

**Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak
kudeatzen dituen diru-laguntza deialdien
ebaluaketa eta hobekuntzarako
proposamenak**

LANHITZ DEIALDIA

**Egileak:
Munduko Hizkuntza Ondarearen UNESCO Katedra
EHUko Gizarte Psikologia eta Portaera Zientzien Metodologia
Saila**

Donostian, 2012ko urtarrilean

AURKIBIDEA

Sarrera	4.orr
1.- Helburuak	5.orr
2.- Testuinguru teorikoa	6.orr
2.1.-1979.Urteko Autonomi Estatutua	6.orr
2.2.-10/1982 Legea, Euskararen Normalizaziorako Oinarrizkoa	6.orr
2.3.-1999.Urteko Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia	6.orr
2.4.-LanHitz deialdia: misioa	8.orr
2.5.-LanHitz deialdiak lagundutako jarduerak	8.orr
2.6.- Inpaktua: Hizkuntza Biziazen Euskarriak eredia	8.orr
2.7.- EFQM Kalitate Osoa eta Bikaintasuna eredia	10.orr
3.- Metodologia	13.orr
3.1.- Galdeketen bidez jasotako informazioa	13.orr
4.- Lagina	15.orr
5.- Emaitzak	16.orr
5.1.-Erakunde eskatzaileengandik jasotako informazioa	17.orr
5.2.-Langileengandik jasotako informazioa	45.orr
5.3.-Erakundeek deialdiaz egindako balorazioa	75.orr
5.4.-HPS-ko teknikariengandik jasotako informazioa	79.orr
6.- Sektorearen egoera: sintesia	80.orr
7.- Inpaktua	86.orr
7.1.-LanHitz deialdiaren helburuen lorpena	88.orr
7.2.-Langileengan eragindako inpaktua	99.orr
8.- Azken balorazioa	110.orr
9.- Proposamenak	113.orr
9.1.-LanHitz deialdia: lagundu beharrekoa	113.orr
9.2.-LanHitz deialdia: prozesua	113.orr
9.3.-Erakundeek landu beharreko alderdiak	113.orr
9.4.-Euskara-planen difusioa	115.orr
9.5.-Lan-tresnen eraketa edo euskaratzea	115.orr
9.6.-Emaitzen difusioa	115.orr
9.7.-Erakundeen arteko topaketak eta elkarlana	116.orr
9.8.-Erakundeei zuzendutako auto-ebaluaketarako tresna	116.orr
9.9.- Langileei zuzendutako tresna	116.orr

9.10.- Auditoria-sistema	116.orr
10.- Eranskinak	117.orr
10.1.-Erakundeei zuzendutako tresna	118.orr
10.2.-Erabiltzaileei zuzendutako tresna	122.orr
Erreferentziak eta bibliografia	127.orr

SARRERA

1979.urtean Autonomi Estatutuak Euskara Euskal Autonomi Erkidegoko hizkuntza ofizial bezala aitortu zuen, eta euskal herritarrei euskaraz bizitzeko eskubidea aitortu zitzaien. Ondoren, 10/1982 Legeak, Euskararen Normalizaziorako Oinarrizkoak, hizkuntza politikei bidea ireki zien. Ordutik, euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko hainbat neurri eta ekimen eraman dira aurrera.

Eusko Jaurlaritzaren Kultura Sailak, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren¹ bitartez, euskararen erabileraren sustatze eta normalizaziorako hainbat ekintza burutzen ditu, horien artean, arlo eta esparru desberdinetan euskararen presentzia bermatzera eta euskararen erabilera sustatzera zuzendutako diru-laguntza deialdiak daudelarik. Deialdi hauek bost dira: IKT, Euskalgintza, Hedabideak, EBPN eta LanHitz.

Lan honetan, LanHitz deialdian zentratuko gara. Deialdi honek, lan-munduan euskararen erabilera sustatzea du helburu. Erakunde eskatzaileek garatutako euskara-planen bitartez, alor sozioekonomikoan euskararen presentzia eta erabilera handitzea bilatzen du deialdi honek.

Gure lanarekin, LanHitz-en sektoreari hurbilketa egin nahi izan diogu. EFQM Kalitate eta Bikaintasun eredua oinarri hartuta, deialdiaren argitaratzetik, euskara-planetan jasotako ekintza desberdinak garatzen diren arte dauden prozesu eta alderdi guztiak aztertu dira. Honetaz aparte, garatutako euskara-planetako ekintzek euskararen erabileran eragindako inpaktua ere estimatu dugu. Hau guztirako, LanHitz-en diharduten hiru agente nagusien, hots, HPS-ko teknikarien, erakunde eskatzaileen, eta langileen iritzia jaso dugu.

Jasotako informazio guztiarekin, LanHitz deialdiaren balorazioa egiteaz gain, erakunde eskatzaileei zuzendutako tresna baten eraketa egin dugu. Tresna hau, bai auto-ebaluaziorako eta bai inpaktuaren estimaziorako baliagarria izango zaie erakunde hauei, beti ere, azken helburua, euskararen sustatze eta normalizatzeko aldera emaitza ahalik eta onenak lortzea izango delarik.

Lan honetan, EFQM eredua hartuta, LanHitz sektoreari hurbilketa egin nahi izan dugu. Erakunde eskatzaileengandik, langileengandik, eta HPS-ko teknikariengandik jasotako informaziotik abiatuta, alde batetik, euskararen erabileran eragindako inpaktua estimatu nahi izan dugu, eta bestetik, inpaktu hau hobetze aldera, erakunde eskatzaileei zuzendutako tresna bat sortu dugu.

¹ Aurrerantzean, "HPS" laburdura erabiliko da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari erreferentzia egiteko.

1.- HELBURUAK

Erakunde eskatzaileek euren auto-ebaluaketa egin ahal izateko eta euren inpaktua estimatzeko erabilgarria izango den tresna eratzea da enkargua.

Tresna honen bidez, alde batetik, PDCA² zikloan oinarrituta, haien hasierako helburuetatik abiatuta, aurrera eramandako ekintzak, eta azken ondorio edo emaitzak ebaluatu ahaliko dituzte, eta bestetik, euskararen erabileran eragindako inpaktua estimatu ahal izango dute.

Tresna horren eraketarako, ezinbestekoa izango da LanHitz sektorea ezagutzea. Garatutako ekintza edo zerbitzuei buruzko informazioa jaso beharko da, deialdiaren balorazioa egin beharko da, eta euskararen erabileran eragindako inpaktua estimatu beharko da.

Hortaz, lanaren helburuak hauek dira:

- 1) LanHitz sektorea bere osotasunean ezagutzea,
- 2) Aurrera eramandako euskara-planek barne hartutako ekintza edo zerbitzuek eragindako inpaktua estimatzea,
- 3) Erakunde eskatzaileei zuzendutako auto-ebaluaziorako eta inpaktuaren estimaziorako tresna eratzea.

² PDCA: Plan Do Check Adjust zikloa da. Erakundeek euren ekintzak planifikatu ondoren, aurrera eramaten dituzte, ondoren emaitzak aztertzen dituzte, eta hobetze aldera egin beharreko aldaketak egiten dituzte. Ondoren zikloari ematen zaio hasiera berriro. Etengabeko hobekuntzarako zikloa da.

2.- TESTUINGURU TEORIKOA

Lan honen testuinguru teorikoa osatu edo ulertzeko, euskara eta honen erabilera sustatzeari lotutako araudi eta plan ofizialak, inpaktuaren kontzeptua (Hizkuntza Biziaren Euskarriak ereduari lotua), eta EFQM Kalitate Osoa-Bikaintasunaren eredua aintzat hartuko ditugu. Atal honetan esanguratsuenak diren alderdiak azalduko ditugu laburki.

2.1.- 1979.urteko Autonomi Estatutua

1979.urtean, Autonomi Estatutuak euskara Euskal Autonomi Erkidegoko hizkuntza ofizial bezala aitortu zuen eta euskal hiritarrei euskaraz bizitzeko eskubidea aitortu zitzaien. Ordutik, eskubide hau bermatzeko, eta euskararen erabilera normalizatzeko ekintza desberdinak eraman dira aurrera.

2.2.- 10/1982 Legea, Euskararen Normalizaziorako Oinarrizkoa

10/1982 Legeak, Euskararen Normalizaziorako Oinarrizkoak, bidea ireki zien hizkuntza politikei. Ordutik, euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko neurri desberdinak hartu dira, eta gainera, babes instituzionala eman zaio euskarari.

2.3.- 1999. Urteko Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia- EBPN³

1999.an landutako Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiak, hiru helburu nagusi zituen: euskararen normalizazioaren bidean helburuak zehaztea, bai epe laburrera, eta bai epe luzera; aurrekontuak aztertzea eta lehentasunak finkatzea; eta erakunde publikoen arteko koordinazioa hobetzea, euskalgintzan diharduten beste erakunde eta elkarteekin harremana bideratzearekin batera.

Euskararen erabileran eragiten duten faktore nagusiak hiru dira: hizkuntza erabiltzeko gaitasuna, hizkuntza erabiltzeko aukera, eta gizartean hizkuntza horrekiko ageriko onarpena.

EBPN-k, aurreko hiru faktore horiek kontutan hartuz, lan-ildo estrategikoak zehaztu zituen, hiru ardatz definituz:

- 1) Euskararen transmisioa (hezkuntza, helduen alfabetatze eta euskalduntzea, eta familia bidezko transmisioa),

³ *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia (1999-2009)*. Eusko Jaurlaritza. Gasteiz, 1999. "EBPN" laburdura erabiliko da Plan honi erreferentzia egiteko.

- 2) Erabilera-arlo desberdinak (arlo sozioekonomikoa, administrazioa, aisialdia, kirola, erlijioa), eta
- 3) Euskararen presentzia hedabideetan eta kultura-produkzioan.

Hortaz, EBPN-k proposatuko dituen helburu estrategikoek azken helburu bat izango dute: euskararen erabilera normalizatzerako bidean, honen aldeko ekintzak indartzea, maila pertsonal, sozial eta ofizialean, Euskal Herriko biztanle guztiei euskaraz bizitzeko eskubidea bermatzeko.

Normalizazio hori lortzeko, hiru helburu estrategiko zehazten zituen:

- 1) Euskararen transmisioa indartzea: familian, eskolan, eta helduen alfabetatze eta euskalduntzearen bidez.
- 2) Euskararen erabilera soziala areagotzea: euskarazko zerbitzuak eskainiaz, arlo desberdinetan: arlo sozioekonomikoan, administrazioan, kirol arloan, aisialdian, erlijioan, hedabideetan, IKT arloan, ...
- 3) Euskararen kalitatea sustatu eta bermatzea: korpusaren planifikazioa, idatzizko hedabideak, kultur eta literatur ekoizpenak, irratiak, telebista, publizitatea eta kultura barne hartzen dira, hauetan euskararen presentzia bermatu eta handitzeko, eta kulturari eta euskarari lotutako ekoizpenak sustatzeko.

Lan-ildo estrategiko hauek, zuzenean nahiz zeharka, HPS-k kudeatutako deialdi desberdinen bidez lantzen dira, hauetako bakoitza lan-ildo zehatz batzuetan zentratuko delarik.

LanHitz deialdiak aurreko helburu guztiak bereak egiten dituen arren, honako hauetan zentratuko da bereziki:

- Euskararen transmisioa: lan-munduan euskararen erabilera sustatuz.
- Euskararen erabilera soziala areagotzea: lan-munduan, euskararen presentzia bermatuz, euskara dakitenek erabil dezaten sustatuz, eta euskara menperatzen ez dutenak hau ikastera motibatuz.
- Euskararen kalitatea: Lan-munduan erabiltzen den euskararen kalitatea bermatuz.

2.4.-LanHitz⁴ deialdia: misioa

Euskararen erabilera normalizatzeko, faktore desberdinetan hainbat ezaugarri eman behar dira: euskararen ezagutza, euskararen transmisioa, gizartearen arlo desberdinetan presentzia izatea, euskararen gizarte-ospe edo prestigioa, testuinguruaren arabera erabilgarritasuna izatea ...

Hortaz, LanHitz deialdiaren misioa, lan-munduan euskararen presentzia eta erabilera sustatzea izango da, horretarako, lan-testuinguruan presentzia bermatzea, hizkuntzaren kalitatea zaintzea, euskararen prestigioa hobetzea, lanerako duen erabilgarritasuna eta balioa handitzea, eta ezagutza eta erabilera motibatzea bilatuko dituelarik. Diruz lagundutako erakundeek euskara-planak eta hauen barnean islatutako ekintzak garatzearen ondorioz, lan-munduan euskararen erabilera sustatu eta normalizatzeari gain, 10/1982 Oinarrizko Legeak Euskal Herriko biztanleei aitortutako eskubideak bermatzea ere ahalbidetuko da.

2.5.-LanHitz deialdiak lagundutako jarduerak

Deialdiaren bidez diruz laguntzen diren jarduerak bi motatakoak dira:

- 1) Erakundeek lehen euskara-planaren diseinua egitea
- 2) Urteko kudeaketa-planaren garapena egitea.

Euskara-plan guztiek barne hartutako ekintza, jarduerak, ... Erreferentzia Marko Estandarraren (EME)⁵ arabera sailkatzen dira eskaera eta zuriketa egiterakoan.

2.6.-Inpaktua: Hizkuntza Biziaren Euskarriak eredua

LanHitz deialdiaren misioa lan-munduan euskararen erabilera sustatzea denez gero, garatutako euskara-planen bidez aurretik definitutako helburu horiek betetzearen ondorioz, euskararen erabileran eragindako aldaketa izango litzateke inpaktua.

Azken inpaktua estimatzeko, euskara-planak garatu dituzten erakundeetako langileen iritzia jaso beharra dago. Inpaktu hau estimatzerako orduan, Soziolinguistika Klusterrak argitaratutako Soziolinguistika Eskuliburuan⁶ jasotzen

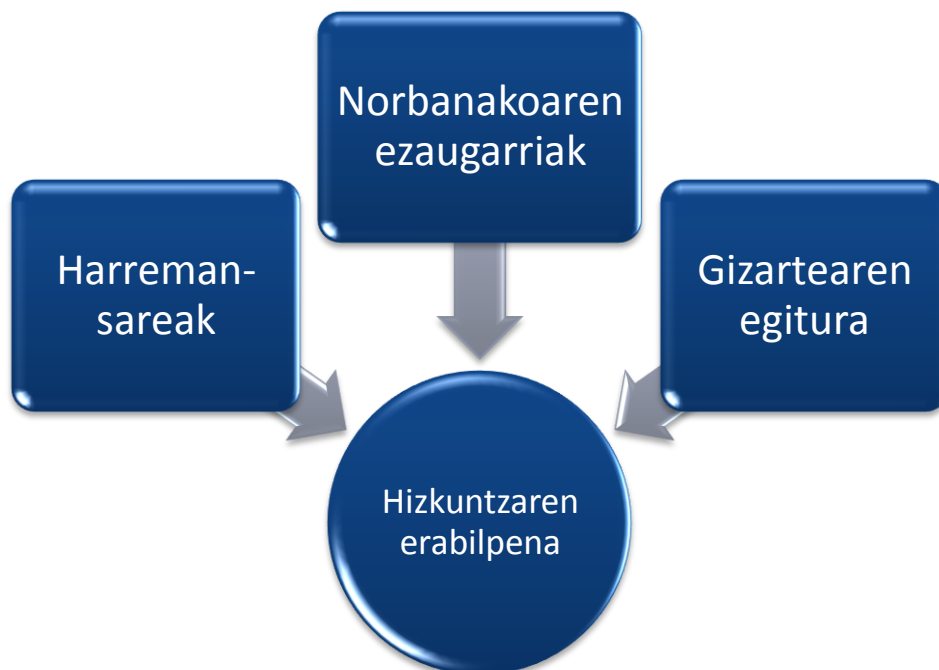
⁴ Ikus: Agindua, 2010eko ekainaren 3koa, Kulturako sailburuarena, 2010ean Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak kudeatutako programen kontura diru-laguntzak ematea arautzen duena. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2010.eko ekainaren 4koa, 105.alea.

⁵ Aurrerantzean “EME” laburdura erabiliko da.

⁶ Zarraga, A. et al (2010). *Soziolinguistika eskuliburua*. Gasteiz: Soziolinguistika Klusterra eta Eusko Jaurlaritza.

den Hizkuntza Biziaren Euskarriak (Martinez de Luna, 2001) eredua hartu dugu oinarri. Ereduek EBPEN-k adierazitakoarekin bat egiten du, eta honen arabera, hizkuntza baten erabileran eragiten duten faktore nagusiak hurrengoak dira:

- Norbanako ezaugarriak: hizkuntza-gaitasun erlatibo handia, eta erabilerarako motibazioa.
- Harreman-sareak: aldeko baldintza demo-linguistikoak izatea, eta beste euskaldunekiko harreman-sareak.
- Gizartearen egitura: euskara erabiltzeko ageriko onarpena eta mota guztietako gizarte-talde eta erakundeen aldetik, eta hizkuntzaren gizarte-ospe eta erakargarritasuna.



Irudia: Hizkuntza Biziaren Euskarriak (Martinez de Luna, 2001)

Hortaz, eredu honetatik abiatuta, euskararen erabileran eragiteko euskara-planek eta hauen bidez garatutako ekintzek izan beharreko ezaugarri batzuk definitu ditugu, eta baita pertsonetan eragin beharreko alaketak ere (ikus Metodologia atala).

2.7.-EFQM Kalitate Osoa eta Bikaintasun eredua⁷

EFQM eredua Kalitate Osoa eta Bikaintasunaren esparruko eredu europarra da. Kudeaketa eta ebaluaketa-estrategia dakar berarekin, non erakundea eta inguruko atal guztiak harremanetan diharduten sistema baten antzera irudikatzen diren. Ereduek honek bi arlo nagusi desberdintzen ditu: Agenteak eta Emaizak.

Agenteen barruan, Lidergoa, Politika eta Estrategia, Pertsonak, Aliantza eta Baliabideak, eta Prozesuak aurkitzen dira.

Emaizen barruan, Emaizak pertsonengan, Emaizak bezeroengan, Emaizak gizartean, eta Emaizak klabek desberdintzen dira.

Guk definitutako Euskararen erabilpena sustatzeko eta normalizatzeko Sistemak, irizpideak hauek lirateke:

Politika- Estrategia:

Euskararen erabileraren normalizazio eta sustapenaren inguruko lege eta araudiak, eta erakunde eskatzaileek bere misio eta ikuspegia aurrera eramateko definitutako ekintza guztiak izango dira. Azken helburua, beti ere, bezeroen eta langileen beharrei erantzutea izango da, horretarako, politika, plan, helburu eta prozesuak egokituko dituztelarik.

Lidergoa:

Politika eta estrategiaren ildotik, pertsonak zuzenduko dituzte, eta baliabideen kudeaketa egingo dute, prozesua bideratuz, beti ere azken helburua lortzeko. LanHitz sektorearen kasuan, Administrazioa, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, eta Erakunde eskatzaileak izango lirateke liderrak.

Pertsonak, Baliabideak eta Aliantzak:

Helburuak lortzera bideratutako ekintzak aurrera eraman ahal izateko erabiltzen diren barruko baliabideak eta kanpo-aliantzak dira, hala nola, pertsonak, dirua, denbora, materialak, beste erakundeekin ezarritako harremanak, eta abar.

Prozesuak:

Prozesuak, produktu edo zerbitzuak ekoizteko arte eman beharreko urrats guztien sekuentziak dira. Erakundeak, nola diseinatu, kudeatu eta hobetzea dituen bere prozesuak, alde batetik bere politika eta estrategia laguntzeko, eta bestetik bere bezero eta intereseko taldeen beharrik asetzeko. Prozesua, ekintza desberdinen sekuentzia da, planifikatutako eta bilatutako emaitza ekoizteko

⁷ Ikus: Calidad total: modelo EFQM de Excelencia. Euskalit- Fundación Vasca para la Excelencia, 2006.

helburuarekin antolatuta dagoena. Ekintza hauetan, pertsona, material, energia eta baliabide desberdinek parte hartzen dute, era logiko batean antolatuta.

Kasu honetan, prozesua, alde batetik, HPS-k LanHitz deialdia formulatzeko, argitaratzeko, ebaluatzeko, ebazteko, diru-laguntzen esleipena egiteko modua izango da, eta bestetik, erakunde eskatzaileek euskara-plana diseinatzeko, deialdiaren eskakizuna aurkezteko, ekintzak garatzeko, memoria eta zuriketa egiteko modua izango da.

Prozesuak emaitzaren izaera eta kalitatea baldintzatzen duenez, etengabe bezeroen eta langileen beharretara egokitu beharra dago, hau da, lortu nahi diren emaitzei begira berregokitu behar da etengabe. Beraz, urtez urte sektorearen beharrei egokitzeko ahalmena izan behar du, horretarako, erakunde eskatzaileekin harremana ondo kudeatu behar delarik.

Emaitzak

HPS-k kudeatutako LanHitz diru-laguntza deialdiak, zikloaren amaieran, “produktu” bat emango du, kasu honetan erakunde bakoitzak garatutako euskara-plana izango delarik. Euskara-plan honek eta honen bitartez aurrera eramandako ekintza desberdinek, beste motatako emaitzak eragingo dituzte, langileenganako satisfazioa bezala, eta bai langileengan eta bai hornitzaile eta bezeroengan ere, hizkuntzaren erabileran eragina izango dute, baina hau inpaktuaren kontzeptutik gertuago dago.

Beraz, LanHitz deialdian garatutako euskara-planen arduradunen eta langileen iritzia jaso behar da, diruz lagundutako erakundeek lan-munduan euskararen sustapenaren ildoan eragindako inpaktua estimatu ahal izateko.



Irudia: EFQM Ereduaren irizpideak, LanHitz sektoreari egokituta

3.- METODOLOGIA

Behin testuinguru teorikoa ezagututa, LanHitz sektorean diharduten hiru agenteei zuzendutako galdeketak eratu dira. Ondoren, erakundeen lagina aukeratu da, eta erakundeekin harremanetan jarri gara galdeketak egiteko. Behin informazio hori jasota, erakundeetako langileen kontaktuak eskuratu ditugu, haiengana jo dugularik. HPS-ko teknikariekin bilera egin da, eta azkenik, jasotako informazio kuantitatibo eta kualitatiboaren azterketa egin da.

3.1.-Galdeketen bidez jasotako informazioa

EFQM eredua oinarri hartuta, LanHitz sektorea ezagutzeko informazio-iturri bakoitzarengandik datu batzuk eskuratu ditugu. Hau da agente bakoitzarengandik jasotako informazio-mota:

IRIZPIDEAK	INFORMAZIO- ITURRIAK		
	Erakunde Eskatzaileak	Langileak	HPS-ko Teknikariak
Politika-estrategia	✓	✓	✓
Lidergoa	✓	✓	✓
Pertsonak, Baliabide, Aliantzak	✓	.	✓
Prozesua	✓	✓	✓
Emaitzak	✓	✓	.
Inpaktua	✓	✓	.

Taula: Agente bakoitzarengandik jasotako informazioa

Hurrengo taulan, alor bakoitzari dagokionez, informazio-iturri edo agente bakoitzarengandik jasotako informazioa laburtzen da:

	ERAKUNDE ESKATZAILEAK	LANGILEAK	HPS-KO TEKNIKARIAK
POLITIKA ETA ESTRATEGIA	LanHitz deialdia Deialdira aurkeztearen arrazoiak Euskara-planen garrantzia Kontratazio-politika	Euskara-planen garrantzia	LanHitz deialdia
LIDERGOA	HPS-rekin izandako harremanak Erakundeen arteko elkarlana	Langileen inplikazioa Erakundeen arteko elkarlana	Beste Sailak Erakunde eskatzaileak
PERTSONAK, BALIABIDE ETA ALIAZAK	Eskatutako diru- kopurua Jasotako diru-kopurua Auto-finantzaketa	-	Baliabideak Kontratazioak
PROZESUA	Euskara-planei egindako difusioa	Euskara-planei egindako difusioa	LanHitz deialdia
EMAITZAK	Emitza orokorrak Emitzak bezeroengan Emitzak pertsonengan Emitza ekonomikoak	Euskara-planaren egokitasun eta balioa Emitza orokorrak Emitzak bezeroengan Emitzak hornitzaileengan Emitzak pertsonengan	-
INPAKTUA	Euskara-planen bidez eragindako inpaktua	Euskara-planen bidez eragindako inpaktua	-

Taula: Agente bakoitzarengandik jasotako informazio-mota

Guk eratutako galdeketen bidez jasotako informazio kuantitatiboa, SPSS 19 programaren bidez aztertu da. Informazio kuantitatibo hori, galdeketetan jasotako informazio kualitatiboarekin osatu da.

4.- LAGINA

Lagina 55 erakundek osatua da, 55 euskara-plan desberdinei buruzko informazioa eman dutelarik. Gainera, diru-laguntza jaso duten erakundeetako 157 langileen iritzia jaso dugu.

	POPULAZIOA	LAGINA	UNIBERTSOAREN PORTZENTAJEA
ERAKUNDE KOPURUA	162	55	%33,9
LANGILE KOPURUA	Ezezaguna	157	Ezezaguna

Taula: Erakunde-kopurua eta langile-kopurua.

5.- EMAITZAK

Aurreko atalean azaldu dugun bezala, EFQM eredua hartu da oinarri LanHitz-en sektorea ezagutzeko. Hortaz, agente bakoitzarengandik zuzendutako galderak eta jasotako informazioa eredu horren arabera azalduko dugu.

