak ezarriz.
- Administrazioen arteko lankidetzaren iraunkorra zaintzea eta egotzitako egitekoak burutzen direla bermatzea: kanpainak, komunikazioak, agerraldiak, eta abar.