Lehendabizi, erakunde eskatzaileen partetik jasotako datu kuantitatiboak eta kualitatiboak aurkeztuko ditugu. Ondoren, langileengandik jasotako informazio kuantitatiboa eta kualitatiboa aurkeztuko da. Eta azkenik, deialdiari buruz jasotako balorazioa aurkeztuko da, erakunde eskatzaileen partetik egindakoa eta HPS-ko teknikarien partetik egindakoa.

5.1.- Erakunde eskatzaileengandik jasotako informazioa

A.- INFORMAZIO KUANTITATIBOA

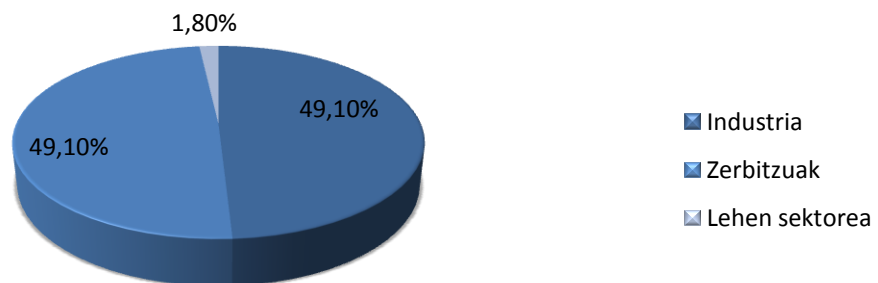
Ikerketan parte hartu duten erakundeen profila

1.- Sektorea

Ikerketan parte hartu duten erakundeak, jarduera-sektorearen arabera sailkatuta azaltzen dira.

SEKTOREA	ERAKUNDE-KOPURUA
Industria	% 49,1
Zerbitzuak	% 49,1
Lehen sektorea	% 1,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Parte hartu duten erakundeak diharduten sektorea



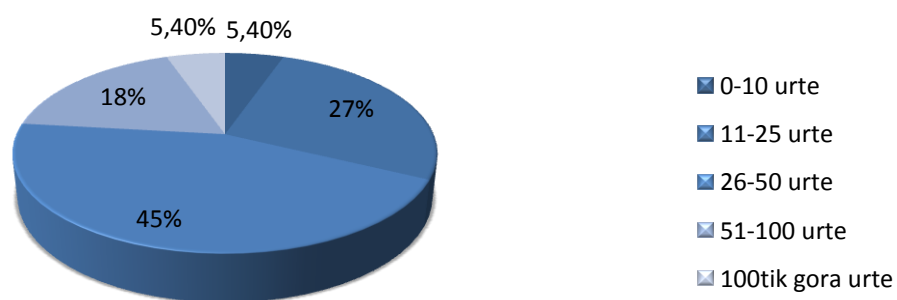
Grafikoa: Parte hartu duten erakundeak diharduten sektorea

2.- Erakundeen antzinasuna

Ikerketan parte hartu duten erakundeak antzinasunaren arabera sailkatuta azaltzen dira.

URTEAK	ERAKUNDE- KOPURUA
0-10 urte	% 5,4
11-25 urte	% 27
26-50 urte	% 45
51-100 urte	% 18
100tik gora urte	% 5,4
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako erakundeen antzinasuna



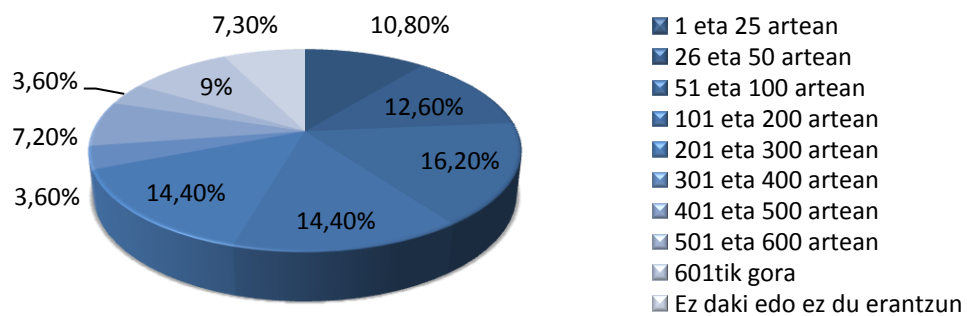
Grafikoa: Ikerketan parte hartutako erakundeen antzinasuna

3.- Langile-kopurua

Ikerketan parte hartu duten erakundeak, langile-kopuruaren arabera sailkatuta azaltzen dira.

LANGILE-KOPURUA	ERAKUNDE-KOPURUA
1 eta 25 artean	% 10,8
26 eta 50 artean	%12,6
51 eta 100 artean	% 16,2
100 eta 200 artean	% 14,4
201 eta 300 artean	% 14,4
301 eta 400 artean	% 3,6
401 eta 500 artean	% 7,2
501 eta 600 artean	% 3,6
601tik gora	% 9
Ez daki edo ez du zehaztu	% 7,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartu duten erakundeen langile-kopurua



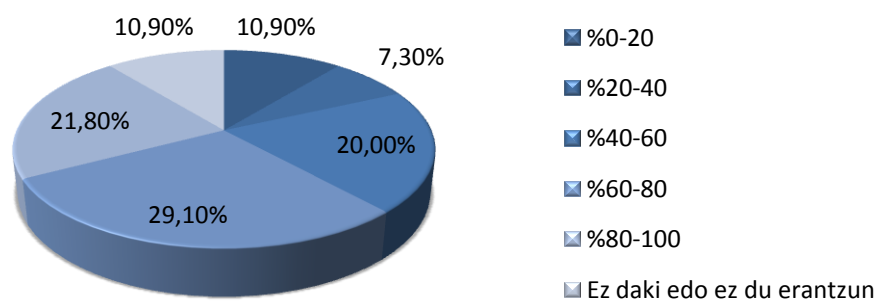
Grafikoa: Ikerketan parte hartutako erakundeen langile-kopurua

4.- Langile euskaldunen proportzioa

Erakundeei, gaur egungo langile euskaldunen proportzioa zein den galdetu zitzaien.

PROPORTZIOA	ERAKUNDE- KOPURUA
% 0-20	% 10,9
% 20-40	% 7,3
% 40-60	% 20
% 60-80	% 29,1
% 80-100	% 21,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 10,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunen proportzioa



Grafikoa: Langile euskaldunen proportzioa

Irizpidea: Politika eta Estrategia

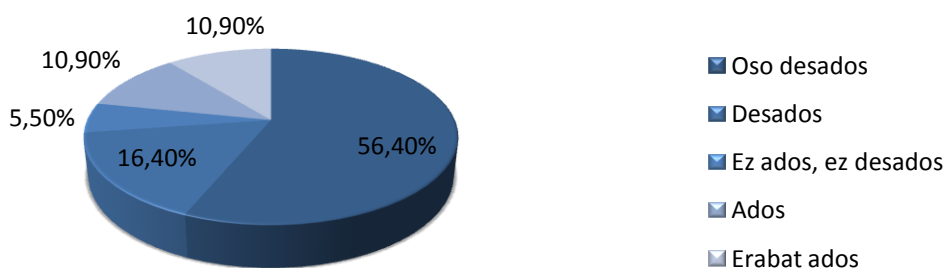
5.- Deialdira aurkeztearen arrazoiak

Erakundeei, deialdira aurkeztearen arrazoiengatik galdetu zitzaien. Horretarako, aukera desberdinak azaldu zitzaizkien, bakoitzarekiko zuten adostasun-maila zehaztea eskatu zitzaielarik.

a) Administrazioaren eskakizuna izateagatik

ADOSTASUN -MAILA	ERAKUNDE- KOPURUA
Erabat desados	%56,4
Desados	%16,4
Ez ados, ez desados	%5,5
Ados	%10,9
Erabat ados	%10,9
GUZTIRA	%100

Taula: Administrazioaren eskakizuna izateagatik

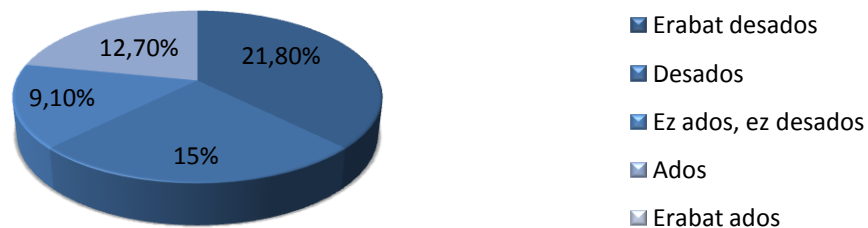


Grafikoa: Administrazioaren eskakizuna izateagatik

b) Aurretik ildo honetan lan egiteagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%21,8
Desados	%14,5
Ez ados, ez desados	%9,1
Ados	%12,7
Erabat ados	%41,8
GUZTIRA	%100

Taula: Aurretik ildo honetan lan egiteagatik

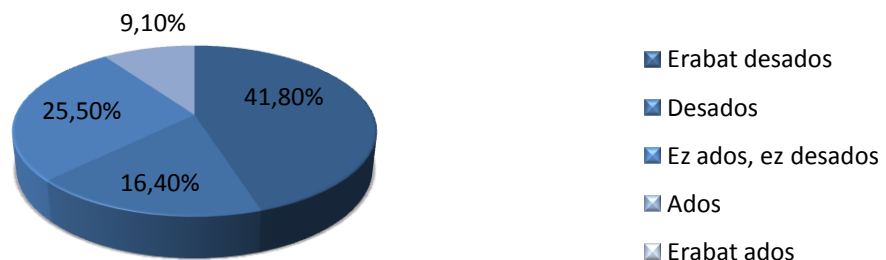


Grafikoa: Aurretik ildo honetan lan egiteagatik

c) Bezero gehiago erakarri nahi izateagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%41,8
Desados	%16,4
Ez ados, ez desados	%25,5
Ados	%9,1
Erabat ados	%7,3
GUZTIRA	%100

Taula: Bezero gehiago erakarri nahi izateagatik

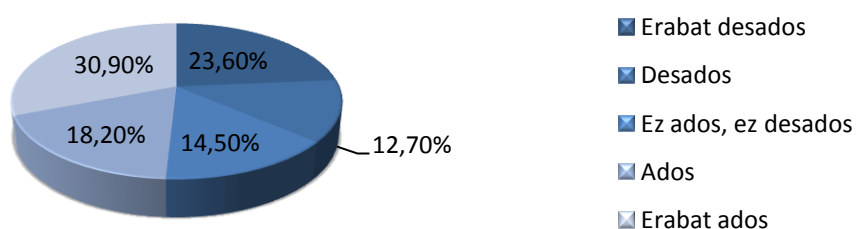


Grafikoa: Bezero gehiago erakarri nahi izateagatik

d) Bezeroen satisfazioa handitu nahi izateagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%23,6
Desados	%12,7
Ez ados, ez desados	%14,5
Ados	%18,2
Erabat ados	%30,9
GUZTIRA	%100

Taula: Bezeroen satisfazioa handitu nahi izateagatik

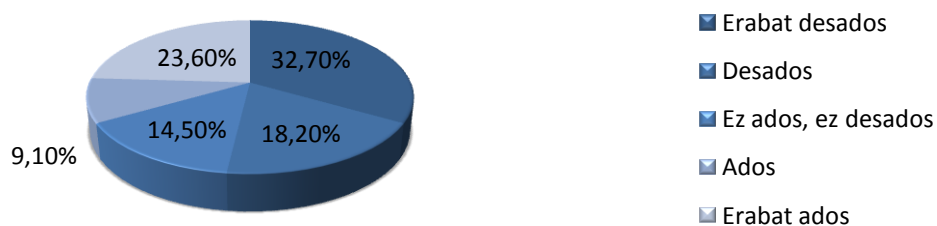


Grafikoa: Bezeroen satisfazioa handitu nahi izatea

e) Bezero edo kontsumitzaileen eskubideak bermatu nahi izateagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%32,7
Desados	%18,2
Ez ados, ez desados	%14,5
Ados	%9,1
Erabat ados	%23,6
GUZTIRA	%100

Taula: Bezero edo kontsumitzaileen eskubideak bermatu nahi izateagatik

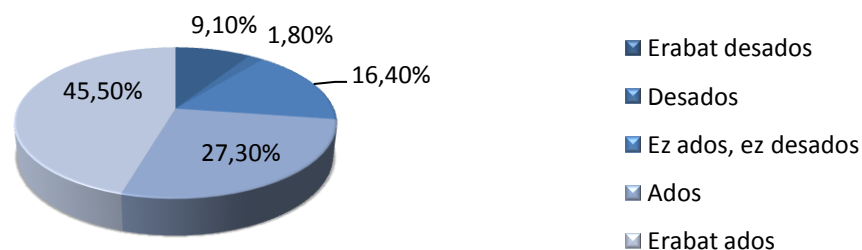


Grafikoa: Bezero edo kontsumitzaileen eskubideak bermatu nahi izateagatik

f) Langileen eskaera bati erantzuna emateagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%9,1
Desados	%1,8
Ez ados, ez desados	%16,4
Ados	%27,3
Erabat ados	%45,5
GUZTIRA	%100

Taula: Langileen eskaera bati erantzuna emateagatik

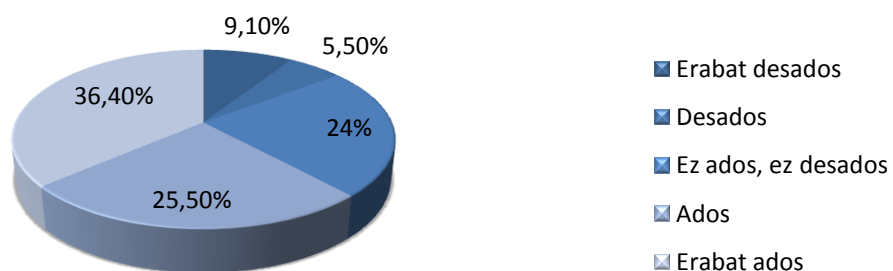


Grafikoa: Langileen eskaera bati erantzuna emateagatik

g) Erakundearen irudi korporatiboa hobetzeagatik

ADOSTASUN-MAILA	ERAKUNDE-KOPURUA
Erabat desados	%9,1
Desados	%5,5
Ez ados, ez desados	%23,6
Ados	%25,5
Erabat ados	%36,4
GUZTIRA	%100

Taula: Erakundearen irudi korporatiboa hobetzeagatik



Grafikoa: Erakundearen irudi korporatiboa hobetzeagatik

6.- Diru-laguntza jaso aurretik euskararen normalizazioaren ildoan lan egitea

Erakundeei, diru-laguntza jaso aurretik ere euskararen normalizazioaren ildoan lan egiten al zuten galdetu zitzaien.

LAN EGITEN ZUTEN	ERAKUNDE-KOPURUA
Bai	%29,1
Ez	%69,1
Ez daki edo ez du erantzun	%1,8
GUZTIRA	%100

Taula: Diru-laguntza jaso aurretik euskararen normalizazioaren ildoan lan egitea



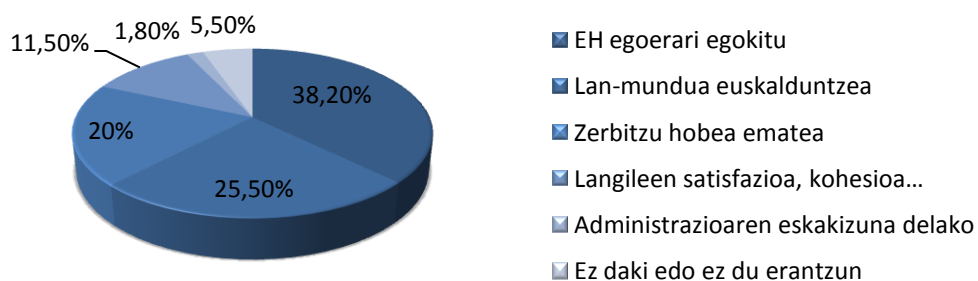
Grafikoa: Diru-laguntza jaso aurretik euskararen normalizazioaren ildoan lan egitea

7.- Erakundeentzat euskara-planak garatzeak duen garrantzia

Erakundeei, haientzat euskara-planak garatzeak zuen garrantziari buruz galdetu zitzairen. Erakundeek emandako erantzunak multzokatuta azaltzen dira.

ARRAZOIAK	ERAKUNDE-KOPURUA
Euskal Herriko egoerari egokitzea beharrezkoa delako	%38,2
Euskararen normalkuntza emateko, lan-mundua euskalduntzea ezinbestekoa delako	%25,5
Zerbitzu hobeagoa eskaintzea ahalbidetzen duelako	%20
Langileen satisfazioa handitzeko, kohesioa hobetzeko, erakundearen balioekin bat egiteko	%11,5
Administrazioaren eskakizun batzuk bete ahal izateko	%1,8
Ez daki edo ez du erantzun	%5,5
GUZTIRA	%100

Taula: Euskara-planak garatzearen garrantzia



Grafikoa: Euskara-planak garatzearen garrantzia

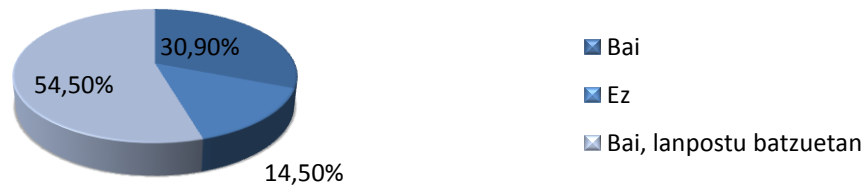
8.- Kontratazio-politika

Erakundeei, kontratazioak egiterakoan euskara jakitea eskakizuna den galdetu zitzaien.

a) Lanpostu orokorretan eskakizuna izatea

ESKAKIZUNA IZATEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 30,9
Ez	% 14,5
Bai, lanpostu batzuetan	% 54,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Lanpostu orokorretan euskara jakitea eskakizuna izatea



Grafikoa: Lanpostu orokorretan euskara jakitea eskakizuna izatea

b) Bezeroei arreta ematen dieten lanpostuetan eskakizuna izatea

ESKAKIZUNA IZATEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 29,1
Ez	% 25,5
Bai, lanpostu batzuetan	% 45,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Bezeroei arreta ematen dieten lanpostuetan euskara jakitea eskakizuna izatea



Grafikoa: Bezeroei arreta ematen dieten lanpostuetan euskara jakitea eskakizuna izatea

Irizpidea: Pertsonak, Baliabideak, Aliantzak

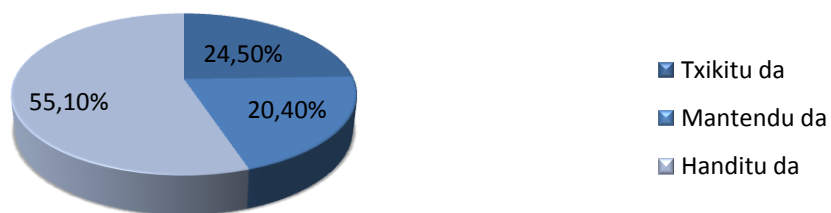
9.- Baliabide ekonomikoak⁸

Erakundeei, HPS-ri eskatutako diru-kopuruari buruz, eskuratutako diru-kopuruari buruz, eta autofinantzaketari buruz galdetu zitzaien.

a) HPS-ri eskatutako diru-kopurua aurreko urtearekiko

ESKATUTAKO KOPURUA	ERAKUNDE-KOPURUA
Txikitu da	%24,5
Mantendu da	%20,4
Handitu da	%55,1
GUZTIRA	%100

Taula: HPS-ri eskatutako diru-kopurua aurreko urtearekiko



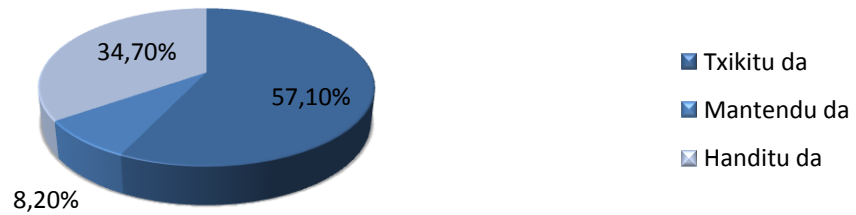
Grafikoa: HPSri eskatutako diru-kopurua aurreko urtearekiko

⁸ Diru-laguntza 2010.urtean lehengo aldiz jaso duten erakundeak ez dira barne hartu.

b) HPS-rengandik eskuratutako diru-kopurua aurreko urtearekiko

ESKATUTAKO KOPURUA	ERAKUNDE-KOPURUA
Txikitu da	%57,1
Mantendu da	%8,2
Handitu da	%34,7
GUZTIRA	%100

Taula: HPS-rengandik eskuratutako diru-kopurua aurreko urtearekiko



Grafikoa: HPS-rengandik eskuratutako diru-kopurua aurreko urtearekiko

c) Auto-finantzaketa aurreko urteekiko

ESKATUTAKO KOPURUA	ERAKUNDE-KOPURUA
Txikitu da	%20,4
Mantendu da	%24,5
Handitu da	%55,1
GUZTIRA	%100

Taula: Auto-finantzaketa aurreko urtearekiko



Grafikoa: Auto-finantzaketa aurreko urtearekiko

Irizpidea: Prozesuak

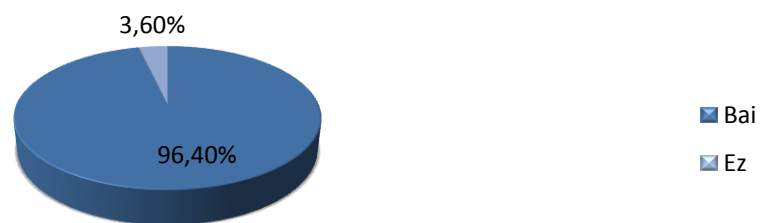
10.- Difusioa

Erakundeei, garatutako euskara-planari egindako difusioari buruz galdetu zitzaien.

a) Erakunde barnean euskara-planari egindako difusioa

DIFUSIOA EGITEA	ERAKUNDE-KOPURUA
Bai	% 96,4
Ez	% 3,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planen difusioa egitea erakunde barnean

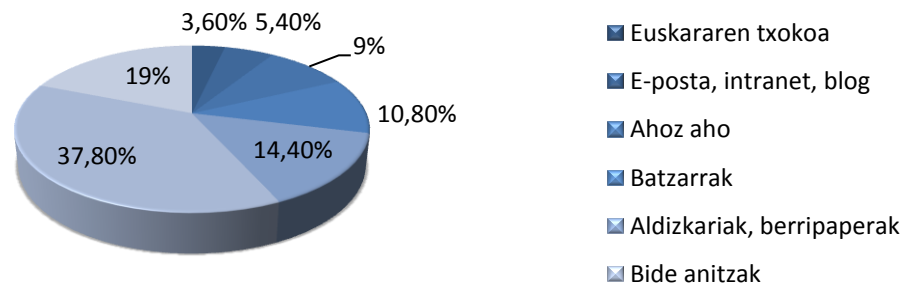


Grafikoa: Euskara-planen difusioa egitea erakunde barnean

b) Erakunde barnean euskara-planari difusioa egiteko erabilitako bideak

ERABILITAKO BIDEAK	ERAKUNDE-KOPURUA
Euskararen txokoa	% 3,6
E-posta, intranet, blog-ak	% 5,4
Ahoz aho	% 9
Batzarrak	% 10,8
Aldizkariak, berripaperak	% 14,4
Bide anitzak	% 37,8
Ez dute zehazten	% 19
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakunde barnean euskara-planari difusioa egiteko erabilitako bideak



Grafikoa: Erakunde barnean euskara-planari difusioa egiteko erabilitako bideak

c) Erakundetik kanpo euskara-planari egindako difusioa

DIFUSIOA EGITEA	ERAKUNDE-KOPURUA
Bai	% 63,6
Ez	% 34,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundetik kanpo euskara-planari egindako difusioa

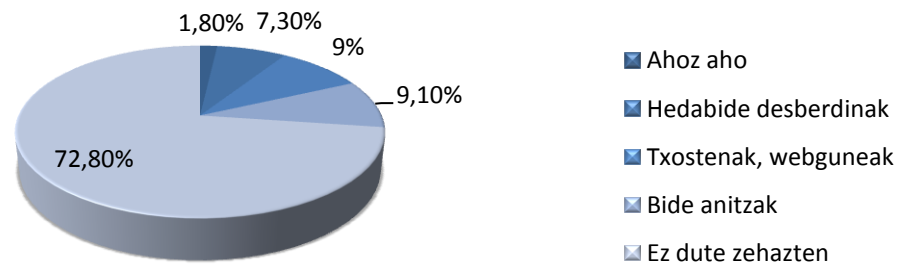


Grafikoa: Erakundetik kanpo euskara-planari egindako difusioa

d) Erakundetik kanpo euskara-planen difusioa egiteko erabilitako bideak

ERABILITAKO BIDEAK	ERAKUNDE-KOPURUA
Ahoz aho	% 1,8
Hedabide desberdinak	% 7,3
Txostenak, webguneak ...	% 9
Bide anitzak	% 9,1
Ez dute zehazten	% 72,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundetik kanpo euskara-planen difusioa egiteko erabilitako bideak



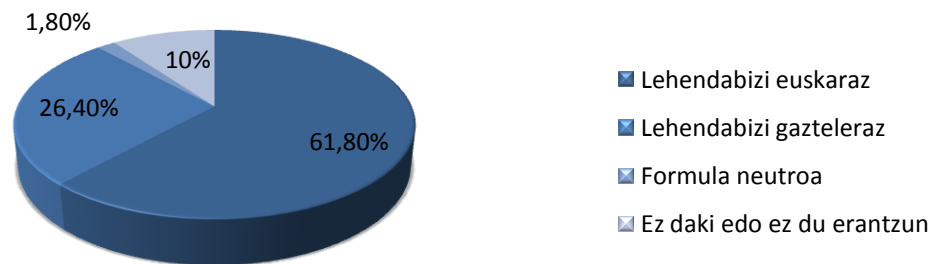
Grafikoa: Erakundetik kanpo euskara-planen difusioa egiteko erabilitako bideak

11.- Arreta-hizkuntza

Erakundeei, bezero eta hornitzaileei arreta ematerakoan lehendabizi zein hizkuntza erabiltzen duten galdetu zitzaien.

ARRETA- HIZKUNTZA	ERAKUNDE-KOPURUA
Lehendabizi euskaraz	% 61,8
Lehendabizi gazteleraz	% 26,4
Formula neutroa	% 1,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 10
GUZTIRA	% 100

Taula: Arreta zein hizkuntzatan ematen den



Grafikoa: Arreta zein hizkuntzatan ematen den

Irizpidea: Emaidzak

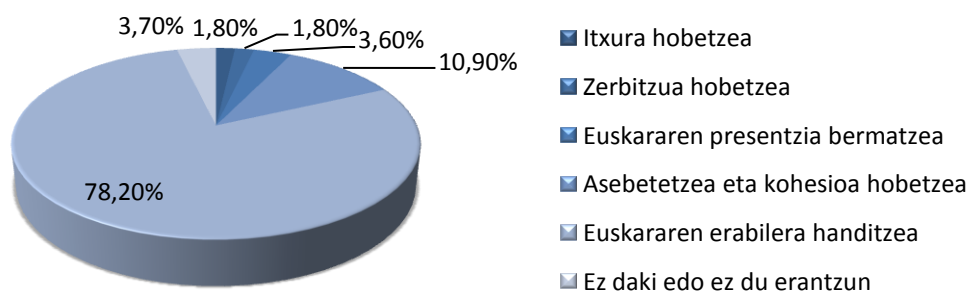
12.- Emaidza orokorrak

a) Euskara-planen bidez bilatutako emaitza orokorrak

Erakunde eskatzaileei, euskara-planak garatzearen bidez bilatzen zituzten emaitzei buruz galdetu zitzairen. Emandako erantzunak multzokatuta azaltzen dira.

BILATUTAKO EMAITZAK	ERAKUNDE- KOPURUA
Administrazioaren aurrean itxura hobetzea	% 1,8
Zerbitzu hobeagoa ematea	% 1,8
Euskararen presentzia bermatzea	% 3,6
Langileen asebetetzea handitzea, eta barne kohesioa indartzea	% 10,9
Euskararen erabilera handitzea, bai erakunde barruan, bai erakunde kanpoan	% 78,2
Ez daki edo ez du zehaztu	% 3,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundeek bilatutako emaitza orokorrak



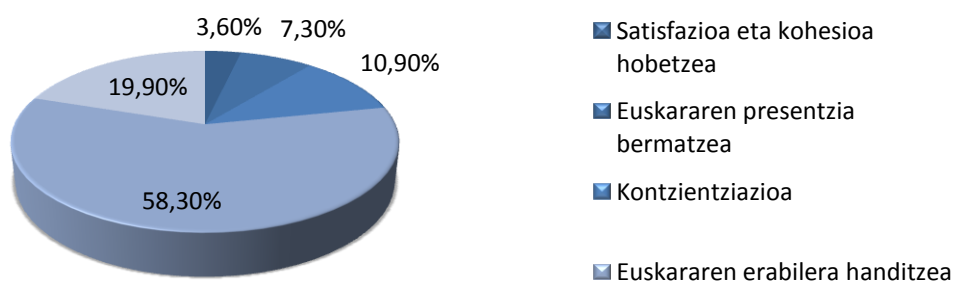
Grafikoa: Erakundeek bilatutako emaitza orokorrak

b) Euskara-planen bidez lortutako emaitza orokorrak

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz lortutako emaitza orokorreari buruz galdetu zitzairen. Emandako erantzunak multzokatuta azaltzen dira.

LORTUTAKO EMAITZAK	ERAKUNDE- KOPURUA
Langileen satisfazioa handitzea eta barne kohesioa indartzea	% 3,6
Euskararen presentzia bermatzea	% 7,3
Kontzientziazioa handitzea	% 10,9
Euskararen erabilera handitzea	% 58,3
Ez daki edo ez du erantzun	% 19,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundeei lortutako emaitza orokorrak



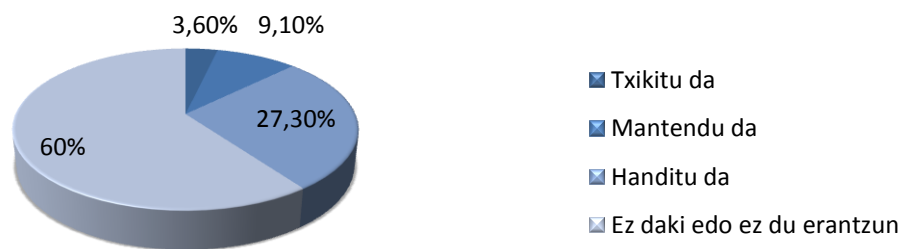
Grafikoa: Erakundeei lortutako emaitza orokorrak

c) Langile euskaldunen proportzioa

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile euskaldunen proportzioaren bilakaerari buruz galdetu zitzaien.

PROPORTZIOA	ERAKUNDE- KOPURUA
Txikitu da	% 3,6
Mantendu da	% 9,1
Handitu da	% 27,3
Ez daki edo ez du erantzun ⁹	% 60
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunen proportzioaren bilakaera



Grafikoa: Langile euskaldunen proportzioaren bilakaera

⁹ Erakunde hauetatik, askok gaur egungo langile euskaldunen proportzioa ezagutzen dute, baina ez dakite zein zen euskara-plana garatzen hasi aurretiko proportzioa zein zen.

13.- Emaitzak bezeroengan

a) Erakundeek bilatutako emaitzak

Erakundeei, bezeroekin erlazionatuta bilatzen zituzten emaitzei buruz galdetu zitzaien. Emandako erantzunak multzokatuta azaltzen dira.

BILATUTAKO EMAITZAK	ERAKUNDE- KOPURUA
Bezero euskaldunen fideltasuna lortu	% 5,5
Euskarazko arreta bermatu	% 9,1
Bezeroen satisfazioa handitzea	% 54,5
Ez daki edo ez du zehaztu	% 30,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Bezeroei dagokienez, bilatutako emaitzak



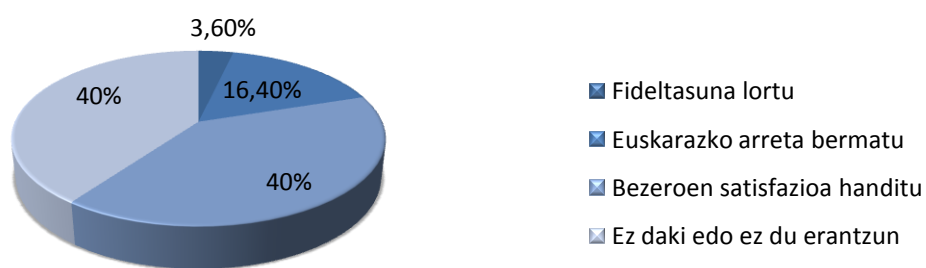
Grafikoa: Bezeroei dagokienez, bilatutako emaitzak

b) Lortutako emaitzak

Erakundeei, bezeroekin erlazionatuta, lortutako emaitzei buruz galdetu zitzaien. Emandako erantzunak multzokatuta azaltzen dira.

LORTUTAKO EMAITZAK	ERAKUNDE- KOPURUA
Bezero euskaldun batzuen fideltasuna lortu	% 3,6
Euskarazko arreta bermatu	% 16,4
Bezeroen satisfazioa handitzea	% 40
Ez daki edo ez du zehaztu	% 40
GUZTIRA	% 100

Taula: Bezeroei dagokienez, lortutako emaitzak



Grafikoa: Bezeroei dagokienez, lortutako emaitzak

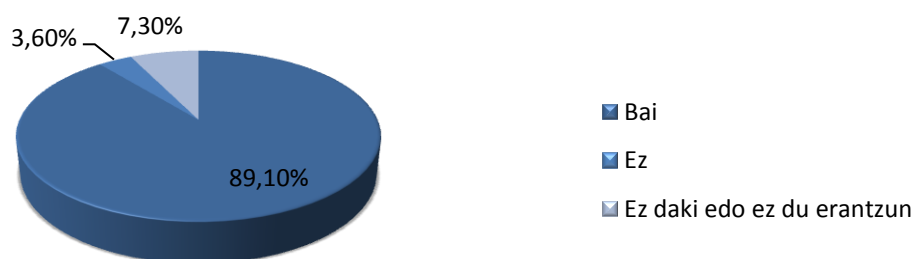
14.- Emaitzak pertsonengan

a) Langileen satisfazioa

Erakundeei, euskara-planak garatzeak langileen satisfazioarengan eragin positiboa izan duen galdetu zitzaien.

ERAGIN POSITIBOA IZATEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 89,1
Ez	% 3,6
Ez daki edo ez du erantzun	% 7,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planek langileen satisfazioan positiboki eragin duten



Grafikoa: Euskara-planek langileen satisfazioan positiboki eragin duten

15.- Emaidza ekonomikoak

a) Euskara-planen eragina

Erakundeei, euskara-planek emaitza ekonomikoetan eragina duten galdetu zitzaaien.

ERAGINA IZATEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 10,9
Ez	% 60
Ez daki edo ez du erantzun	% 29,1
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planek emaitza ekonomikoetan eragina izatea



Grafikoa: Euskara-planek emaitza ekonomikoetan eragina izatea

b) Euskara-planen errentagarritasuna

Erakundeei, euskara-planak garatzeak suposatzen duen esfortzu ekonomikoa errentagarria den galdetu zitzaaien.

ERRENTAGARRIA IZATEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 74,5
Ez	% 7,3
Ez daki edo ez du erantzun	% 18,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundeentzat, euskara-planak errentagarriak diren



Grafikoa: Erakundeentzat, euskara-planak errentagarriak diren

Inpaktua

16.- Euskara-planen bidez eragindako inpaktua

a) Euskaraz zuzentzen den bezero eta hornitzaile-kopurua handitzea

Erakundeei, euskara-planak ezartzearen ondorioz, haiengana euskara zuzentzen den bezeroen eta hornitzaileen kopurua handitu den galdetu zitzaien.

KOPURUA HANDITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 29,1
Ez	%38,2
Ez daki edo ez du erantzun	% 36,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskaraz zuzentzen den bezero eta hornitzaile-kopurua handitzea



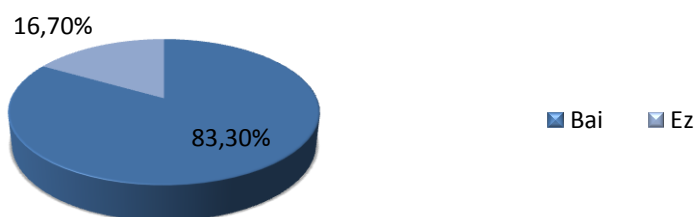
Grafikoa: Euskaraz zuzentzen den bezero eta hornitzaile-kopurua handitzea

b) Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile euskaldunak bezeroekin euskaraz maiztasun handiagoz aritzen diren galdetu zitzaien.

MAIZTASUN HANDIAGOZ ARITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 83,3
Ez	% 16,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin



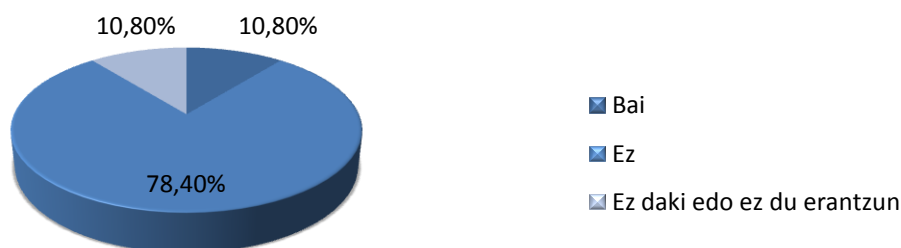
Grafikoa: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin

c) Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz haien artean

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile euskaldunak haien artean maiztasun handiagoz euskaraz aritzen diren galdetu zitzairen.

MAIZTASUN HANDIAGOZ ARITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 78,4
Ez	% 10,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 10,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz euskaraz aritzea haien artean



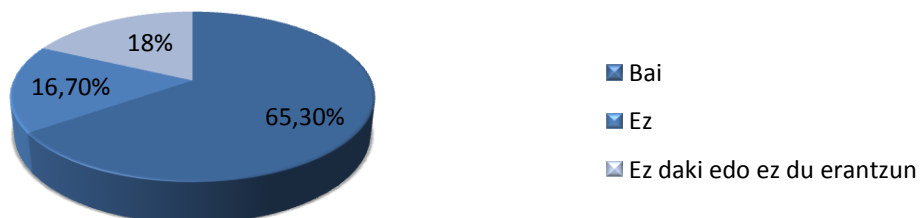
Grafikoa: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz haien artean

d) Langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaltzea

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten galdetu zitzairen.

INTERESA AZALTZEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 64
Ez	% 18
Ez daki edo ez du erantzun	% 18
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten



Grafikoa: Langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten

e) Euskara gutxi dakitenek, euskara-maila hobetzeko interesa azaltzea

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, euskara gutxi dakitenek euskara-maila hobetzeko interesa azaldu duten galdetu zitzairen.

INTERESA AZALTZEA	ERAKUNDE- KOPURUA
Bai	% 62,2
Ez	% 18
Ez daki edo ez du erantzun	% 19,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara gutxi dakitenek, hobetzeko interesa azaltzea



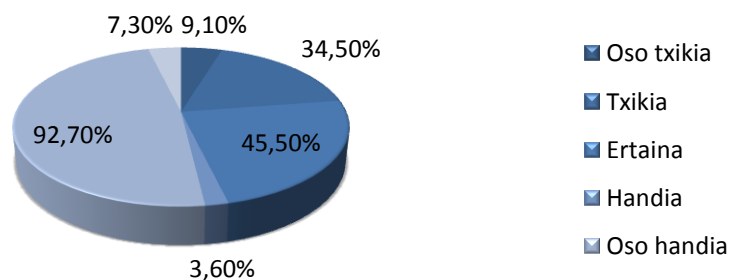
Grafikoa: Euskara gutxi dakitenek, hobetzeko interesa azaltzea

f) Euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktu orokorra

Erakundeei, haien ustez haiek garatutako euskara-planek eta ekintzek, euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktuari buruz galdetu zitzairen.

ERAGINDAKO INPAKTUA	ERAKUNDE- KOPURUA
Oso txikia	% 9,1
Txikia	% 34,5
Ertaina	% 45,5
Handia	% 3,6
Oso handia	% 92,7
Ez daki edo ez du erantzun	% 7,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundeek euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktua



Grafikoa: Erakundeek euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktua

B.- INFORMAZIO KUALITATIBOA

Erakundeek, informazio kuantitatiboa emateaz gain, informazio kualitatiboa ere eman dute. Atal honetan, jasotako informazio hori laburki azaltzen da.

Irizpidea: Lidergoa

- Erakunde batzuek aipatzen dute euskara-planak garatzen dituzten erakundeen arteko topaketak antolatu beharko liratekeela, praktika onak sozializatu eta ezagutu ahal izateko.

Irizpidea: Emaitzak

- Erakunde gehienentzat, euskara-planak ezartzeak esfortzu ekonomiko handia egitea suposatzen du, alde batetik, deialdiaren bidez ez direlako gastu guztiak estaltzen, eta beste alde batetik, gaur egungo egoera ekonomikoa dela eta, ez duelako eragin zuzena emaitza ekonomikoetan.
- Erakunde gehienek, euskara-planen errentagarritasunari buruz galdetuta, esfortzu ekonomiko bat egitea suposatzen duen arren errentagarria dela diote. Erakunde hauentzat, euskara-plana ezartzearen ondorioz zerbitzu hobeagoa edo osoagoa eskaini daiteke, eta honetaz gain, langileen satisfazioarengan positiboki eragiten duela uste dute, horrek , aldi berean, errendimenduan eragiten duelarik.

Inpaktua

- Erakunde askok aipatzen dute testuingurua euskaratzea garrantzitsua den arren, motibazio-lana egiten ez bada, alferrikakoa izan daitekeela egindako esfortzua.
- Erakunde askorentzat euskaratzea gehiago sustatu behar da: erakunde barruan eta lan-ordutegi barruan ikastaroak antolatuz, edo lanetik kanpo ikastaroen matrikulak ordainduz.
- Inpaktuan eragin handia dauka testuinguru geografiko eta sozialak. Hortaz, oso euskalduna ez den eremu batean, nahiz eta erakundean ahalegin handiak egin, testuinguruak asko baldintzatu dezake erabilera. Horregatik, lan-munduan sustapen-lana egiteaz aparte, ezinbestekoa da gizartean ere euskararen erabilera sustatzea.

5.2.- Langileengandik jasotako informazioa

A.- INFORMAZIO KUANTITATIBOA

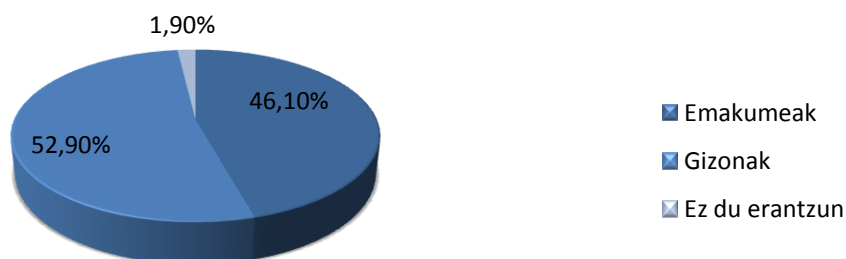
Ikerketan parte hartutako langileen profila

Ikerketan parte hartutako langileen generoa, adina, jaioterria, bizilekua, erakundean lanean daramaten denbora, euskara-maila, eta euskara-planetan parte hartu zuten ezagutu nahi zen.

1.- Generoa

GENEROA	LANGILE- KOPURUA
Emakumea	% 45,2
Gizona	% 52,9
Ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen generoa



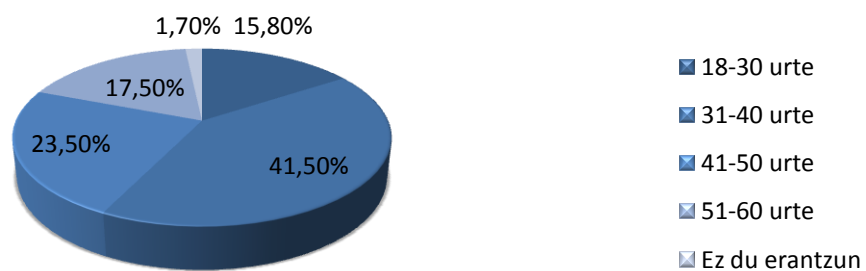
Grafikoa: Ikerketan parte hartu duten langileen generoa

2.- Adina

Ikerketan parte hartutako langileen adina azaltzen da multzokatuta. Ikerketan parte hartutako langileen batezbesteko adina 40,4 urtekoa da.

ADIN- TARTEA	LANGILE-KOPURUA
18-30 urte	% 15,8
31-40 urte	% 41,5
41-50 urte	% 23,5
51-60 urte	% 17,5
Ez du erantzun	% 1,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen adina

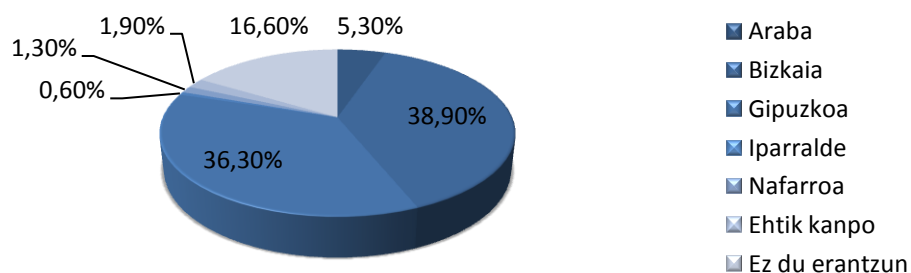


Grafikoa: Ikerketan parte hartutako langileen adina

3.- Jaioterria

JAIO TERRIA	LANGILE-KOPURUA
Araba	% 5,3
Bizkaia	% 38,9
Gipuzkoa	% 36,3
Iparralde	% 0,6
Nafarroa	% 1,3
EHTik kanpo	% 1,9
Ez du erantzun	% 16,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen jaioterria

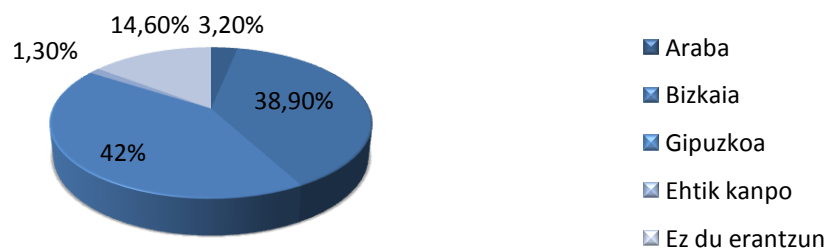


Grafikoa: Ikerketan parte hartu duten langileen jaioterria

4.- Bizilekua

BIZILEKUA	LANGILE- KOPURUA
Araba	% 3,2
Bizkaia	% 38,9
Gipuzkoa	% 42
EHTik kanpo	% 1,3
Ez du erantzun	% 14,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartu duten langileen bizilekua

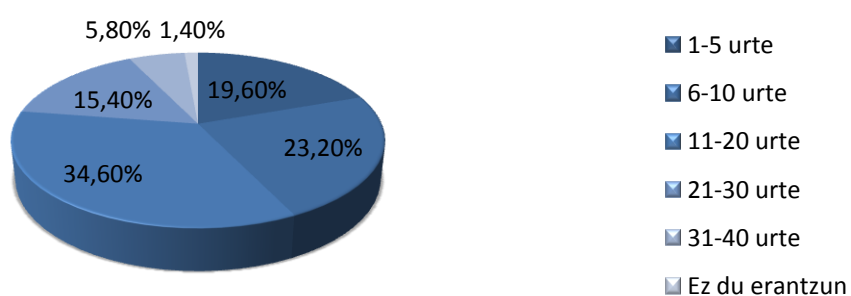


Grafikoa: Ikerketan parte hartu duten langileen bizilekua

5.- Erakundean lanean daraman denbora

ANTZINATASUNA	LANGILE-KOPURUA
1-5 urte	% 19,6
6-10 urte	% 23,2
11-20 urte	% 34,6
21-30 urte	% 15,4
31-40 urte	% 5,8
Ez du erantzun	% 1,4
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen antzinasuna erakundean



Grafikoa: Ikerketan parte hartutako langileen antzinasuna erakundean

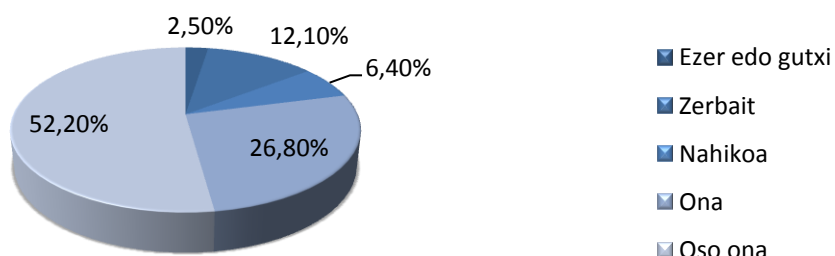
6.- Euskara- maila

Ikerketan parte hartu zuten langileei, haien euskara-maila zein zen galdetu zitzaien. Horretarako, lau alderdi desberdindu ziren: ulermena, idazmena, irakurmena, eta hizkera.

a) Ulermena

GAITASUN- MAILA	LANGILE-KOPURUA
Ezer edo gutxi	% 2,5
Zerbait	% 12,1
Nahikoa	% 6,4
Ona	% 26,8
Oso ona	% 52,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko ulermen-maila

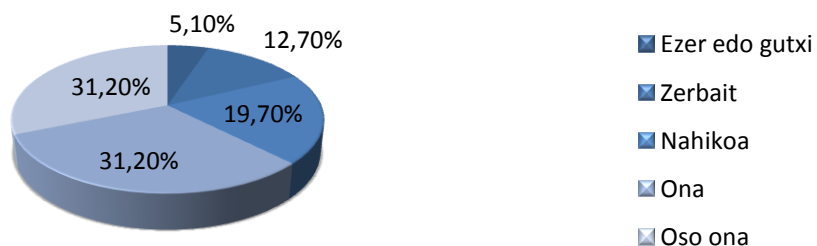


Grafikoa: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko ulermen-maila

b) Idazmena

GAITASUN- MAILA	LANGILE-KOPURUA
Ezer edo gutxi	% 5,1
Zerbait	% 12,7
Nahikoa	% 19,7
Ona	% 31,2
Oso ona	% 31,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartu duten langileen euskarazko idazmen-maila

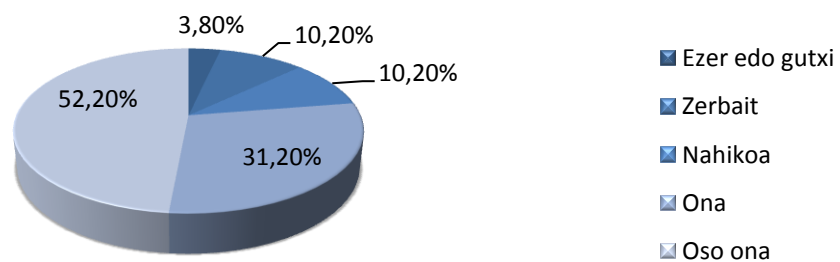


Grafikoa: Ikerketan parte hartu duten langileen euskarazko idazmen-maila

c) Irakurmena

GAITASUN- MAILA	LANGILE-KOPURUA
Ezer edo gutxi	% 3,8
Zerbait	% 10,2
Nahikoa	% 10,2
Ona	% 31,2
Oso ona	% 44,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko irakurmen-maila

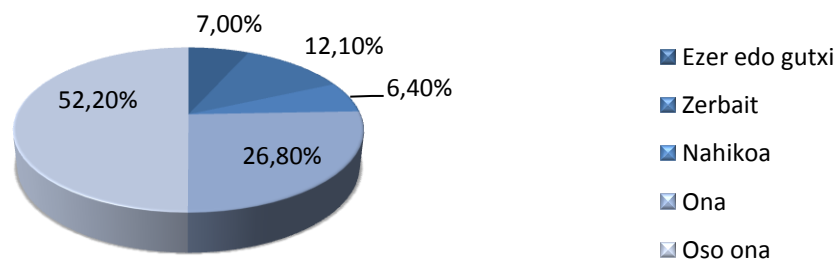


Grafikoa: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko irakurmen-maila

d) Hizkera

GAITASUN- MAILA	LANGILE- KOPURUA
Ezer edo gutxi	% 7
Zerbait	% 8,9
Nahikoa	% 12,7
Ona	% 28,7
Oso ona	% 42,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko hizkera-maila



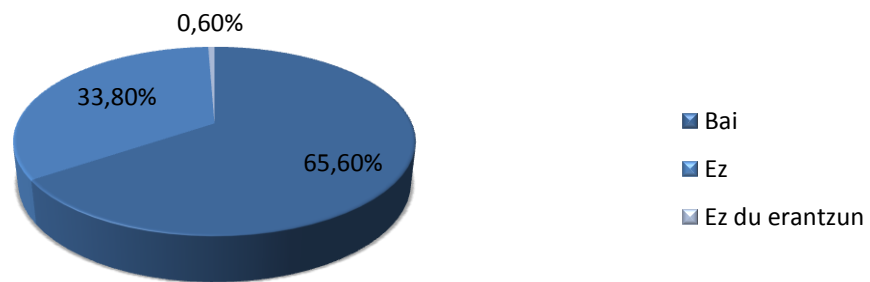
Grafikoa: Ikerketan parte hartutako langileen euskarazko hizkera-maila

7.- Euskara-planaren diseinu edo garapenean parte hartzea

Langileei, lan egiten duten erakundearen euskara-planaren diseinu edo garapenean parte hartu izan duten galdetu zitzaaien.

PARTE HARTZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 65,6
Ez	% 33,8
Ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planen diseinu edo garapenean parte hartzea



Grafikoa: Euskara-planen diseinu edo garapenean parte hartzea

Irizpidea: Prozesuak

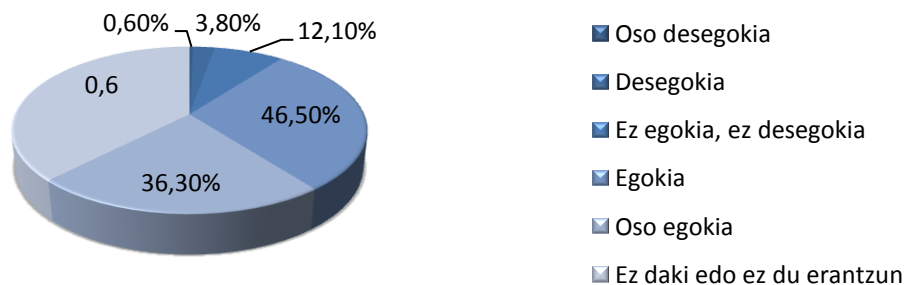
8.- Difusioa

Langileei, lan egiten duten erakundeak euskara-planari egindako difusioari buruz galdetu zitzairen.

a) Erakunde barruan euskara-planari buruz eman den informazioa

EMANDAKO INFORMAZIOA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 0,6
Desegokia	% 3,8
Ez egokia, ez desegokia	% 12,1
Egokia	% 46,5
Oso egokia	% 36,3
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakunde barruan euskara-planari buruz emandako informazioaren balorazioa

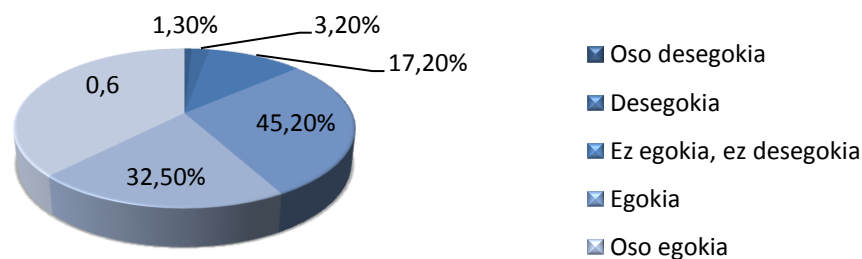


Grafikoa: Erakunde barruan euskara-planari buruz emandako informazioaren balorazioa

b) Erakunde barruan euskara-planari egindako zabalpena

EGINDAKO ZABALPENA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 3,2
Ez egokia, ez desegokia	% 17,2
Egokia	% 45,2
Oso egokia	% 32,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakunde barruan euskara-planei egindako zabalpena

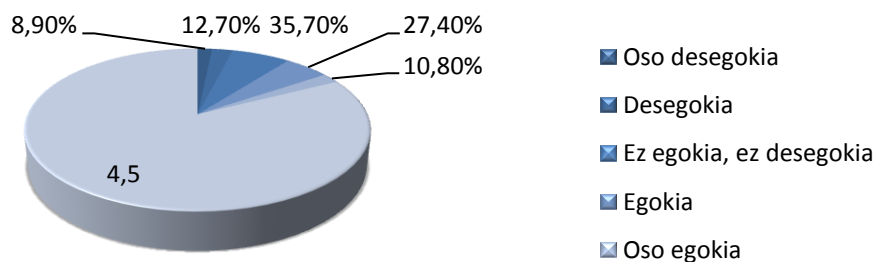


Grafikoa: Erakunde barruan euskara-planei egindako zabalpena

c) Erakundetik kanpo euskara-planari buruz emandako informazio edo egindako zabalpena

EGINDAKO ZABALPENA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 8,9
Desegokia	% 12,7
Ez egokia, ez desegokia	% 35,7
Egokia	% 27,4
Oso egokia	% 10,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 4,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Erakundetik kanpo euskara-planei egindako zabalpena



Grafikoa: Erakundetik kanpo euskara-planei egindako zabalpena

Irizpidea: Emaitzak

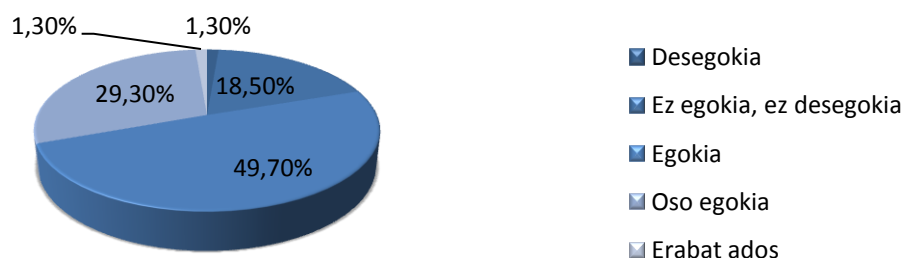
9.- Euskara-planen egokitasun, eraginkortasun eta gailentasuna

Langileei, lan egiten duten erakundeek diseinatu eta garatutako euskara-planek LanHitz deialdiaren helburuak lortzeko duten egokitasun, eraginkortasun eta gailentasuna baloratzea eskatu zitzaien.

a) Egokitasuna

EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 0
Desegokia	% 1,3
Ez egokia, ez desegokia	% 18,5
Egokia	% 49,7
Oso egokia	% 29,3
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Garatutako euskara-planen egokitasuna deialdiaren helburuak lortzeko

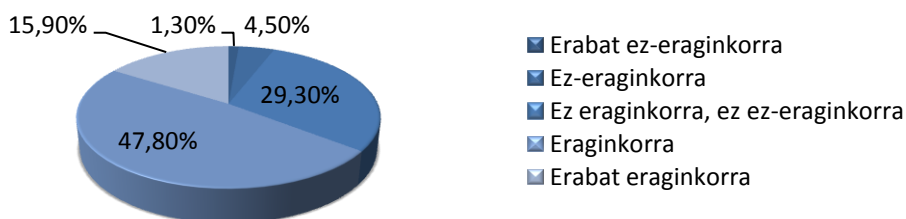


Grafikoa: Garatutako euskara-planen egokitasuna deialdiaren helburuak lortzeko

b) Eraginkortasuna

ERAGINKORTASUNA	LANGILE- KOPURUA
Erabat ez-eraginkorra	% 1,3
Ez-eraginkorra	% 4,5
Ez eraginkorra, ez ez-eraginkorra	% 29,3
Eraginkorra	% 47,8
Erabat eraginkorra	% 15,9
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Garatutako euskara-planen eraginkortasuna deialdiaren helburuak lortzeko

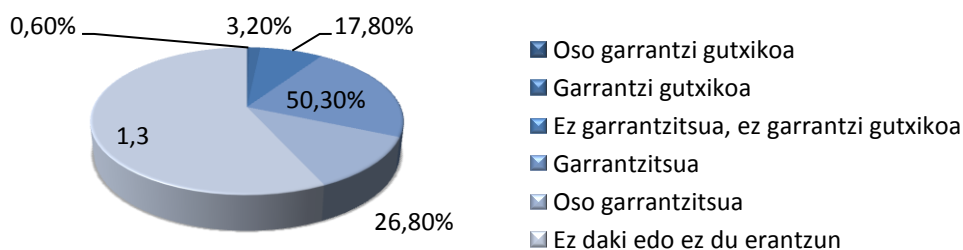


Grafikoa: Garatutako euskara-planen eraginkortasuna deialdiaren helburuak lortzeko

c) Errelebantzia edo garrantzia

ERRELEBANTZIA	LANGILE- KOPURUA
Oso garrantzi gutxikoa	% 0,6
Garrantzi gutxikoa	% 3,2
Ez garrantzitsua, ez garrantzi gutxikoa	% 17,8
Garrantzitsua	% 50,3
Oso garrantzitsua	% 26,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Garatutako euskara planen garrantzia deialdiaren helburuak lortzeko



Grafikoa: Garatutako euskara-planen garrantzia deialdiaren helburuak lortzeko

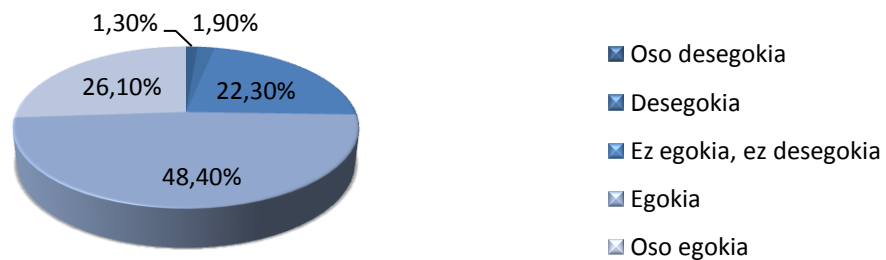
10.- Balioa

Langileei, lanean ari diren erakundeek garatutako euskara-planen balioaz galdetu zitzairen.

a) Langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balioa

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 1,9
Ez egokia, ez desegokia	% 22,3
Egokia	% 48,4
Oso egokia	% 26,1
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balioa

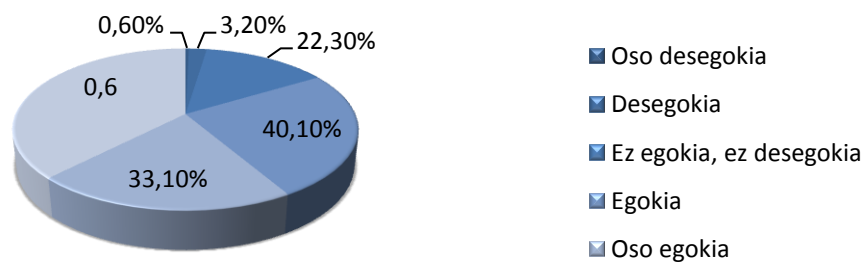


Grafikoa: Langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balioa

b) Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 0,6
Desegokia	% 3,2
Ez egokia, ez desegokia	% 22,3
Egokia	% 40,1
Oso egokia	% 33,1
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

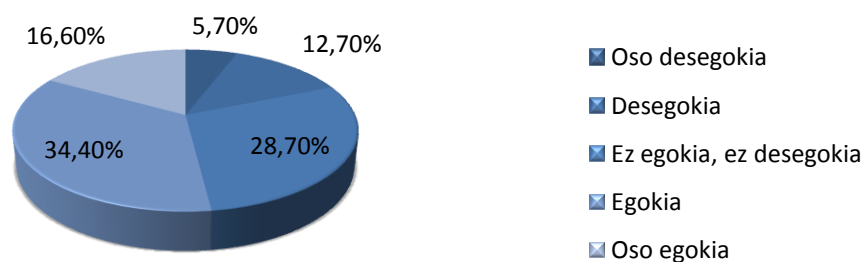


Grafikoa: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

c) Bezeroengan euskararen erabilera sustatzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 5,7
Desegokia	% 12,7
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 34,4
Oso egokia	% 16,6
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

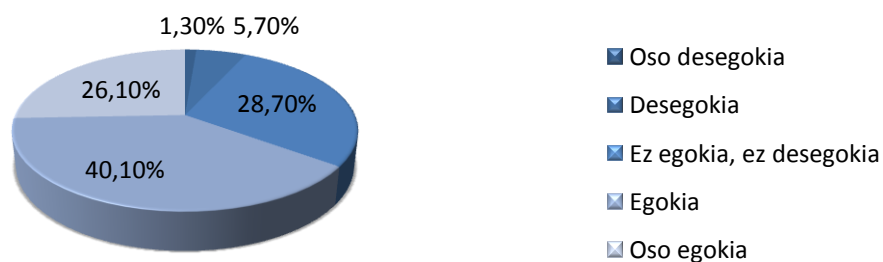


Grafikoa: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

d) Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 5,7
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 40,1
Oso egokia	% 24,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten egokitasuna

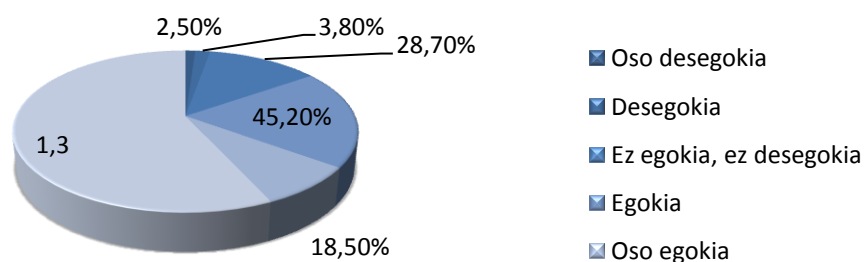


Grafikoa: Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten egokitasuna

e) Euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 2,5
Desegokia	% 3,8
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 45,2
Oso egokia	% 18,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

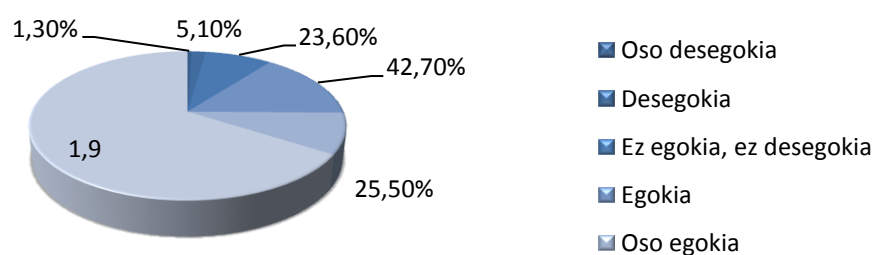


Grafikoa: Euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

f) Euskarazko harreman-sareak sendotzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 5,1
Ez egokia, ez desegokia	% 23,6
Egokia	% 42,7
Oso egokia	% 25,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskarazko harreman-sareak zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

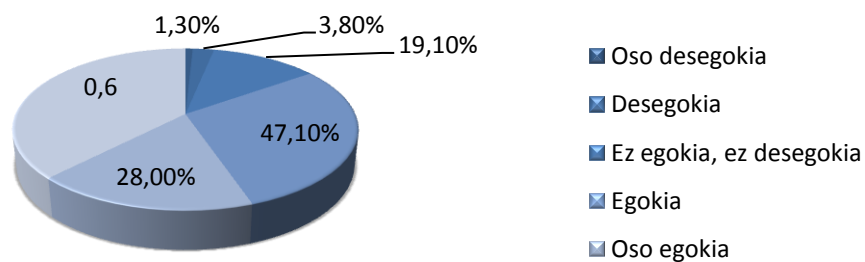


Grafikoa: Euskarazko harreman sareak sendotzeko duten balio edo egokitasuna

g) Euskararen status edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 3,8
Ez egokia, ez desegokia	% 19,1
Egokia	% 47,1
Oso egokia	% 28
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskararen status edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

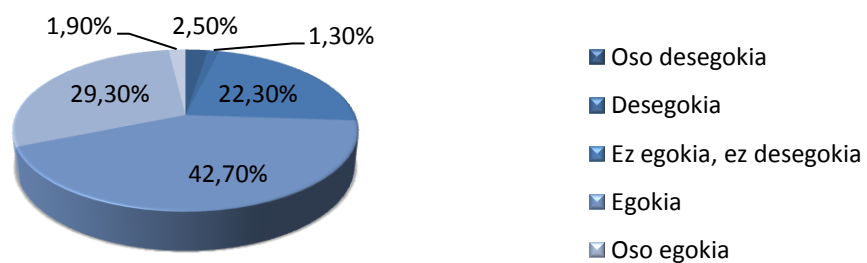


Grafikoa: Euskararen status edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

h) Euskaraz bizi ahal izateko duten balioa

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 2,5
Desegokia	% 1,3
Ez egokia, ez desegokia	% 22,3
Egokia	% 42,7
Oso egokia	% 29,3
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskaraz bizi ahal izateko duten balioa



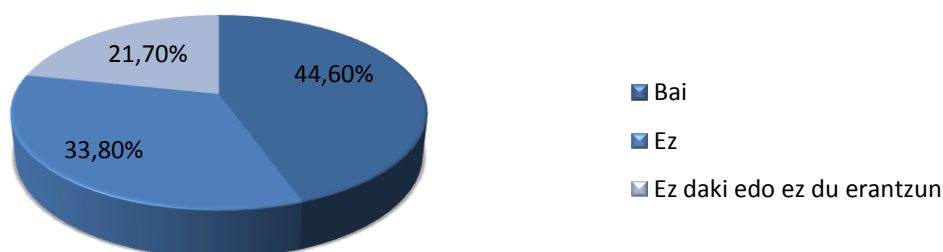
Grafikoa: Euskaraz bizi ahal izateko duten balioa

11.- Emaitzak hornitzaileengan

Euskara-planak ezartzearen ondorioz euskaraz zuzentzen diren hornitzaileak gehiago diren

KOPURUA HANDITU DEN	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 44,6
Ez	% 33,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 21,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planak garatzearen ondorioz, euskaraz zuzentzen direna hornitzaile- kopuruak handitu diren



Grafikoa: Euskara-planak ezartzearen ondorioz euskaraz zuzentzen diren hornitzaileen kopuruak handitu diren

12.- Emaitzak pertsonengan

a) Euskaraz gehiago aritzea

Euskara-planak garatzearen ondorioz, euskaraz aritzen den langile-kopurua eta euskaraz aritzearen maiztasuna handitu den.

KOPURUA HANDITU DEN	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 55,4
Ez	% 26,1
Ez daki edo ez du erantzun	% 18,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planak garatzearen ondorioz, euskaraz aritzen den langileen kopurua eta erabilera-maiztasuna handitu diren.



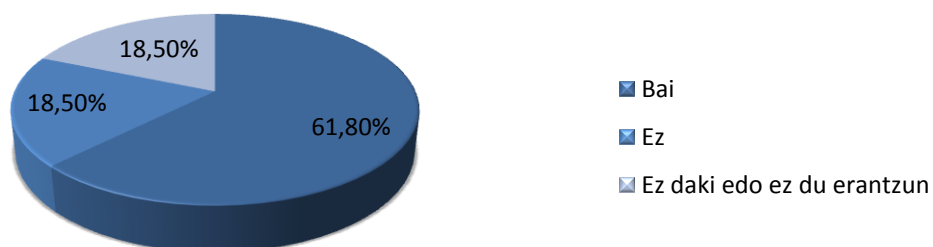
Grafikoa: Euskara-planak garatzearen ondorioz, euskaraz aritzen den langileen kopurua eta erabilera-maiztasuna handitu diren.

b) Langileen satisfazioa

Euskara-planak garatzearen ondorioz, langileen satisfazioa handitu den

SATISFAZIOA HANDITZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 61,8
Ez	% 18,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 19,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planak garatzearen ondorioz langileen satisfazioa handitu den



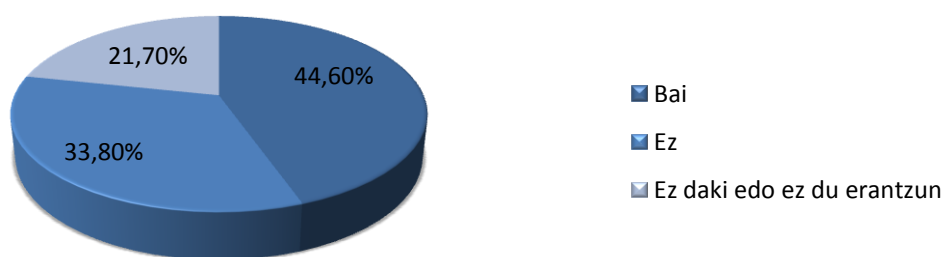
Grafikoa: Euskara-planak garatzearen ondorioz langileen satisfazioa handitu den

13.- Emaitzak bezeroengan

Euskara-planak ezartzearen ondorioz euskaraz zuzentzen diren bezero-kopurua handitu den

KOPURUA HANDITU DEN	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 44,6
Ez	% 33,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 21,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-planak garatzearen ondorioz, euskaraz zuzentzen diren bezero- kopurua handitu den



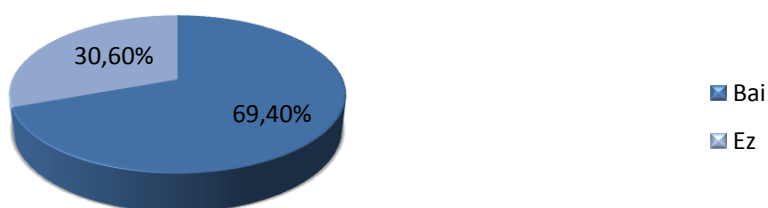
Grafikoa: Euskara-planak ezartzearen ondorioz euskaraz zuzentzen diren bezeroen kopurua handitu den

14.- Eraitza orokorrak

- a) Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzen dira euskaraz bezero eta hornitzaileekin

SATISFAZIOA HANDITZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 69,4
Ez	% 30,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz

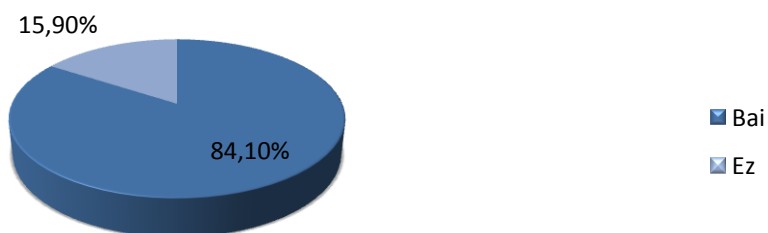


Grafikoa: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz

- b) Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzen dira euskaraz haien artean

SATISFAZIOA HANDITZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 84,1
Ez	% 15,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz

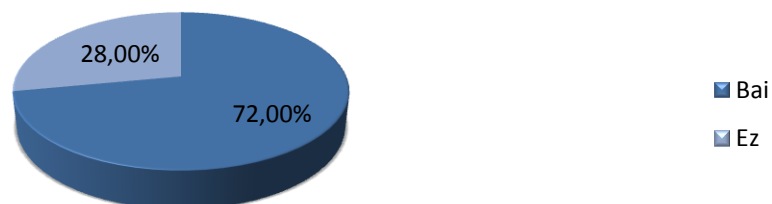


Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz

c) Langile ez euskaldunek, ikasteko interesa azaltzea

SATISFAZIOA HANDITZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 72
Ez	% 28
GUZTIRA	% 100

Taula: Langile ez-euskaldunek ikasteko interesa azaltzea

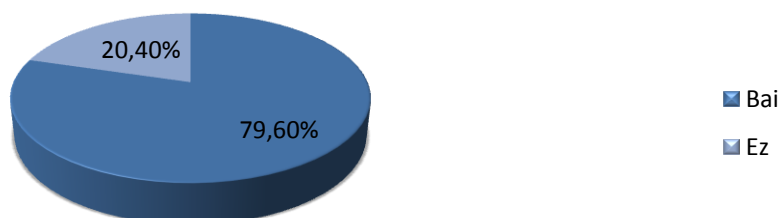


Grafikoa: Langile ez-euskaldunek ikasteko interesa azaltzea

d) Euskara gutxi dakiten langileek, ikasteko edo hobetzeko interesa azaltzea

SATISFAZIOA HANDITZEA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 79,6
Ez	% 20,4
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara gutxi dakiten langileek, ikasteko eta hobetzeko interesa azaltzea



Grafikoa: Euskara gutxi dakiten langileek ikasteko eta hobetzeko interesa azaltzea

Inpaktua

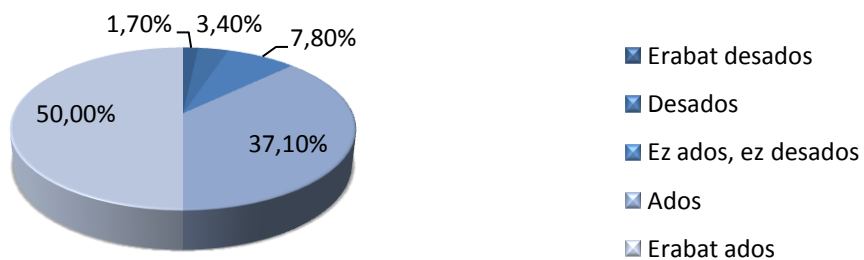
15.- Euskaraz dakiten langileak:

Euskaraz dakiten langileei, baieztapen batzuk aurkeztu zitzaizkien, eta hauekiko zuten adostasun-maila adieraztea eskatu zitzaien.

a) “Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen lagundu dit”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 1,7
Desados	% 3,4
Ez ados, ez desados	% 7,8
Ados	% 37,1
Erabat ados	% 50
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen laguntzea

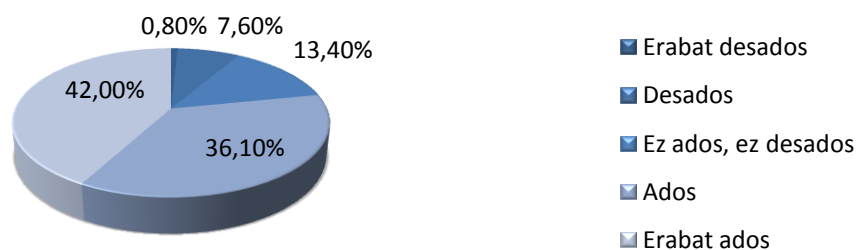


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen laguntzea

b) "Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 7,6
Ez ados, ez desados	% 13,4
Ados	% 36,1
Erabat ados	% 42
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dien

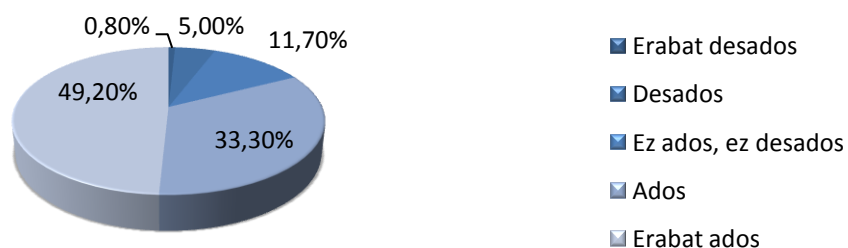


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dien

c) "Euskara-plana ezartzeak, euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 11,7
Ados	% 33,3
Erabat ados	% 49,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dien

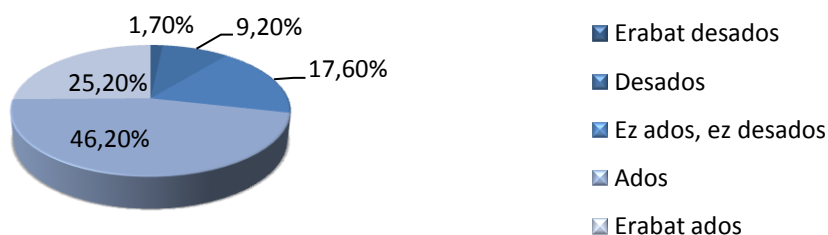


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dien

d) "Euskara-plana ezartzeak, euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 1,7
Desados	% 9,2
Ez ados, ez desados	% 17,6
Ados	% 46,2
Erabat ados	% 25,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dien

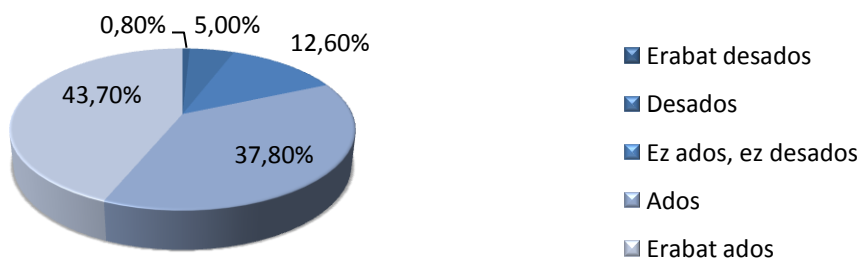


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dien

e) "Euskara-plana ezartzeak euskara lehen baino arlo gehiagotan erabiltzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 12,6
Ados	% 37,8
Erabat ados	% 43,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara arlo gehiagotara zabaltzen lagundu duen

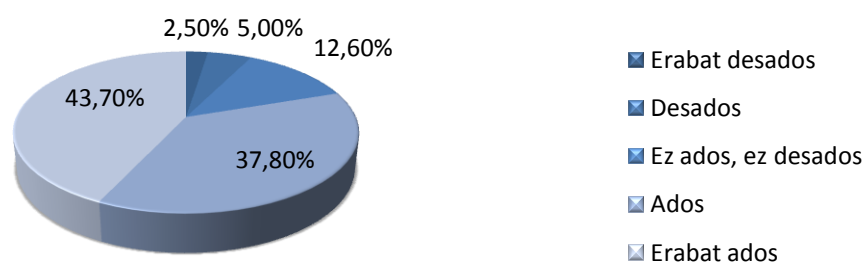


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara arlo gehiagotara zabaltzen lagundu duen

f) "Euskara-plana ezartzeak, euskaraz bizitzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 2,5
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 15,8
Ados	% 45,8
Erabat ados	% 30,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskaraz bizitzen lagundu dien



Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskaraz bizitzen lagundu dien

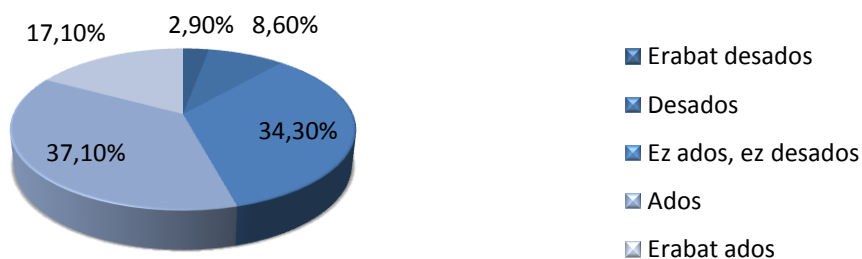
6.- Euskaraz ez dakiten edo gutxi dakiten langileak

Euskaraz ez zekiten, edo euskara gutxi zekiten langileei baieztapen batzuk aurkeztu zitzaizkien, eta hauekiko zuten adostasun-maila adieraztea eskatu zitzaien.

- a) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, ha aumentado mi interés por aprender dicha lengua”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 2,9
Desados	% 8,6
Ez ados, ez desados	% 34,3
Ados	% 37,1
Erabat ados	% 17,1
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, euskara ikasteko interesa handitu duen

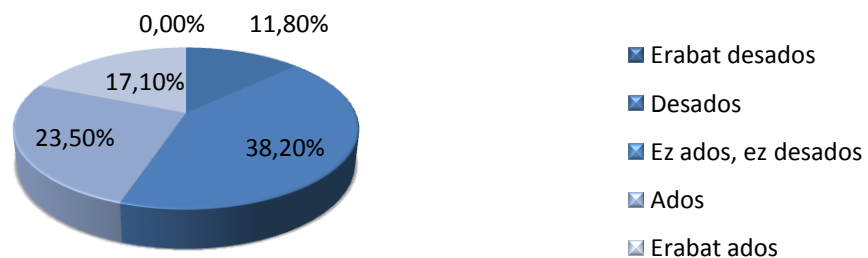


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko interesa handitu duen

- b) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, tengo una actitud más positiva hacia dicha lengua”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 11,8
Ez ados, ez desados	% 38,2
Ados	% 23,5
Erabat ados	% 26,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu duen

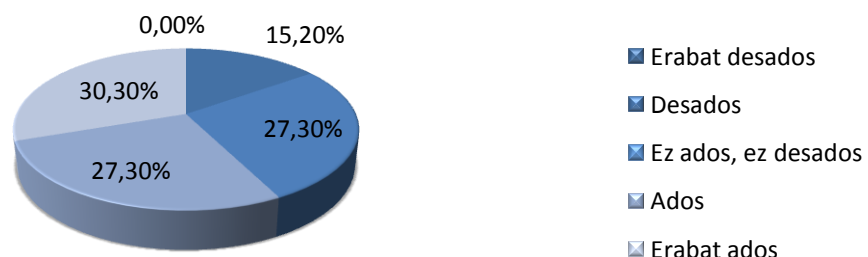


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak, euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu duen

- c) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, promuevo que los que saben euskara lo usen”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 15,2
Ez ados, ez desados	% 27,3
Ados	% 27,3
Erabat ados	% 30,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, dakitenek erabil dezaten sustatzea lagundu duen

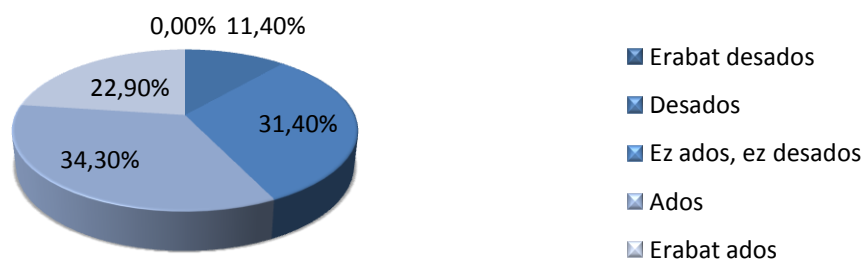


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak, dakitenek erabil dezaten sustatzea lagundu duen

d) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, he intentado aprender y/o mejorar mi nivel de euskara”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 11,4
Ez ados, ez desados	% 31,4
Ados	% 34,3
Erabat ados	% 22,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko edo hobetzeko interesa pizten lagundu duen



Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko edo hobetzeko interesa pizten lagundu duen

B.- INFORMAZIO KUALITATIBOA

Irizpidea: Politika eta Estrategia

Euskara-planak garatzearen garrantziaz

- Langileek, orokorrean, oso positiboki baloratzen dute euskara-planak garatzea.
- Langile askok aipatzen dute euskara-planek ez dutela soilik erakundeek egin beharreko lana gidatzen, baizik eta langileek ere egin beharrekoa eta bilatu beharreko helburuak gidatzen dituela.
- Langile batzuentzat, derrigorrezkoa izan beharko litzateke erakunde guztiek euskara-planak garatzea, ez soilik bezeroen eskubideak bermatzeko, baizik eta euskaldun guztion eskubideak bermatzeko (bezeroenak, hornitzaileenak, langileenak ...).

Irizpidea: Lidergoa

Erakundeen arteko elkarlanaz:

- Langile batzuek erakundeen arteko elkarlana sustatu beharko litzatekeela diote. Ezaugarri komunak dituzten erakundeekin elkarlana egin beharko litzateke, alde batetik praktika onak ezagutu ahal izateko, eta bestetik, horrek ere motibazio eta errefortzu positiboa suposatuko lukeelako.

Langileen inplikazioaz:

- Langile batzuek, euskara-planen diseinu eta garapenean sail desberdinetako eta lanpostu desberdinetako langileak inplikatzeko emaitza positiboak lortzen laguntzen duela diote.

Goi-karguen inplikazioaz:

- Langile batzuek aipatzen dute, goi-karguetako langileek inplikazio handia izatea garrantzitsua dela, langile guztien aurrean "eredu" bezala jokatu beharko luketela, proiektu komuna dela agerian uzteko.

Irizpidea: Prozesuak

Euskara-planei egindako difusioaz

- Erakunde barruan euskara-planari buruz ematen den informazioa zabaldu behar da, eta langile guztiengan heldu dela ziurtatu, bestela borondatea dutenak besterik ez dira inplikatzeko.
- Erakundetik kanpo, askok ez dakite nola egin duten difusioa erakundeek.

Irizpidea: Emaitzak

- Orokorrean, langileak pozik daude euskara-planen bidez lortutako emaitzekin. Erakundeek eta langileek egindako lana alferrikakoa ez dela diote, eta aurrera egiten jarraitzeko motibazioa dutela diote.

Irizpidea: Inpaktua

Inpaktua handitzeko moduei buruz

- Enpresa guztiak inplikatzeko sustatu beharko litzateke.
- Langileen euskalduntzea indartu beharko litzateke, bestela euskaldunen esku geratzen delako normalizazioa egitea, eta hori ez da efektiboa.
- Motibazio-lana ezinbestekoa den arren, testuingurua elebiduna ez bada, lana alferrikakoa izan daiteke.
- Eredu geografiko zehatz bakoitzean, erakunde handiena edo garrantzitsuenak inplikatzeko lortzen bada, bere ingurukoak errazago hasiko dira honen aldeko lana egiten.
- Euskara-planak garatzen dituzten erakundeek arteko elkarlana sustatu beharko litzateke.
- Kontratazioak egiterakoan, euskaraz dakitenek lehentasuna izan beharko lukete.
- Ekintza guztiak langile guztiei zuzendutakoak izatea, ez soilik jende aurrean lan egiten duten langileei.
- Euskararen egoera boluntarismoarekin ez da konponduko, hori erakusten du errealitateak. Hortaz, lege gogorragoak ezarri beharko lirateke.
- Lan-munduan hizkuntza teknikoak erabiltzen denez, euskarazko hizkuntza teknikoak erakutsi eta erabiltzeko ikastaroak sustatu, euskara lan-munduan ere erabilgarria dela zabaltzeko.

Aurrera eramandako ekintzen artean, euskararen normalkuntzarako eraginkorrenak direnak

- Langileek motibazio-ekintzak asko baloratzen dituzte, hauen artean lehiaketak, mintzapraktika taldeak, bazkaltegiak, ... azpimarratzen dituztelarik.
- Lan-munduan erabiltzen den hizkera teknikoak denez gero, hizkuntza teknikoaren eskuliburuak oso eraginkorrak direla aipatzen dute.
- Euskarazko ikastaroak laburrak erakunde batzuetan oso eraginkorrak izan daitezkeela aipatzen dute, batez ere bezeroekin harreman zuzena duten lanpostuetarako, ezagutza minimo batzuk bermatzeko eta bezeroei euskarazko arreta eman ahal izateko lehenengo momentutik.

5.3.- Erakunde eskatzaileek deialdiari buruz egindako balorazioa

A.- INFORMAZIO KUANTITATIBOA

Erakundeei, LanHitz deialdiaren alderdi desberdinak baloratzea eskatu zitzaien. Horretarako, 0tik 10rako eskala baten bidez, alderdi horiek puntuazio bat esleitu behar zizkieten.

Irizpidea: Politika eta Estrategia

Deialdiaren edukia

Erakundeek, deialdiak egiten duen estaldura baloratu zuten.

BALORATUTAKO ALDERDIA	BATAZBESTEKO NOTA
Deialdiak egiten duen estaldura	6,38

Taula: Deialdiaren edukiaren balorazioa

Irizpidea: Lidergotza

HPS-ko teknikariek izandako harremana

Erakundeek, HPS-ko teknikariek izandako harremanak baloratu zituzten, bi alderdi desberdinduz: teknikariek emandako arreta, eta teknikarien eraginkortasuna.

BALORATUTAKO ALDERDIA	BATAZBESTEKO NOTA
Teknikariek emandako arreta	8,1
Teknikarien eraginkortasuna	7,94
Harremanen balorazio orokorra	8,01

Taula: HPS-ko teknikariek izandako harremanen balorazioa

Irizpidea: Pertsonak, Baliabideak eta Aliantzak

Finantzaketa

Finantzaketari dagokionez, esleitutako diru-kopurua eta erabilitako ordainketa-sistema ebaluatu zituzten erakundeek.

BALORATUTAKO ALDERDIA	BATAZBESTEKO NOTA
Esleitutako diru-kopurua	5,85
Ordainketa-sistema	6,77
Finantzaketaren balorazio orokorra	6,33

Taula: Deialdiaren finantzaketaren balorazioa

Irizpidea: Prozesuak

Deialdiaren prozedura

Deialdiaren prozedurari dagokionez, proiektuen ebaluazioa egiteko modua, ebaluazioari buruz jasotako informazioa, epeak, ebazpena, eta kudeaketa administratiboa baloratu zituzten.

BALORATUTAKO ALDERDIA	BATAZBESTEKO NOTA
Proiektuen ebaluazioa	5,62
Ebaluazioari buruzko informazioa	5,7
Epeak	4,68
Ebazpena	5,18
Kudeaketa administratiboa	5,44
Prozeduraren balorazio orokorra	5,33

Taula: Deialdiaren prozeduraren balorazioa

B.- INFORMAZIO KUALITATIBOA

Atal honetan, aurreko alderdiei buruz emandako informazio kualitatiboaren sintesia azalduko dugu:

Irizpidea: Politika eta Estrategia

Edukiari buruz

- Erakunde askok garrantzitsutzat hartzen dituzten alderdi batzuk deialditik kanpo geratzen direla aipatzen dute. Alderdi hauek euskalduntzea eta motibatzea izango lirateke.
- EME ereduak gida-lan ona egiten duen arren, erakunde gutxi batzuentzat eredu zurrunegia da.
- Kontratazio-politiketan euskara kontutan hartzen dituzten erakundeak saritu beharko liratekeela aldarrikatzen dute askok.

Irizpidea: Lidergoa

HPS-ko teknikariek izandako harremanari buruz

- Teknikariek emandako arreta oso ondo baloratua da.
- Administrazioak dituen akats edo hutsuneak hobetzea beharrezkotzat jotzen den arren, argi dute gauza asko ez daudela teknikarien menpe.

Irizpidea: Pertsonak, Baliabideak, eta Aliantzak

Finantzaketari buruz

- Deialdiaren diru-kopuru osoa gutxituz doa, eta horrek esleitutako diru-kopurua ere murriztea dakar, eskaera gutxitu ez delako.
- Ondo baloratzen da krisi garaian deialdiak mantentzeko esfortzua egitea.
- Ondo ikusten da, nahiz eta diru gutxi esleitu, erakunde askok jasotzea, horrek erakunde asko helburu komun batean inplikaturik daudela suposatzen duelako.

Irizpidea: Prozesuak

Prozedurari buruz

- Epeak gehiegi luzatzen dira eta hori erakundeek kalterako da.
- Deialdiari buruzko aurkezpenak eta jardunaldiak ondo baloratuak dira.
- Ebaluazio-irizpideak gero eta argiagoak izatea positiboki baloratzen den arren, erakunde batzuek zehaztasun handiagoz jakin nahiko lukete zer eta nola lagundu den diruz, kopuru totala jakiteaz gain.

Inpaktua

Deialdiaren eraginkortasunaz

- Eraginkorra da, euskararen normalkuntzaren alde lan egiteak suposatzen duen kostu ekonomikoari aurre egiten laguntzen duelako.
- Benetako eraginkortasuna lortzeko, Sail desberdinen arteko benetako elkarlana egin beharko litzateke.
- Erakunde batzuentzat, euskararen normalkuntza benetan lortu ahal izateko, derrigorrezkoa izan beharko litzateke guztientzat euskara-planak garatzea derrigorrezkoa izatea, eta horren jarraipena egitea.
- Eraginkorra den arren, erakunde batzuen ustez, EME ereduan laugarren ardatz bat batu beharko litzateke: euskalduntzea.

Bestelakoak

Positiboki baloratutakoa

- Deialdia bera oso positiboki baloratua da, askok ezinbestekotzat jotzen dutelarik.
- Euskara bultzatzeaz gain erakundeei balio erantsi bat emateko aukera ematea ahalbidetzen du deialdiak, eta hori positiboa da.
- Administrazioak, erakundeei legeak bete ditzaten sustatu eta kontrolatu behar du, baina kasu honetan legeak betetzeko laguntzak ere ematen dira, eta LanHitz deialdia horren adibide garbia da.

Hobetu beharreko alderdiak

- Euskalduntzea eta motibatzea indartu beharko lirateke.
- Deialdian, orokorrean, alderdi kuantitatiboetara jotzen da, eta alderdi kualitatiboa oso garrantzitsua denez gero, gehiago kontutan hartu beharko litzateke.
- Tramiteak arindu beharko lirateke, nahiz eta urtez urte hau hobetuz doan.
- Praktika onen edo burututako ekintzen sozializazioa egitea proposatzen da.
- Langile ez-euskaldunak oztopo handia direnez, langile euskaldunen kontratazioa sustatu edota saritu beharko litzateke.

5.4.- HPS-ko teknikariengandik jasotako informazioa

Alderdi desberdinei buruz jasotako informazio kualitatiboaren sintesia:

Irizpidea: Politika eta estrategia

- LanHitz deialdiak alor anitzak barne hartzen ditu, baita euskalduntzea eta motibatzea ere, baina mugak daude ezin delako guztia lagundu.
- Agian balora liteke kontratazio-politiken barruan langile euskaldunak kontratatzeke politika dutenak. Gaur egun hizkuntza-politika baloratzen da, baina ez kontratazio-politika.

Irizpidea: Lidergoa

- Egokiena, Gobernuko Sail desberdinen arteko benetako elkarlana egitea litzateke (Industria, Lana, Hezkuntza, ...). Noizbait saiatu izan dira eta emaitzak ez dira nahi bezain positiboak izan. Horrek borondate politikoa suposatzen du eta ez dago teknikarien esku, baina argi dago benetako elkarlanak emaitza hobeagoak emango lituzkeela sail bakoitzak lana bere kabuz egiteak baino.
- Erakunde eskatzaileekin izandako harremanak orokorrean onak dira.

Irizpidea: Pertsonak, Baliabideak eta Aliantzak

- Baliabideak mugatuak dira eta eskaera igoz doa. Banaketa proportzionalki egiten da, guztiek zerbait emateko, nahiz eta kalitate minimo bat exijitzen den. Erakundeek, nahiz eta diru-kopuru txikia jaso, zeozer egin dezakete diru horrekin. Garrantzitsua ikusten dute ahalik eta erakunde gehien inplikatzeko lan honetan, baina beti ere kalitate-minimo bat eskatzen da.

Irizpidea: Prozesuak

- Teknikarien nahia prozedura geroz eta arinagoa izatea da, eta urtez urte hori egiten saiatzen dira. Geroz eta dokumentazio gutxiago eskatzen da, eta zuriaketa erraztuz doa.
- Epeak gehiegi luzatzen dira eta erakundeek kalterako da, baina ez dago teknikarien esku noiz argitaratzen den deialdia, eta horrek hurrengo prozesu osoa baldintzatzen du.
- Hurrengo deialdietan tramitazio telematikoa jarriko da martxan erakundeek lana errazteko asmoz.

6.- LANHITZ SEKTOREAREN EGOERA: SINTEZIA

Txostenaren hasieran aipatu bezala, lan honek hiru helburu nagusi zituen. Lehenengoa, sektorearen egoera ezagutzea, bigarrena, diruz lagundutako ekintzen bidez eragindako inpaktuaren estimazioa egitea, eta hirugarrena, diru-laguntza jasotzen duten erakundeei lagungarria izango zaien tresna bat eratzea.

Atal honetan, jasotako informazio kuantitatibotik eta kualitatibotik abiatuta, sektorearen egoeraren “erradiografia” moduko bat azalduko dugu, eta ondoren, eragindako inpaktuaren estimazioa azaldu. Erakundeei zuzendutako tresna, ordea, hurrengo atalean azalduko dugu, hori baita jasotako enkargua.

Metodologiaren atalean azaldu genuen bezala, EFQM Kalitate Osoa eta Bikaintasunaren irizpideei buruzko informazioa iturri desberdinetatik jaso da.

IRIZPIDEAK	INFORMAZIO- ITURRIAK		
	Erakunde Eskatzaileak	Langileak	HPS-ko Teknikariak
Politika-estrategia	✓	✓	✓
Lidergoa	✓	✓	✓
Pertsonak, Baliabideak eta Aliantzak	✓	-	✓
Prozesua	✓	✓	✓
Emaitzak	✓	✓	-
Inpaktua	✓	✓	-

Taula: agente bakoitzarengandik jasotako informazioa

Hortaz, hurrengo tauletan, jasotako informazio hori sintetizaturik azaltzen da.

POLITIKA ETA ESTRATEGIA		
HPS-RENGADIK JASOTAKO INFORMAZIOA	ERAKUNDE ESKATZAILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	LANGILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA
1.- Deialdiari dagokionez Deialdiak alor asko barne hartzen ditu, baina mugak daude, batez ere baliabideak mugatuak direlako. Gaur egun hizkuntza-politika baloratzen da, baina ez kontratazio-politika. Agian hau ere kontutan hartu zitekeen. 2.- EME ereduari dagokionez Gida-lana egiten du eta alor guztiak barne hartzea du helburu.	1.-Deialdiari dagokionez Deialdiak alor asko barne hartzen ditu. Erakunde askok, motibazio-ekintzak eta euskalduntzea gehiago lagundu beharko liratekeela aldarrikatzen dute. Bestalde, kontratazio-politiketan euskara kontutan hartzen duten erakundeak saritu beharko liratekeela aldarrikatzen dute erakunde batzuek. 2.- EME ereduari dagokionez Alor asko barne hartzen ditu. Gida-lan egokia egiten du, batez ere hasiberriak diren erakundeentzat. Helburuak finkatzen eta jarraitu beharreko bidea ikusten laguntzen du. Bestalde, erakunde batzuek EME eredua zurrunezia dela diote, ez dela erakunde guztien izaera eta berezitasunetara egokitzen, eta eskaera egiterakoan erraztu baino zaildu egiten du lana. 3.- Deialdira aurkeztearen arrazoiei dagokionez Arrazoi desberdinengatik aurkezten diren arren, garrantzitsuenak langileen eskaera bati erantzuna ematea eta erakundearen irudi korporatiboa hobetzea dira. 4.- Erakundeen kontratazio-politikari dagokionez Erakunde gehienek euskara jakitea eskatzen dute, baina lanpostu batzuetarako bakarrik.	1.- EME eredutik abiatuta garatutako Euskara-planei dagokionez Oso positiboki baloratzen da erakundeek euskara-planak garatzea, bai erakundeen eta bai langileen helburuak eta egin beharreko bideak markatzeko. Langile batzuen iritziz, derrigorrezkoa izan beharko litzateke erakunde batzuek euskara-planak garatzea, ez soilik bezeroen eskubideak bermatzeko, baizik eta euskaldun guztien (langileak, bezeroak, ...) eskubideak bermatu ahal izateko.

LIDERGOA		
HPS-RENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	ERAKUNDE ESKATZAILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	ERABILTZAILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA
1.- Erakunde eskatzaileei dagokionez Erakunde txikiek agian handiek baino zailtasun handiagoak dituzte. 2.- Erakundeekin izandako harremanari dagokionez Erakunde eskatzaileekin izandako harremana, orokorrean, ona da. 3.- Erakundeen arteko elkarlanari dagokionez Administrazioaren Sail desberdinen arteko elkarlana sustatu eta egin beharko litzateke, deialdiaren efikazia handitzeko. Bestalde, erakundeen praktika onak ezagutzera emateko jardunaldiak antolatzea positiboa izan daiteke, baina hori haiek egin beharreko lana da.	1.- Administrazioari dagokionez Administrazioaren funtzionamendua arindu beharko litzateke, batez ere epe guztiak laburtu ahal izateko. Deialdiaren efikazia handitzeko, ezinbestekoa da Administrazioaren Sail desberdinen arteko elkarlana egitea. Enplegu Saila, Industria, ... ere inplikatzeari ezinbestekoa da. 2.- Teknikariekin izandako harremanari dagokionez Teknikariak emandako arreta oso ondo baloratua da, eta eraginkorrak dira haien lana egiterakoan. 3.- Erakundeen arteko elkarlanari dagokionez Euskara-planak garatzen dituzten erakundeen arteko topaketak antolatu beharko liratekeela deritzote erakunde batzuek, praktika onak ezagutzera eman ahal izateko.	1.- Langileen parte hartzeari dagokionez Langile batzuek aipatzen dutenez, erakundeetako sail eta lanpostu desberdin guztietako langileak inplikatzeari, euskara-planen diseinuaren arrakastan eta emaitzengan positiboki eragiten du. 2.- Erakundeen arteko elkarlanari dagokionez Langile batzuek, erakundeen arteko elkarlana sustatu beharko litzatekeela diote, praktika onak ezagutu ahal izateko eta motibazioa handitzeko.

PERTSONAK, BALIABIDEAK, ALIANTZAK

HPS-RENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	ERAKUNDEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA
1.- Baliabide ekonomikoei dagokienez Eskaera igo da, baina ez da deialdia diru-kopuru gehiagoz hornitu, baizik eta egoera ekonomikoa dela eta, murriztu egin dela. Positiboki baloratzen da deialdira aurkezten diren erakundeen kopurua mantentzea, egoera ekonomikoa gogorra den arren, oraindik euskararen aldeko lana egiten jarraitzen dutelako. Eskaintza igo den arren eta baliabideak mugatuak diren arren, erakunde guztiei diru-kopuru bat esleitzea da asmoa, baina noski, kalitate-maila minimo bat bete behar da horretarako.	1.- Baliabide ekonomikoei dagokienez Eskaera igo den arren, deialdiaren diru-kopuru osoa murriztu da. Erakundeen erdiak baino gehiagok aurreko urteetan baino diru-kopurua eskatu duen arren, esleitutako diru-kopurua murriztu dela diote, ondorioz, euskara-planak garatzeko auto-finantzaketa maila handitu behar izan dutelarik.

PROZESUA		
HPS-RENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	ERAKUNDEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	LANGILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA
1.- Deialdiaren prozesuari dagokionez Prozedura errazten eta arintzen saiatzen dira urtez urte. Epeak gehiegi luzatzen dira eta hori erakundeen kalterako da, baina ez dago teknikarien esku epe horiek laburtzea.	1.- Deialdiaren prozesuari dagokionez Epeak gehiegi luzatzen dira eta hori erakundeen kalterako da. Irizpideak gero eta argiagoak izatea eskertzen da, baina ebazpena egiterakoan zehaztasun handiagoa eskatzen dute erakunde batzuek. Deialdiari buruz egindako aurkezpen eta jardunaldiak positiboki baloratuak dira. 2.- Euskara-planei egindako difusioari dagokionez Erakunde ia guztiek (%96,4) garatutako euskara-planei difusioa egin diete erakunde barruan, horretarako bide desberdinak erabili dituztelarik (aldizkariak, batzarrak, ...). Erakundeen %63,6ak, euskara-planen difusioa egiten dute erakundetik kanpo ere, baina gutxi dira difusio hori egiteko erabilitako bideak zeintzuk diren zehaztu dituztenak. 3.- Arreta-hizkuntza Erakundetik kanpoko pertsonen lehenengo arreta ematerakoan, erakundeen erdiak baino gehiagok euskara erabiltzen du.	1.- Euskara-planei egindako difusioaz Langile gehienek, erakunde barruan euskara-planei egindako difusio eta zabalpena egokia edo oso egokia bezala baloratzen dituzte. Erakundetik kanpo egindako difusioaz galdetuta, ordea, iritzi oso desberdinak daude, eta langileen %15ak gainera ez daki zer nolako difusioa egin den erakundetik kanpo.

EMAITZAK

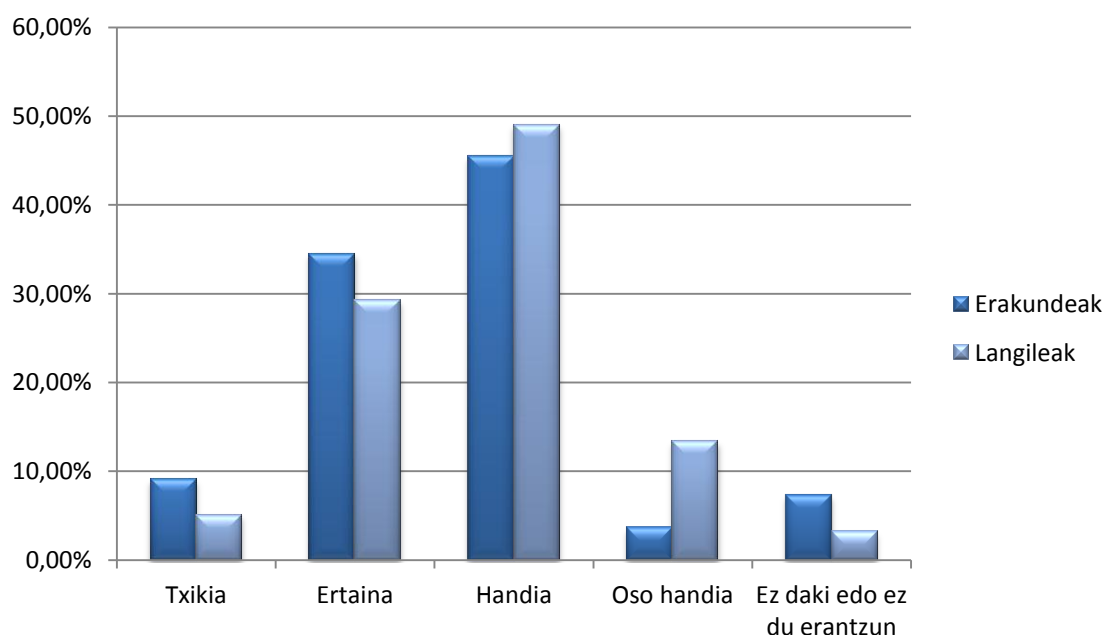
ERAKUNDEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA	LANGILEENGANDIK JASOTAKO INFORMAZIOA
1.-Emitza orokorreari dagokienez Erakunde gehienek, euskara-planen bidez euskararen erabilera handitzea bilatzen zuten, bai erakunde barruan eta bai erakunde kanpoan. Erdiek baino gehiagok, gainera, helburu hori lortu duela aipatzen du. Erakunde %27an, langile euskaldunen proportzioa handitu da. 2.-Emitzak bezeroengan Erakunde erdiak baino gehiagok, bezeroen satisfazioa handitu nahi zuten, eta ia erdiek lortu duela aipatzen du. 3.-Emitzak pertsonengan Erakunde gehienek, euskara-planak garatzeak langileen satisfazioan positiboki eragin duela aipatzen du. 4.-Emitza ekonomikoak Erakunde gehientzat euskara-planek emitza ekonomikoetan eragin zuzena ez duten arren, erakunde hiru laurdenak (%74,5) euskara-planak errentagarriak direla dio, langileen satisfazioan eragiterakoan, errendimenduan positiboki eragiten duelako.	1.- Euskara-planen egokitasuna, eraginkortasuna eta gailentasuna deialdiaren helburuak lortzeko Langileen hiru herenak baino gehiagok uste du erakundeek garatutako euskara-planak deialdiaren helburuak lortzeko egokiak eta garrantzitsuak direla, eta %63,7ak eraginkorrak edo oso eraginkorrak direla dio. 2.-Euskara-planen balioari dagokionez Langileen erdiak baino gehiagok, garatutako euskara-planak euskara-maila hobetzen laguntzeko, erabilera sustatzeko, arlo gehiagotara zabaltzeko, harreman-sareak sendotzeko, statusa hobetzeko eta euskaraz bizi ahal izateko egokiak edo oso egokiak direla uste du. 3.-Emitza orokorreari dagokienez Langile gehienek, euskara-planen ondorioz erakunde barruko harremanetan eta kanpora begirako harremanetan euskararen erabilera handitu dela diote. 4.-Satisfazioari dagokionez Langileen erdiak baino gehiagok, euskara-planek satisfazioan positiboki eragin dutela dio.

7.-ERAGINDAKO INPAKTUAREN ESTIMAZIOA

Erakunde eta langileei, haien ustez garatutako euskara-planek euskararen normalizazioan eragindako inpaktua baloratzea eskatu zitzaien.

ERAGINDAKO INPAKTUA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Oso txikia	% 0	% 0
Txikia	% 9,1	% 5,1
Ertaina	% 34,5	% 29,3
Handia	% 45,5	% 49
Oso handia	% 3,6	% 13,4
Ez daki edo ez du erantzun	% 7,3	% 3,2
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Erakunde eta langileen iritziz, garatutako euskara-planek euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktua



Grafikoa: eta langileen ustez, garatutako euskara-planek euskararen normalkuntzarako eragindako inpaktua

Beraz, ikerketan parte hartutako erakundeek %49,1ak, eta langileek %62,4ak, garatutako euskara-planek euskararen normalizaziorako eragindako inpaktua handia edo oso handia zela esaten dute. Beraz, langileek egindako balorazioa positiboagoa da erakundeek egindakoa baino.

Testuinguru teorikoan azaldu dugun bezala, LanHitz deialdiak, euskararen normalizazioa lortzeko, hiru bitarteko-helburu bete beharko ditu:

- 1) Euskararen transmisioa sustatzea
- 2) Erabilera soziala sustatzea
- 3) Kalitatea eta estatusa bermatzea.

Euskara-planek, erakundeetako langile eta inguruko pertsonengan, eta azken finean, lan-munduan eragindako inpaktua estimatzeko, guk Hizkuntza Biziaren Euskarriak (Martinez de Luna, 2001) eredu¹⁰ hartu dugu oinarri. Eredu honen arabera, hizkuntza baten erabileran eragiten duten faktore nagusiak hiru dira:

- Norbanako ezaugarriak: hizkuntza-gaitasun erlatibo handia, eta erabilerarako motibazioa.
- Harreman-sareak: aldeko baldintza demo-linguistikoak izatea, eta beste euskaldunekiko harreman-sareak.
- Gizartearen egitura: euskara erabiltzeko ageriko onarpena eta mota guztietako gizarte-talde eta erakundeen aldetik, eta hizkuntzaren gizarte-ospe eta erakargarritasuna.

Beraz, LanHitz deialdiaren bidez diruz lagundutako erakundeen euskara-planen inpaktua estimatzeko, alde batetik, helburu horiei lotutako iritzia ezagutu dugu, eta bestetik, haiengan eragindako aldaketei buruzko iritzia jaso dugu.

¹⁰ Ikus: Zarraga, A. et al (2010). *Soziolinguistika eskuliburua*. Gasteiz: Soziolinguistika Klusterra eta Eusko Jaurlaritza. 55.orr.

7.1.-LANHITZ DEIALDIAREN HELBURUEN LORPENA

Hiru multzotan biltzen dira: Euskararen transmisioa bultzatzea, Euskararen erabilera sustatzea, eta Euskararen kalitate edo estatusa hobetzen laguntzea.

Helburu hauekin erlazionatuta bai erakundeengandik eta bai langileengandik jasotako informazioa azalduko da.

1.- EUSKARAREN TRANSMISIOA

- a) Langileen iritziz, euskara-planek, langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 1,9
Ez egokia, ez desegokia	% 22,3
Egokia	% 48,4
Oso egokia	% 26,1
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balioa



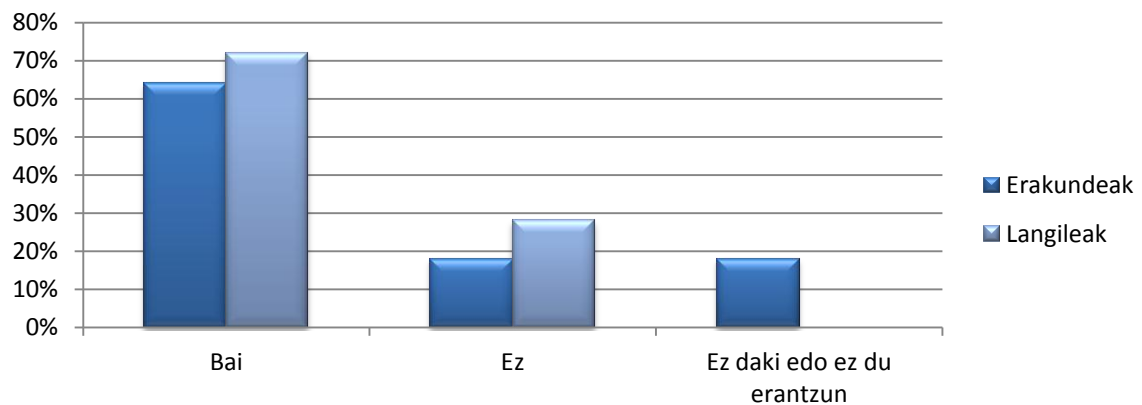
Grafikoa: Langileen euskara-maila hobetzen laguntzeko duten balioa

b) Erakundeen eta langileen arabera, langile ez euskaldunek euskara ikasteko interesa azaltzea

Erakundeei eta langileei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten galdetu zitzaien.

INTERESA AZALTZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 64	% 72
Ez	% 18	% 28
Ez daki edo ez du erantzun	% 18	%0
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten



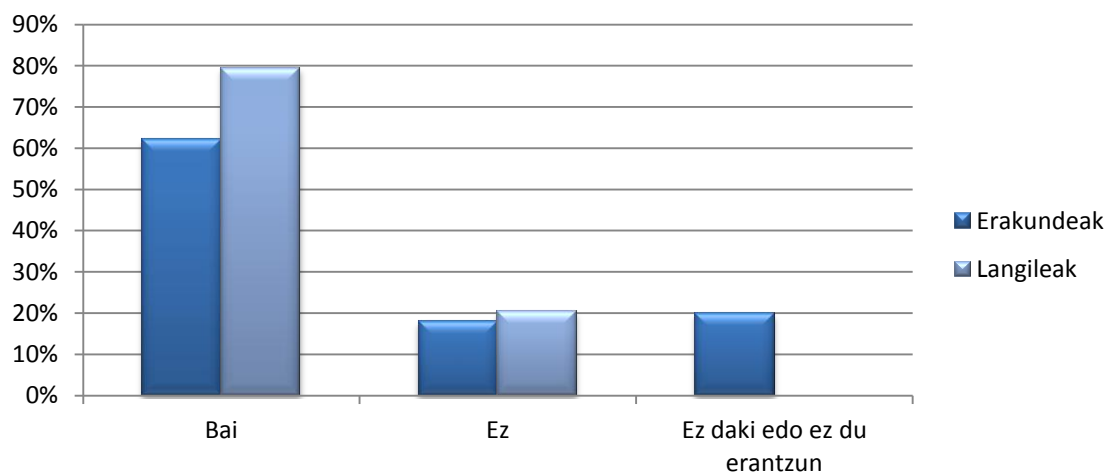
Grafikoa: Langile ez-euskaldunek euskara ikasteko interesa azaldu duten

c) Erakundeen eta langileen arabera, euskara gutxi dakitenek, euskara-maila hobetzeko interesa azaltzea

Erakunde eta langileei, euskara-planak garatzearen ondorioz, euskara gutxi dakitenek euskara-maila hobetzeko interesa azaldu duten galdetu zitzaien.

INTERESA AZALTZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 62,2	% 79,6
Ez	% 18	% 20,4
Ez daki edo ez du erantzun	% 19,8	% 0
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Euskara gutxi dakitenek, hobetzeko interesa azaltzea



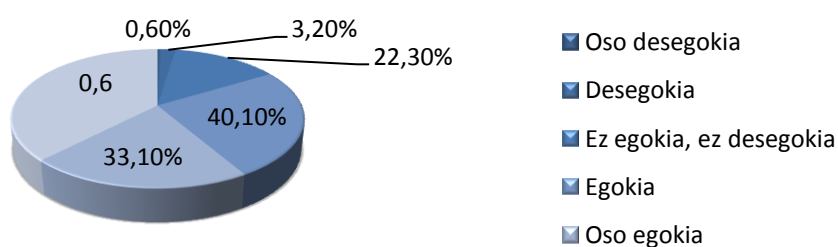
Grafikoa: Euskara gutxi dakitenek, hobetzeko interesa azaltzea

2.- EUSKARAREN ERABILERA

a) Langileen iritziz, euskara-planek langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 0,6
Desegokia	% 3,2
Ez egokia, ez desegokia	% 22,3
Egokia	% 40,1
Oso egokia	% 33,1
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

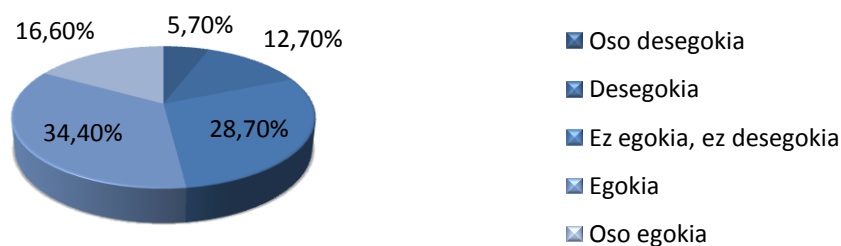


Grafikoa: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

b) Langileen iritziz, euskara-planek bezeroengan euskararen erabilera sustatzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 5,7
Desegokia	% 12,7
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 34,4
Oso egokia	% 16,6
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

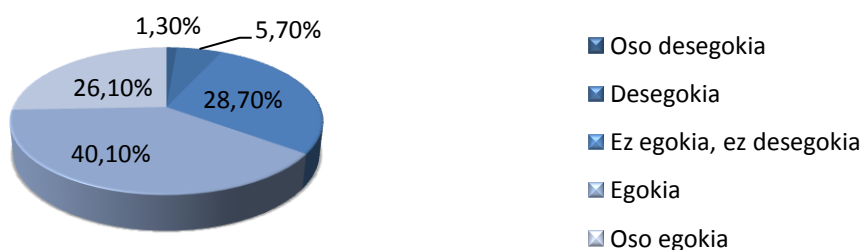


Grafikoa: Langileengan euskararen erabilera sustatzeko duten balioa

c) Langileen iritziz, euskara-planek lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 5,7
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 40,1
Oso egokia	% 24,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten egokitasuna

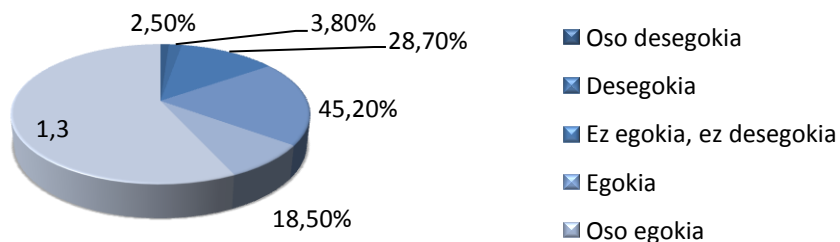


Grafikoa: Lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko duten egokitasuna

d) Langileen iritziz, euskara-planek euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 2,5
Desegokia	% 3,8
Ez egokia, ez desegokia	% 28,7
Egokia	% 45,2
Oso egokia	% 18,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

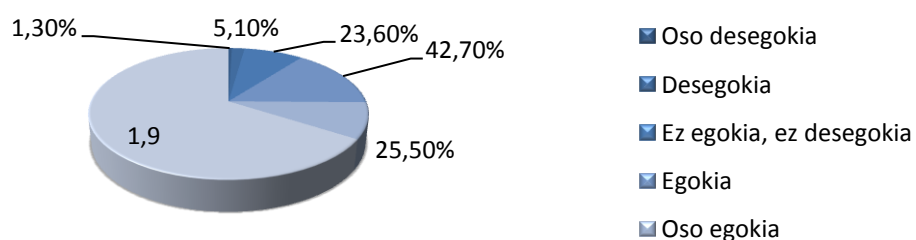


Grafikoa: Euskara arlo gehiagotara zabaltzeko duten balio edo egokitasuna

e) Langileen iritziz, euskara-planek euskarazko harreman-sareak sendotzeko duen balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 5,1
Ez egokia, ez desegokia	% 23,6
Egokia	% 42,7
Oso egokia	% 25,5
Ez daki edo ez du erantzun	% 1,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskarazko harreman-sareak zabaltzeko duten balio edo egokitasuna



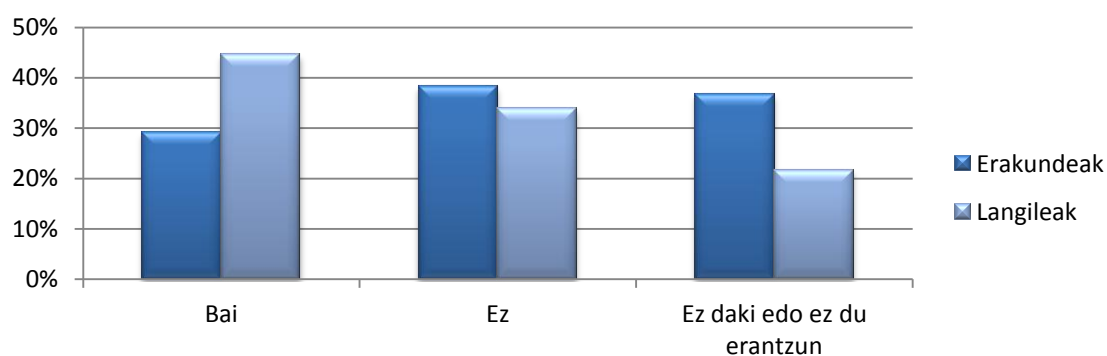
Grafikoa: Euskarazko harreman sareak sendotzeko duten balio edo egokitasuna

f) Erakunde eta langileen iritziz, euskara-planak garatzearen ondorioz euskaraz zuzentzen den hornitzaile-kopurua handitzea

Erakundeei eta langileei, euskara-planak ezartzearen ondorioz, haiengana euskara zuzentzen den hornitzaileen kopurua handitu den galdetu zitzaien.

KOPURUA HANDITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 29,1	% 44,6
Ez	%38,2	% 33,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 36,7	% 21,7
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Euskaraz zuzentzen den hornitzaile-kopurua handitzea



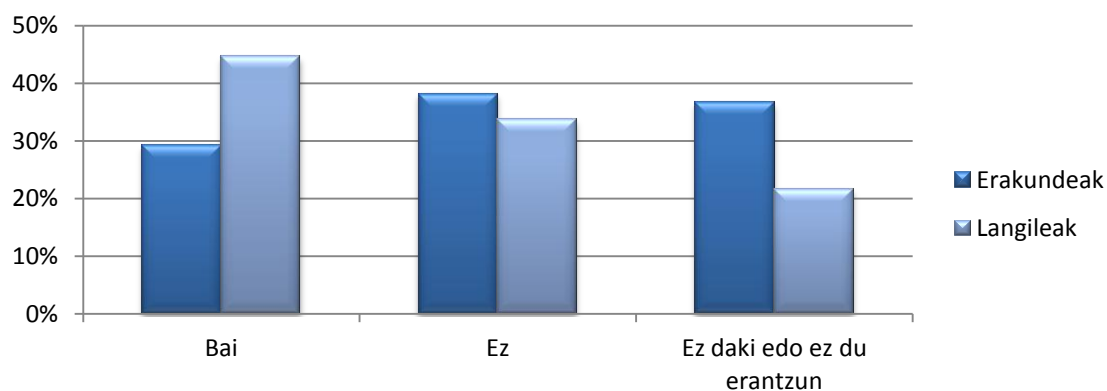
Grafikoa: Euskaraz zuzentzen den hornitzaile-kopurua handitzea

g) Erakunde eta langileen iritziz, euskara-planak garatzearen ondorioz euskaraz zuzentzen den bezero-kopurua handitzea

Erakunde eta langileei, euskara-planak garatzearen ondorioz haiengana euskaraz zuzentzen den bezero-kopurua handitu den galdetu zitzaien.

KOPURUA HANDITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 29,1	% 44,6
Ez	%38,2	% 33,8
Ez daki edo ez du erantzun	% 36,7	% 21,7
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Euskaraz zuzentzen den bezero-kopurua handitzea



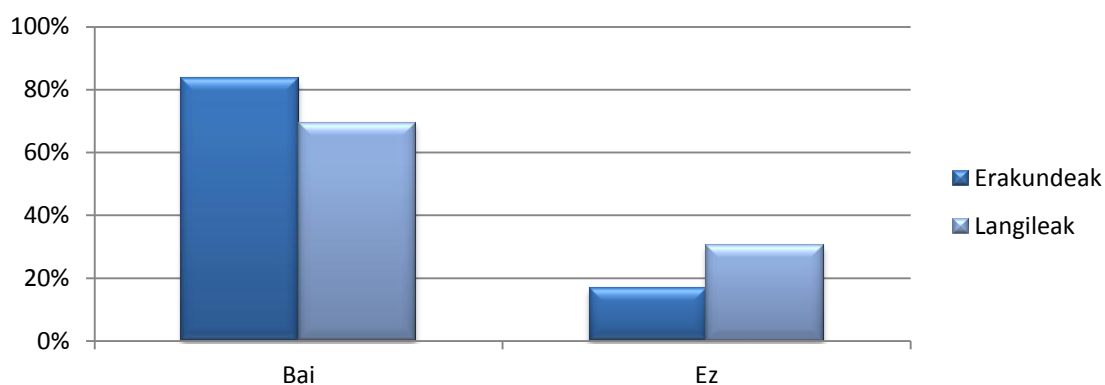
Grafikoa: Euskaraz zuzentzen den bezero-kopurua handitzea

h) Erakunde eta langileen iritziz, langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin

Erakundeei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile euskaldunak bezeroekin euskaraz maiztasun handiagoz aritzen diren galdetu zitzaien.

MAIZTASUNA HANDITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 83,3	% 69,4
Ez	% 16,7	% 30,6
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin



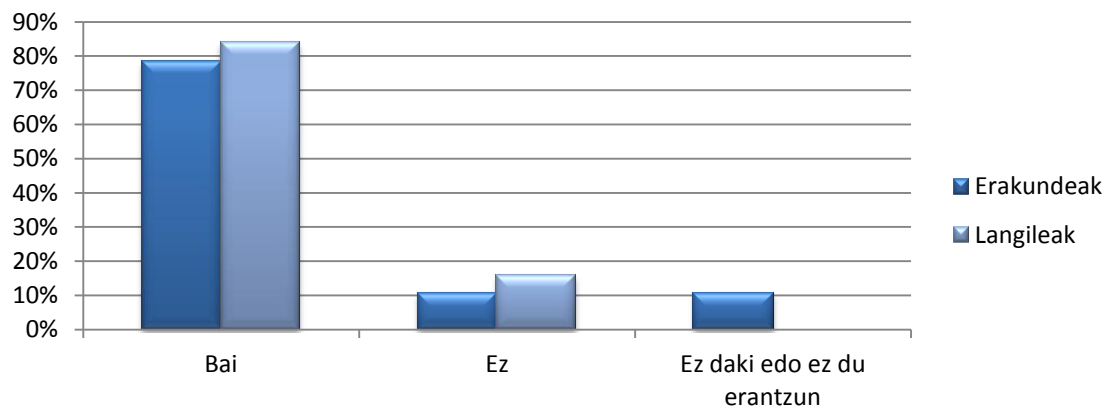
Grafikoa: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz bezeroekin

i) Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz haien artean

Erakundeei eta langileei, euskara-planak garatzearen ondorioz, langile euskaldunak haien artean maiztasun handiagoz euskaraz aritzen diren galdetu zitzairen.

MAIZTASUN HANDIAGOZ ARITZEA	ERAKUNDE- KOPURUA	LANGILE- KOPURUA
Bai	% 78,4	% 84,1
Ez	% 10,8	% 15,9
Ez daki edo ez du erantzun	% 10,8	% 0
GUZTIRA	% 100	% 100

Taula: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz euskaraz aritzea haien artean



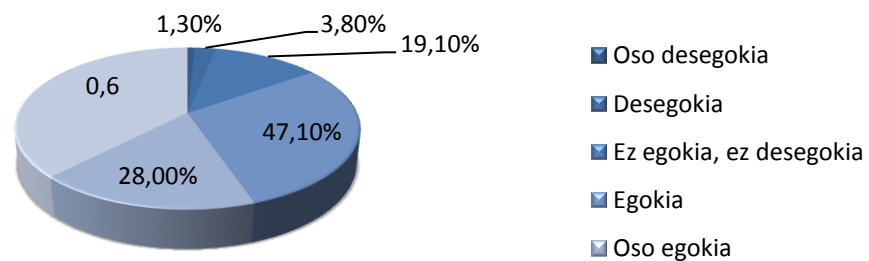
Grafikoa: Langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzea euskaraz haien artean

3.- EUSKARAREN KALITATEA EDO ESTATUSA

a) Euskararen estatus edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

BALIO EDO EGOKITASUNA	LANGILE- KOPURUA
Oso desegokia	% 1,3
Desegokia	% 3,8
Ez egokia, ez desegokia	% 19,1
Egokia	% 47,1
Oso egokia	% 28
Ez daki edo ez du erantzun	% 0,6
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskararen status edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna



Grafikoa: Euskararen status edo prestigioa hobetzen laguntzeko duten balio edo egokitasuna

7.2.- LANGILEENGAN ERAGINDAKO INPAKTUA

Soziolinguistika Klusterrak argitaratutako Soziolinguistika Eskuliburuan¹¹ jasotako Hizkuntza Biziaren Euskarriak (Martinez de Luna, 2001) eredua hartu da oinarri inpaktua aztertzeko. Eredua honen arabera, hizkuntzaren erabilera hiru faktoreen menpe egongo litzateke: Norbanakoaren ezaugarriak, Harreman-sareak, eta Gizarte-egitura.

Emaitzen atalean azaldu den bezala, langile euskaldunei galdera batzuk azaldu zitzaizkien, eta euskaraz ez dakitenei edo gutxi dakitenei beste batzuk azaldu zitzaizkien. Jasotako datuen arabera azalduko da inpaktua hemen.

1.- NORBANAKOAREN EZAUGARRIETAN ERAGINDAKO INPAKTUA

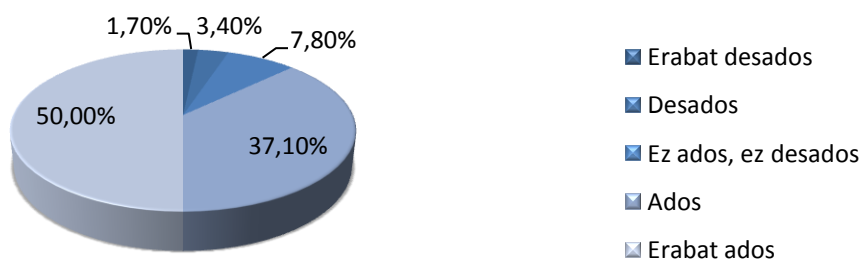
Langileek, hurrengo baieztapenekiko adostasun-maila adierazi zuten:

Langile euskaldunak

a) “Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen lagundu dit”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 1,7
Desados	% 3,4
Ez ados, ez desados	% 7,8
Ados	% 37,1
Erabat ados	% 50
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen laguntzea



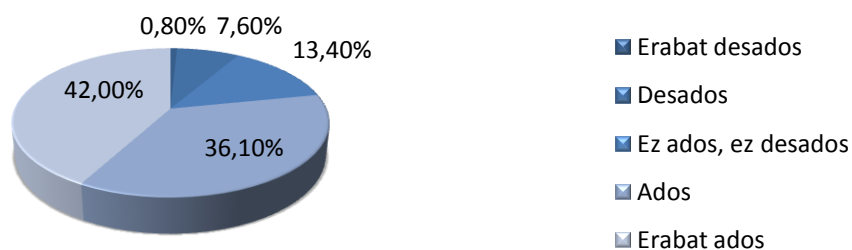
Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara gehiago erabiltzen laguntzea

¹¹ Zarraga, A. et al (2010). *Soziolinguistika eskuliburua*. Gasteiz: Soziolinguistika Klusterra eta Eusko Jaurlaritza.

b) "Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 7,6
Ez ados, ez desados	% 13,4
Ados	% 36,1
Erabat ados	% 42
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dien

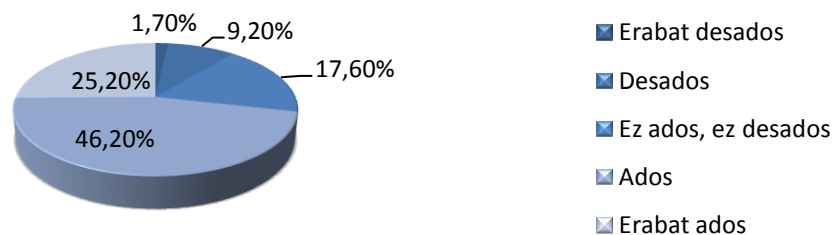


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dien

c) "Euskara-plana ezartzeak, euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 1,7
Desados	% 9,2
Ez ados, ez desados	% 17,6
Ados	% 46,2
Erabat ados	% 25,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dien



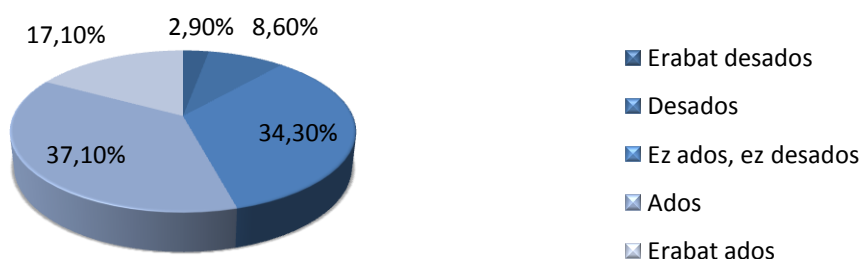
Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskararen ezagutza eta trebetasunak hobetzen lagundu dien

Euskara ez dakiten edo gutxi dakiten langileak

d) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, ha aumentado mi interés por aprender dicha lengua”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 2,9
Desados	% 8,6
Ez ados, ez desados	% 34,3
Ados	% 37,1
Erabat ados	% 17,1
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, euskara ikasteko interesa handitu duen

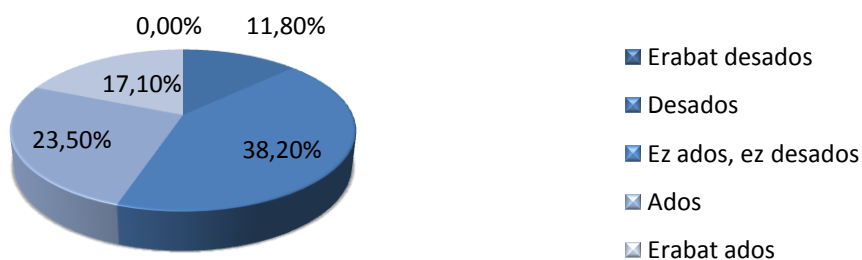


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko interesa handitu duen

e) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, tengo una actitud más positiva hacia dicha lengua”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 11,8
Ez ados, ez desados	% 38,2
Ados	% 23,5
Erabat ados	% 26,5
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu duen

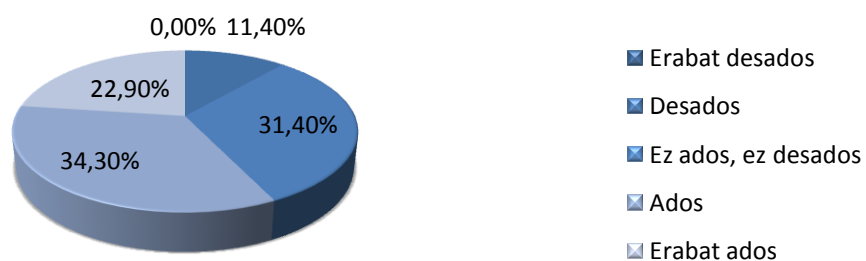


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak, euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu duen

f) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, he intentado aprender y/o mejorar mi nivel de euskara”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 11,4
Ez ados, ez desados	% 31,4
Ados	% 34,3
Erabat ados	% 22,9
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko edo hobetzeko interesa pizten lagundu duen



Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara ikasteko edo hobetzeko interesa pizten lagundu duen

2.- HARREMAN-SAREETAN ERAGINDAKO INPAKTUA

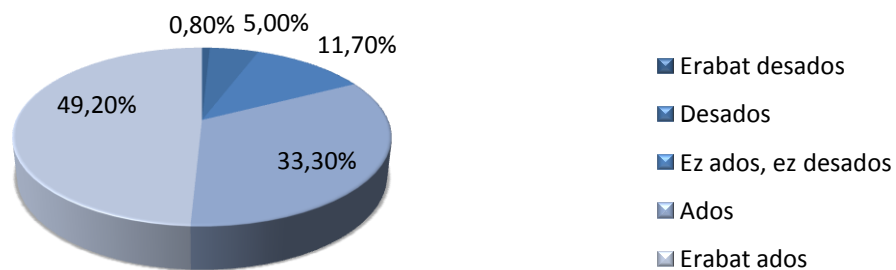
Langileek, hurrengo baieztapenekiko adostasun-maila adierazi zuten:

Langile euskaldunak

- a) "Euskara-plana ezartzeak, euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 11,7
Ados	% 33,3
Erabat ados	% 49,2
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dien



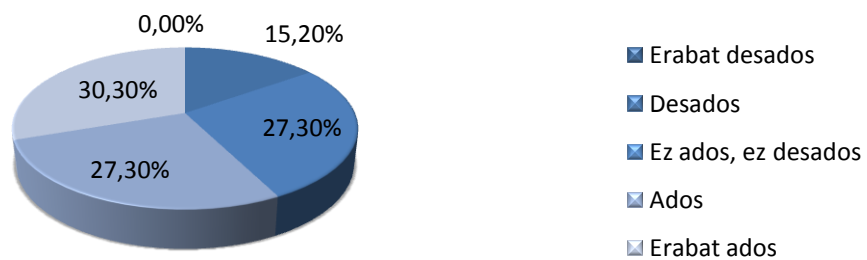
Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten lagundu dien

Euskara ez dakiten edo gutxi dakiten langileak

b) “A raíz de implantar y desarrollar el plan de euskara, promuevo que los que saben euskara lo usen”

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0
Desados	% 15,2
Ez ados, ez desados	% 27,3
Ados	% 27,3
Erabat ados	% 30,3
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak, dakitenek erabil dezaten sustatzea lagundu duen



Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak, dakitenek erabil dezaten sustatzea lagundu duen

3.- GIZARTE-EGITURAN ERAGINDAKO INPAKTUA

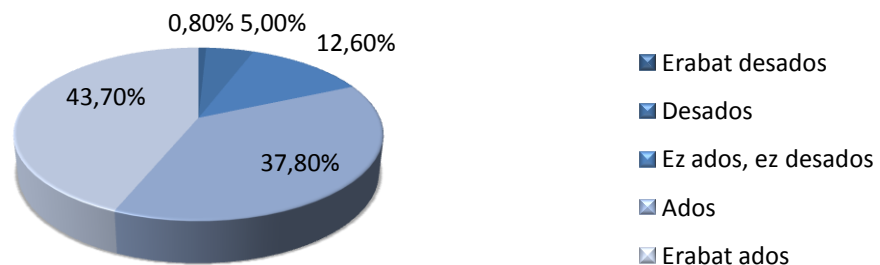
Langileek, hurrengo baieztapenarekiko adostasun-maila adierazi zuten.

Langile euskaldunak

a) "Euskara-plana ezartzeak euskara lehen baino arlo gehiagotan erabiltzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 0,8
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 12,6
Ados	% 37,8
Erabat ados	% 43,7
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskara arlo gehiagotara zabaltzen lagundu duen

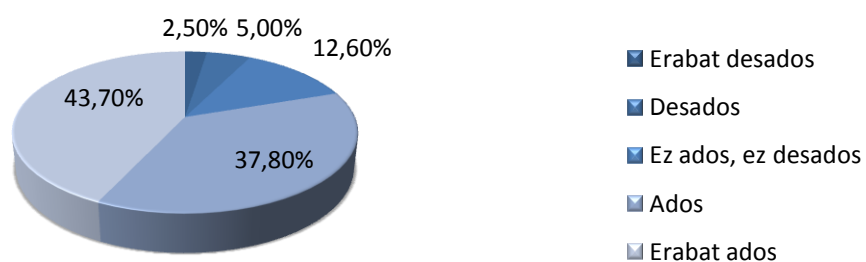


Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskara arlo gehiagotara zabaltzen lagundu duen

b) "Euskara-plana ezartzeak, euskaraz bizitzen lagundu dit"

ADOSTASUN-MAILA	LANGILE- KOPURUA
Erabat desados	% 2,5
Desados	% 5
Ez ados, ez desados	% 15,8
Ados	% 45,8
Erabat ados	% 30,8
GUZTIRA	% 100

Taula: Euskara-plana ezartzeak euskaraz bizitzen lagundu dien



Grafikoa: Euskara-plana ezartzeak euskaraz bizitzen lagundu dien

INPAKTUA:

LANHITZ DEIALDIAREN HELBURUEN LORPENA

EUSKARAREN TRANSMISIOA	EUSKARAREN ERABILERA	EUSKARAREN KALITATEA EDO ESTATUSA
•Langileen %74,5arentzat, garatutako euskara-planak euskara-maila hobetzen laguntzeko egokiak edo oso egokiak dira. •Erakundeen %64ak eta langileen %72ak, euskara-planen ondorioz langile ez-euskadunek euskara ikasteko interesa azaldu dutela dio. •Erakundeen %62,2ak, eta langileen %79,6ak, euskara-planen ondorioz, euskara gutxi dakitenek euskara-maila hobetzeko interesa azaldu dutela dio.	•Langileen %73,2arentzat, garatutako euskara-planak euskararen erabilera sustatzeko egokiak dira. •Langileen %64,5arentzat, garatutako euskara-planak lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko egokiak edo oso egokiak direla dio. •Langileen %63,7arentzat, euskara arlo gehiagotara zabaltzeko egokiak edo oso egokiak dira. •Langileen %68,2arentzat, harreman-sareak zabaltzeko egokiak edo oso egokiak dira. •Erakundeen %29,1 eta langileen %44,6aren iritziz, euskaraz zuzentzen den hornitzaileen eta bezeroen kopurua handitu da. •Erakundeen %83,3 eta langileen %69,4ren iritziz, bezeroekin euskaraz aritzen den langile-kopurua eta euskaraz aritzearen maiztasuna handitu da. •Erakundeen %78,4 eta langileen %84,1k dioenez, haien artean euskaraz aritzen diren langileen kopurua handitu da.	•Langileen %49,1arentzat, garatutako euskara-planak, euskararen estatus edo prestigioa hobetzen laguntzeko egokiak edo oso egokiak dira.

INPAKTUA:

LANGILEENGAN ERAGINDAKO INPAKTUA

NORBANAKO EZAUGARRIAK	HARREMAN-SAREAK	GIZARTE-EGITURA
• Langile euskaldunei dagokienez, %78ak euskararekiko jarrera positiboagoa duela dio, %71,4ak hizkuntz-trebetasunak hobetu dituela dio, eta %87,1ak euskara gehiago erabiltzen duela dio. • Euskara ez dakiten, edo gutxi dakiten langileen kasuan, %50ak euskararekiko jarrera positiboagoa duela dio, %54,2ak ikasteko interes handiagoa duela dio, eta % 57,2ak gehiago ikasten satiatu dela dio.	• Langile euskaldunen %82,5ak, euskara-planaren ondorioz euskaraz jende gehiagorekin hitz egiten duela dio. • Euskara ez dakiten edo gutxi dakiten langileen kasuan, %57,6ak, ondo dakitenek erabil dezaten sustatzen duela dio.	• Langile euskaldunen %81,5ak, euskara-plana ezartzeak euskara arlo gehiagotan erabiltzen lagundu diola dio. • Langile euskaldunen %76,6ak, euskara-plana ezartzeak euskaraz bizitzen lagundu diola dio. .

Inpaktuari buruzko datuak ikusita, LanHitz deialdiaren bidez diruz lagundutako enpresek garatutako euskara-planek emaitza positiboak lortzen dituztela esan genezake.

LanHitz deialdiaren helburuen lorpenari dagokionez, garatutako euskara-planek arlo desberdinak barne hartzeak eragin zabalagoa izatea ahalbidetzen du.

Euskararen transmisioari dagokionez, garatutako euskara-planak, euskara-maila hobetzeko baliogarriak izateaz gain, euskara menperatzen ez dutenengan ikasteko edota hizkuntza-maila hobetzeko interesa piztu edo handitu egiten dute.

Euskararen erabilerari dagokionez, garatutako euskara-planak euskararen erabilera sustatzeko, euskara arlo gehiagotara zabaltzeko, eta harreman-sareak zabaltzeko baliogarriak direla deritzote langileek. Hortaz gain, garatutako ekintzen ondorioz, euskaraz zuzentzen diren hornitzaile eta bezeroen kopuruak handitzeaz gain, langile euskaldunak maiztasun handiagoz aritzen dira euskaraz, bai bezeroekin, eta bai haien artean.

Hizkuntzaren kalitate edo statusari dagokionez, ordea, datuak ez dira hain positiboak. Dena dela, ikerketan parte hartutako langileen ia erdiak, euskara-planek hizkuntzaren statusa hobetzeko baliogarriak direla dio.

Langileengan eragindako inpaktuari dagokionez, emaitzak positiboak direla esan genezake. Datuek azaltzen dutenez, langile euskaldunengan jarrera desberdinak eragin ditu: hizkuntzarekiko jarrera positiboagoa izatea, hizkuntza- trebetasunak hobetzea, jende gehiagorekin eta maiztasun handiagoz erabiltzea, eta arlo gehiagotan erabiltzea. Euskara menperatzen ez dutenengan emaitzak hain positiboak ez diren arren, jarrera positiboagoa izaten, ikasteko interesa handitzen, eta dakitenek erabil dezaten sustatzean lagundu die.

8.- AZKEN BALORAZIOA

Aurreko atalean azaldutako datuei so egiten badiegu, LanHitz deialdiak emaitza positiboak lortzen dituela esan genezake. Hau, LanHitz-en diharduten erakundeek prozesu osoan praktika onak aurrera eramatearen ondorio izan daitekeela uste genezake. Dena dela, EFQM eredua oinarri hartuz jasotako informazio guztia ondo aztertuta, prozesu osoan hobe daitezkeen ahulgune batzuk identifikatu daitezke.

Identifikatutako ahulgune hauek hobetuz, eta identifikatutako indarguneak mantenduz, LanHitz deialdiak eragindako inpaktua hobe daitekeela esan genezake.

Hurrengo tauletan, prozesu osoan identifikatutako ahulgune eta indargune nagusiak laburtuta azalduko dira, ondoren, alderdi horiek hobetzeko proposamen batzuk aurkeztuko direlarik.

	INDARGUNEAK	AHULGUNEAK
POLITIKA ETA ESTRATEGIA	- Deialdiak alor desberdin asko barne hartzen ditu. - Hizkuntza-politika baloratzen da. - Erabilitako EME ereduak gida-lana egiten du, batez ere hasiberriak diren erakundeentzat. - Erakundeek, orokorrean, deialdiaren balorazio positiboa egiten dute.	- Alor asko barne hartzen dituen arren, motibazio-ekintzak eta euskalduntzea gehiago indartu beharko lirateke. - Kontratazio-politikak ez dira baloratzen. - Erakunde batzuentzat EME eredu zurrunea da eta ez da erakundearen zenbait ezaugarrietara egokitzen.
LIDERGOA	- HPS eta erakunde eskatzaileen arteko harremana ona da. - Teknikariak emandako arreta eta egindako lana oso ondo baloratuak dira. - Erakundeek, lanpostu desberdinetako langileak inplikatzeko dituzte euskara-planen diseinu eta garapenean. - Erakunde batzuek, haien taldeko erakundeekin egiten dituzte saioak, ekintza onak ezagutzera emateko.	- Erakunde txikiek handiek baino zailtasun handiagoak dituzte. - Erakunde batzuetan goi-karguak ez dira behar bezainbeste inplikatzeko. - Erakunde askotan ez dira sail eta lanpostu guztietako langileak inplikatzeko euskara-planen diseinu eta garapenerako. - Erakunde desberdinen arteko topaketak antolatu beharko lirateke praktika onen sozializazioa egiteko, eta ez soilik taldekoen artekoak.

	INDARGUNEAK	AHULGUNEAK
PERTSONAK, BALIABIDEAK ETA ALIAITZAK	- Erakunde guztiek diru-kopuru bat jasotzea da joera. - Egoera ekonomikoa konplikatua den arren, euskararen sustapenean lan egiten duten erakunde-kopurua altua izaten jarraitzen du.	- Eskaera igo den arren, diru-laguntzak esleitzeko duen diru-kopurua ez da handitu, eta murriztu egingo da.
PROZESUAK	- Deialdiaren prozedura erraztea eta arintzea da administrazioaren joera. - Irizpideak geroz eta argiagoak dira. - Erakunde ia guztiek euskara-planei difusioa egiten diete erakunde barruan, eta hori egiteko bide desberdinak erabiltzen dituzte. - Erakunde erdiek baino gehiagok euskara-planen difusioa egiten duten erakundetik kanpo. - Erakundeen erdiak baino gehiagok arretarako hizkuntza bezala euskara erabiltzen dute lehendabizi.	- Prozedura errazten eta aritzen saiatzen den arren, epeak asko luzatzen dira. - Erakundetik kanpo egindako difusioa hobetu beharko litzateke, eta difusio honi buruzko informazio gehiago eman beharko litzateke erakunde barruan.
EMAITZAK	- Erakunde gehienek, bilatutako helburuak lortu dituzte. - Bezeroengan eta pertsonengan eragindako emaitzak positiboak dira. - Garatutako euskara-planak egokiak dira deialdiaren helburuak lortzeko. - Langileen satisfazioa igo da. - Euskararen erabilera handitu egin da, erakunde barruan eta erakundetik kanpo.	- Euskararen statusa edo prestigioa mantendu edo hobetzeari dagokionez, lortutako emaitzak ez dira hain positiboak.

9.- HOBEKUNTZARAKO PROPOSAMENAK

LanHitz sektorea ezagutu ondoren, eta EFQM eredua oinarri bezala hartuta jasotako informazioa kontutan hartuta, honen indar-guneak mantenduz eta ahulguneak hobetuz, eragindako inpaktua handitzeko proposamenak azalduko dira atal honetan.

9.1.- LanHitz deialdia: lagundu beharrekoa

Gaur egun bi jarduera-mota laguntzen dira: lehen aldiz euskara-planaren diseinua egitea, eta urteko kudeaketa-planaren garapena egitea. EME ereduaren arabera sailkatu eta baloratu egiten dira ekintzak, alor desberdinei dagozkienak.

Testuingurua euskalduntzea oinarritzkoa da, alde batetik, paisaia euskalduntzeak hizkuntzaren presentzia ziurtatzen duelako eta hau erabiltzeko “gonbitea” luzatu eta aukera ematen duelako. Honetaz aparte, motibazio- eta euskalduntze-ekintzek ondorio positiboak dituzte, erabiltzeko aukera izatetik haratago doazelako.

LanHitz deialdiak euskalduntze- eta motibazio-ekintzak diruz laguntzen ditu, baina osotasunaren zati txiki bat hartzen dute gehienetan, batez ere mugak daudelako. Testuingurua euskalduntzea oinarritzkoa den arren, erabilerara salto egiteko ekintza hauek garrantzitsuak dira. Hortaz, euskalduntze- eta motibazio-ekintzak gehiago indartu beharko lirateke, deialdiaren inpaktua handitzeko. Bestalde, Gobernuaren Sail desberdinen arteko elkarlana sustatu eta sistematizatu beharko litzateke, era eraginkorrean burutu dadin, eta azken finean, deialdiaren inpaktua handitu dadin.

9.2.- LanHitz deialdiaren prozesua

HPS-ko teknikariek eta erakunde eskatzaileek azaldu duten bezala, urtez urte kudeaketa erraztuz eta prozedura arinduz doaz. Dena dela, gaur egun, epeak gehiegi luzatzen dira, eta hori erakundeen kalterako da. Administrazio-barruko funtzionamendua aldatzea ez da erraza, baina deialdia urte hasieran atera ahal izateko beharrezkoak izan daitezkeen mekanismoak aktibatu beharko lirateke.

9.3.- Erakundeek landu beharreko alderdiak

Atal honetan erakunde guztiek landu edo garatu beharreko makro-prozesu edo alderdiak azalduko ditugu. Prozesu hauek klabeak dira erakundeen helburuen lorpenerako. Prozesu guztien alineazioa eman behar da, guztiek norabide berean

lan egiteko eta helburu komuna lortu ahal izateko. Hortaz, euskararen erabilera sustatu nahi duten erakundeek hurrengo alderdiak landu beharko dituzte, egindako lanak inpaktu egokia eragin dezan.

a) Lidergoa: Goi karguen inplikazioa

Erakunde askok azaldu dutenez, euskara-planen garapena egitea langileen eskaera batetik dator. Bestalde, plan hauek aurrera eramateak kostu ekonomiko garrantzitsua suposatzen du, nahiz eta gehienek errentagarria dela uste duten. Erakundeek euskara-plan bat garatzen dutenean honen arrakasta bilatzen dute, eta horretarako langile guztien inplikazioa behar den arren, goi-karguena ere beharrezkoa da, erakundea gidatzen dutelako eta eredu gisa jokatu behar dutelako. Hortaz, erakunde eskatzaileetako goi-karguen (eta erdi-mailako karguen) inplikazioa sustatzea ezinbestekoa da baliabide eta esfortzuen optimizaziorako. Inplikazio hau, batez ere pertsuasioaren ildotik joan beharko du, jendea euskara-planetan parte hartzeaz konbentzituz eta euskararen erabilera egin dezaten sustatuz.

b) Jarduera sozialak

Euskara erabiltzea norbanakoaren erabakia den arren, testuinguruak eta inguruko pertsonak eragin handia dute. Hortaz, jarduera sozialak egitea ezinbestekoa da. Talde-jarduerak edo talde-lana sustatu beharko litzateke, honen bidez inpaktu handiagoa eragiten delako. Emaizetan ikusi dugunez, gainera, taldeka burututako motibazio-ekintzak oso ondo baloratuak dira. Hortaz, euskara-planen garapenean langileen inplikazioa sustatzeaz gain, taldekako lana egitea eta talde-jarduerak aurrera eramatea sustatu beharko litzateke.

c) Informazio- Kanpainak

Euskara-planen barruan oinarrizkoak diren ekintzak Informazio-Kanpainak dira. Gainontzeko ekintza edo esku hartzeekin batera uztartuta, eta euskara planen barne difusioaz gain, euskararen erabilera sustatzera zuzendutako kalitatezko kanpainak beharrezkoak dira.

d) Ekintzen sistematizazioa

Emaizta onak lortu dituzten ekintzak ez dira puntualak izan behar, baizik eta hauek erakundean integratu behar direla. Hots, aurrera eramandako ekintzetatik arrakastatsuenak direnak sistematizatu behar dira. Horretarako, dokumentatu beharko dira prozesu-ereduen bitartez eta antolakuntzan txertatu, urtero plangintzaren barruan bere lekua izan behar dutelarik.

e) Langileak saritzea

Ahalik eta langile gehien inplikatu behar dira euskara-planen diseinu eta garapenean. Dena dela, langileen artean inplikazio-maila desberdinak egotea

ohikoa denez, inplikazio altuena dutenak saritu behar dira, lan-esfortzu handiagoa egin dutelako. Hortaz, euskara-planen barruan, eta erakundearen politikaren barruan, saritze-sistema bat barne hartu beharko litzateke (sari hauek mota desberdinetakoak izan daitezke: ekonomikoak, sozialak, lan-baldintzei lotutakoak, lanpostua aberastuz, barne curriculuma hobetuz, rolak zehaztuz edo garatuz, ...).

f) Difusioan parte hartzea

Erakundeetako langileen lana ezinbestekoa denez gero, euskara-planen difusioa egiterakoan hauek inplikatu behar dira, zeregin berriak emanez bai erakunde barruan, eta bai erakundetik kanpo egindako difusioan (komunikazio eginkizunetan, eta produktu edo zerbitzu berriak euskaraz garatuz edo sortuz).

9.4.- Euskara-planen difusioa

Euskara-planen difusio egoki eta osoa ezinbestekoa da hauen arrakasta lortzeko. Erakunde barruan, pertsona guztiei informazioa helarazi behar zaie, horretarako ahalik eta bide gehien erabiltzea egokiena delarik (barne posta, aldizkariak, batzarrak, lan-taldeak, iragarki-oholak, ...). Hots, informazio-kanpainak ondo landu behar dira.

Barne-difusio honetaz aparte, kanpo-difusioa ere egin behar da, bezero, hornitzaile, eta inguruko erakundeek honen inguruko informazioa jaso dezaten, eta hauengan eragindako emaitzak handitzeko. Erakundetik kanpo egiten den difusioaren berri eman behar da erakunde-barruan. Gainera, hau guztia, kudeaketa-planean era egokian jaso beharko litzateke.

9.5.- Lan-tresnen eraketa edo euskaratzea

Lan-munduan, askotan, euskara beste hizkuntzak bezain erabilgarria ez denaren ustea dago. Iritzi honi aurre egiteko, eta halaber, euskaraz lan egiteko aukera bermatzeko, lanari lotutako tresnak, materialak, hizkuntza-teknikoa euskaraz eratzea edota erabiltzen direnak euskaratzea beharrezkoa da.

9.6.- Emaitzen difusioa

Euskara-planen difusioa egiteaz gain, lortutako emaitzen difusioa ere egin behar da. Erakunde barruan, langileek egindako lanak zer nolako emaitzak izan dituen jakin behar dute, alde batetik, euskara-planean parte hartu dutelako, eta bestetik, motibazioan eragingo duelako. Hortaz aparte, erakundetik kanpo lortutako emaitzak ezagutzera emateak ere motibazio- eta errefortzu-lana egingo du, eta erakundearekin identifikazioan ere eragin dezake.

9.7.- Erakundeen arteko topaketak eta elkarlana

Erakunde desberdinek garatutako planenak eta ekintzak ezagutzera ematea gomendatzen da, hots, praktika onen sozializazioa egitea . Alde batetik, esfortzuen optimizazio-modua izan daiteke, antzeko ezaugarriak dituzten erakundeetan antzeko ekintzek emaitza berdintsuak izango dituztela suposatuta daitekeelako, eta bestetik, lan egiten duten erakundeentzat sari eta motibazio-ekintza izan daitekeelako.

9.8.- Erakundeei zuzendutako auto-ebaluaketarako tresna

Erakundeek auto-ebaluaketarako eta baita ere eragindako inpaktua estimatzeko erabili dezaketen tresna bat sortzea zen enkargua.

Erakundeek, euskara-planen bidez bilatutako helburuak bete diren jakiteko, ezinbestekoa da ebaluaketa egitea. Aldi berean, etengabe hobetzen joan ahal izateko, ebaluaketa egin behar da, indar-gune eta ahulguneak identifikatzeko.

Hortaz, auto-ebaluaketa egiterakoan, abiatutako egoera, ezarritako helburuak, erabilitako prozedurak eta garatutako prozesua, eta lortutako emaitzak kontutan hartuko dira.

Jasotako datu hauek, urte amaierako memorian jasoko daitezke, nahi izan ezker.

Tresna, A.eranskinean ageri da.

9.9.- Langileei zuzendutako tresna

Tresna hau langileei zuzendutako galdeketa bat den arren, erakundeentzat lagungarri izango den tresna bat da, langileen iritzia ezagutzeak eginiko lanaren kalitatea eta eragina estimatzen laguntzen duelako.

Tresna honen bidez, garatutako euskara-planen bidez lortutako emaitzen eta eragindako inpaktuari buruzko informazioa jasoko dute erakundeek.

Tresna, B.eranskinean ageri da.

9.10.- Auditoria-sistema

Auto-ebaluazioaren bidez eta ebaluazio-galdeketen bidez jasotako datuak memorian erantsi daitezke. Administrazioak, txostenen artean, zoriz, erakunde edota euskara-plan batzuk aukeratzea proposatzen dugu, auditoria egiteko. Auditoria honen bidez, erakundeak aurkeztutako datu eta emaitzak zuzenak direla frogatuko da. Zoriz, galdeketei erantzun dioten 3 pertsonengana jotzea proposatzen dugu, datuak kontrastatzeko.

10.- ERANSKINAK

A. Erakundeei zuzendutako auto-ebaluaziorako tresna

B. Erakundeetako langileei zuzendutako galdeketa

A. ERANSKINA: ERAKUNDEEI ZUZENDUTAKO AUTO-EBALUAKETARAKO TRESNA

1.- Helburuen lorpena

Adierazi ezazue zeintzuk ziren bilatutako helburuak, eta helburu bakoitzaren lorpen-maila estimatu ezazue.

Helburu zehatzen lorpena zehaztu:	%0-25	%25-50	%50-75	%75-100
1.Helburu zehatza				
2.Helburu zehatza				
3.Helburu zehatza				
...				
Balorazioa justifikatu:				

2.- Goi-karguen inplikazioa

Adierazi ezazue zeintzuk diren euskara-planen diseinu eta garapenean inplikaturako goi-karguak, eta bakoitzak parte hartutako ekintzak eta jokaturako rola zein den definitu.

Inplikaturako goi-karguak	Ekintza	Rola
1.Kargua:		
2.Kargua:		
3.Kargua		
...		

3.-Langileen inplikazioa

Adierazi ezazue sail bakoitzeko zenbat langile inplikatu diren euskara-planaren diseinu edo garapenean, eta langileen kopuru osoaren zein portzentajeri dagokion zehaztu.

Erakundearen sail desberdinak	Sailean lan egiten duten langile-kopurua	Euskara-planean parte hartutako langileen kopuru eta portzentajea
1.Saila:		
2.Saila:		
3.Saila		
...		
Osotara		

4.- Aurrera eramandako jarduera sozialak

Aurrera eramandako jarduera sozialak zeintzuk diren eta bakoitzean parte hartutako langile-kopurua zehaztu itzazue.

Talde-jarduerak	Langile-kopurua
1.Jarduera:	
2.Jarduera:	
3.Jarduera:	
...	

5.- Aurrera eramandako Informazio-Kanpainak

Azaldu ezazue zeintzuk diren aurrera eramandako Informazio-Kanpainak.

Informazio-Kanpainak
1.
2.
3.
...

6.- Sistematizatutako ekintzak

Zehaztu itzazue sistematizatutako ekintzak zeintzuk diren.

Sistematizatu diren ekintzak
1.
2.
3.
...

7.- Langileak saritzea

Euskara-planean izandako inplikazioagatik saritutako langileak izenda itzazue, bakoitzari emandako saria espezifikatuaz.

Langilea/lanpostua	Emandako saria
1.Langilea	
2.Langilea	
3.Langilea	
...	

8.- Langileak difusioan inplikatzeari

Difusioan inplikaturako langileak izenda itzazue, bakoitzak zein lan edo ekintza burutu duen zehaztuaz.

Langileak/lanpostua	Burututako ekintza
1.Langileak	
2.Langileak	
3.Langileak	
...	

9.- Erakunde barruan egindako difusioa

Erakunde barruan difusioa egiteko erabilitako bideak zeintzuk diren zehaztu, bakoitza zein portzentajetan erabili den zehaztuaz.

Difusio-bideen erabilpena zehaztu:	%0-25	%25-50	%50-75	%75-100
1.Bidea				
2.Bidea				
3.Bidea				
...				
Betetakoaren batezbestekoa zehaztu:				
Balorazioa justifikatu:				

10.- Erakundetik kanpo egindako difusioa

Erakundetik kanpo difusioa egiteko erabilitako bideak zeintzuk diren zehaztu, bakoitza zein portzentajetan erabili den zehaztuaz.

Difusio-bideen erabilpena zehaztu:	%0-25	%25-50	%50-75	%75-100
1.Bidea				
2.Bidea				
3.Bidea				
...				
Betetakoaren batezbestekoa zehaztu:				
Balorazioa justifikatu:				

11.- Sortu edo euskaratutako lan-tresnak

Sortu edo euskaratutako lan-tresnak izenda itzazue.

Tresnak
1.
2.
3.
...

12.- Emaitzei egindako difusioa

a) Erakunde barruan emaitzei egindako difusioa

Erakunde barruan emaitzen difusioa egiteko erabilitako bideak izenda itzazue, bakoitza zein portzentajea erabili duzuen zehaztuaz.

Difusiorako erabilitako bideak	Portzentajea
1.Bidea	
2.Bidea	
3.Bidea	
...	

b) Erakundetik kanpo emaitzei egindako difusioa

Erakundetik kanpo emaitzen difusioa egiteko erabilitako bideak izenda itzazue, bakoitza zein portzentajea erabili duzuen zehaztuaz.

Difusiorako erabilitako bideak	Portzentajea
1.Bidea	
2.Bidea	
3.Bidea	
...	

13.- Parte hartutako topaketak

Euskara-planen inguruko topaketa edo jardunaldietan parte hartu baduzue, adierazi zeintzuetan izan den.

Topaketa edo jarduerak
1.
2.
3.
...

B. ERANSKINA: LANGILEEI ZUZENDUTAKO EBALUAZIO- TRESNA¹²

Balora itzazu hurrengo alderdiak 1etik 5erako eskalaren bitartez, 1= oso desegokia eta 5 = oso egokiak direla kontutan izanik.

1.- Parte-hartzeari buruz

Parte hartu al duzu euskara-planaren diseinu edo garapenean?	
Bai	Ez
Azalpenik eman nahi al duzu?	

2.- Goi-karguen inplikazioari buruz

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Inplikaturako goi kargu kopuruaren egokitasuna					
Goi-karguen inplikazio-mailaren egokitasuna					
Goi-karguek egindako lanaren egokitasuna					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

3.- Euskara-planari buruz

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Diseinu orokorraren egokitasuna					
Ezarritako helburuen egokitasuna					
Aurrera eramandako ekintzen egokitasuna					
Lortutako emaitzen egokitasuna					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

¹² Emaitzei buruzko eta inpaktuari buruzko galderak desberdinak dira langile euskaldunentzat edo euskara menperatzen ez dutenentzat. Gainontzeko galderak, ordea, berdinak dira guztientzat.

4.- Difusioari buruz

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Euskara-planari erakunde barruan egindako difusioa					
Erakundetik kanpo euskara-planari egindako difusioa					
Langileen inplikazioa erakunde barruko difusioan					
Langileen inplikazioa erakunde kanpotiko difusioan					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

5.- Emaizten difusioari buruz

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Emaiztezi erakunde barruan egindako difusioa					
Erakundetik kanpo emaitzei egindako difusioa					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

6.- Garatutako jarduera sozialak

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Emaiztezi erakunde barruan egindako difusioa					
Erakundetik kanpo emaitzei egindako difusioa					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

7.- Garatutako Informazio- Kanpainak

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Garatutako Informazio-Kanpainen egokitasuna					
Garatutako Informazio-Kanpainen eraginkortasuna					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

8.- Saritze-sistema

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Langileak saritzeko irizpideen egokitasuna					
Langileei emandako sarien egokitasuna					
Saritze-sistema osoaren egokitasuna					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

9.- Sortu edo euskaratutako lan-tresnak

Balora itzazu:					
	1	2	3	4	5
Sortutako edo euskaratutako tresna-kopurua					
Sortutako edo euskaratutako tresnen egokitasuna					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

10.- Emaitzei buruz

a) Langile euskaldunei zuzendutako galderak

Adierazi ezazu zein punturaino zauden ados hurrengo baieztapenekin:					
	1	2	3	4	5
Euskara-planari esker ...					
Bezero gehiago zuzentzen da guregana euskaraz					
Hornitzaile gehiago zuzentzen da guregana euskaraz					
Langile gehiago zuzentzen da bezeroengana euskaraz					
Langile gehiago zuzentzen da bezeroengana euskaraz					
Langileak gehiagotan aritzen gara euskaraz gure artean					
Euskaraz ez dakiten langileak ikasteko interesa azaldu dute					
Euskaraz ez zekiten langileak ikasten hasi dira					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

b) Euskara menperatzen ez duten langileei zuzendutako galderak

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones:					
Gracias al plan de euskara---	1	2	3	4	5
Ha aumentado el número de clientes que se dirigen a nosotras/os en euskara					
Ha aumentado el número de proveedores que se dirigen a nosotras/os en euskara					
Ha aumentado el número de trabajadoras/es que se dirige a los clientes en euskara					
Ha aumentado el número de trabajadoras/es que se dirige a los proveedores en euskara					
Las/os trabajadoras/es vascoparlantes hablan más a menudo en euskara entre ellas/os					
Ha aumentado el interés de las/os trabajadoras/es no vascoparlantes por aprender euskara					
Las/os trabajadoras/es no vascoparlantes hemos comenzado a aprenderlo					
¿Desearía añadir algo más?					

11.- Inpaktuari buruz

a) Langile euskaldunei zuzendutako galderak

Adieraz ezazu zein puntutaraino ados zauden hurrengo baieztapenekin:					
Euskara-planak ...	1	2	3	4	5
Euskara gehiago erabiltzen lagundu dit					
Euskararekiko jarrera positiboagoa izaten lagundu dit					
Euskarazko harreman-sareak zabaltzen lagundu dit					
Hizkuntzaren ezagutza eta trebetasunak hobetu ditut					
Euskara lehen baino arlo gehiagotan erabiltzen lagundu dit					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

b) Euskara menperatzen ez duten langileei zuzendutako galderak

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones:					
El plan de euskara...	1	2	3	4	5
Me ha ayudado a tener una actitud más favorable hacia el euskara					
Me ha ayudado a promover que los que saben euskara lo utilicen en el trabajo					
Me ha ayudado a interesarme por aprender y/o mejorar mi nivel de euskara					
Me ha ayudado a aprender y/o mejorar mi nivel de euskara					
Azalpenik eman nahi al duzu?					

12.- Satisfazioaz

Adierazi ezazu zein punturaino zauden ados hurrengo baieztapenekin:					
	1	2	3	4	5
Pozik nago aurtengo euskara-planaren planteamenduarekin					
Pozik nago aurrera eramandako ekintzekin					
Pozik nago lortutako emaitzekin					
Euskara-planak nire satisfazioan positiboki eragin du					
Aurreko galderetan emandako erantzuna arrazoitu					

13.- Azken balorazioa

Zer uste duzu aldatu beharko litzatekeela, euskara-plana hobetzeko, edo honen bidez lortutako emaitzak hobetzeko?
Zerk uste duzu eragin dituela emaitza positiboak?
Zerbait gehiago aipatu nahi al duzu?

BIBLIOGRAFIA ETA ERREFERENTZIAK

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 1982.eko abenduaren 16a, 160.alea, 3138.orrialdea.
- Agindua, 2010eko ekainaren 3koa, Kulturako sailburuarena, 2010ean Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak kudeatutako programen kontura diru-laguntzak ematea arautzen duena. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2010eko ekainaren 4a, 105.alea, 2862. orrialdea.
- Ebazpena, 2010eko abenduaren 2koa, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarena, Euskalgintza deialdiari dagozkion 2010eko diru-laguntzak esleitzen dituen. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2010eko abenduaren 28a, 248.alea, 6440.orrialdea.
- Calidad total: modelo EFQM de Excelencia. Euskalit- Fundación Vasca para la Excelencia, 2006.
- *Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia (1999-2009)*. Eusko Jaurlaritza. Gasteiz, 1999.
- *Hizkuntza Politikaren Etorkizuna (2005-2009)*. Eusko jaurlaritza. Gasteiz, 2005.
- Reboloso, E., Fernández-Ramírez, B., y Cantón, P. (2008). *Evaluación de Programas de Intervención Social*. Madrid: Síntesis.
- Zarraga, A. et al (2010). *Soziolinguistika eskuliburua*. Gasteiz: Soziolinguistika Klusterra eta Eusko Jaurlaritza.
- www.euskalit.net