



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

# Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko **V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa**

---

Erakundeetan autodiagnostikoa egiteko jarraibideak

Adierazleen taula

Erakundearen galdetegia

Langileei zuzendutako galdetegia



Berio Pasealekua 11, 20018 Donostia  
Tel. (+34) 943 31 00 34  
siadeco@siadeco.eus / www.siadeco.eus

**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketan aplikatua



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

---

Erakundeetan autodiagnostikoa egiteko jarraibideak

## Kokapena

Administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautua du 86/1997 dekretuak. Horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu behar du entitate bakoitzak.

Hizkuntza normalizazioko prozesu hori zertan den ebaluatzeko eta ezagutzera emateko, ebaluazioa egin behar du Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak. Plangintzaldi bakoitzean bi ebaluazio: tartekoa eta amaierakoa.

Orain arte, sailburuordetzak berak egin ditu ebaluazio horiek: galdetegiak diseinatu, dekretuaren eraginpeko erakundeei aplikatu eta txostenak osatu. Horretarako, erakundeen unibertso osoari aplikatu dio galdetegia, eta erakunde guztien datuak batu ditu. Erakunde bakoitzean, ordea, datu iturri bakarra izan du: pertsona bakar baten esku utzi du euskararen erabilerari eta presentziari buruzko hainbat datu batzea eta ematea. Gainera, ebaluazioa egitean, pisu bera eman die erakunde guztiei, kontuan hartu gabe haien tamaina, eragin esparrua edo izaera.

Ikusita metodologia horrek zer muga dituen —erakunde bakoitzeko solaskide bakarra eta erakunde guztiek pisu bera emaitza orokorrean—, beste eredu bat erabili da V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioan, Siadeco Ikerketa Elkartearen aholkularitza eta laguntza teknikoarekin. Bi berrikuntza nagusi dakartza metodologia berriak. Batetik, landa lanari dagokionez, kontuan hartu dira Eusko Jaurlaritza eta haren erakunde autonomiadunak, foru aldundiak eta 5.000 biztanle baino gehiagoko udalerrietako udalak; 5.000 biztanle baino gutxiago dituzten udaletan, berriz, ez da denetan galdetu, baizik eta lagin batean. Bestetik, erakunde horietan guztietan, datu iturri bakarraren partez, bat baino gehiago erabili dira, eta langileak inkestatu dira; maila desberdinetan estatistikoki adierazgarriak izan daitezkeen iturriak dira. Hartara, informazioaren kalitatea hobetu egin da, eta datuak aztertzeke aukera gehiago izan dira: herrialdearen arabera, erakundeen tamainaren arabera, eremu soziolinguistikoaren arabera, lanpostuen izaeraren arabera...

Aurreko aldietan beste erakunde batzuek ere egin dituzte beren ebaluazioak, bakoitzak egoki iritzi dion moduan. Izan ere, ez dute eduki Eusko Jaurlaritzaren irizpide edo jarraibide bateratu argirik. Hutsune horretaz ohartarazi dute erakunde batzuek orain baino lehen. Hortaz, orain, behin V. plangintzaldiaren ebaluazio orokorra egin denean metodologia berriarekin, herri erakunde bakoitzari aukera jarri zaio nork bere ebaluazioa egiteko: bai herri administrazioko erakundeei, bai zuzenbide pribatuko sozietate publikoei. Horretarako, ebaluazio orokorraren metodologia egokitu egin da, eta erakunde bakoitzak berea egiteko prestatu. Horren bidez, erakunde guztiek eskura dute azterketa konparagarriak egiteko eredu bateratu bat.

# Helburua

Txosten honen helburua da irizpideak eta jarraibideak eskaintzea nork bere erakunde euskararen presentzia eta erabilera neurtu ahal izateko. Metodologia hau V. plangintzaldiaren ebaluazio orokorra egitean jarri zen martxan, eta, orain, eredu horri jarraituz, egokitzapenak egin dira herri administrazio bakoitzak autoebaluazioa egin ahal izan dezan. Hiru abantaila handi dakartza proposamen honek:

## BATERAGARRITASUNA

Adierazle berberak proposatu zaizkie herri administrazio guztiei, eta, beraz, erakunde batzuen eta besteen arteko datuak alderatu ahal izango dira. Gainera, V. plangintzaldiko ebaluazio orokorra ere eredu berberarekin egin denez, harekin ere konparatu ahal izango da erakunde bakoitzaren egoera.

## INFORMAZIOAREN KALITATEA

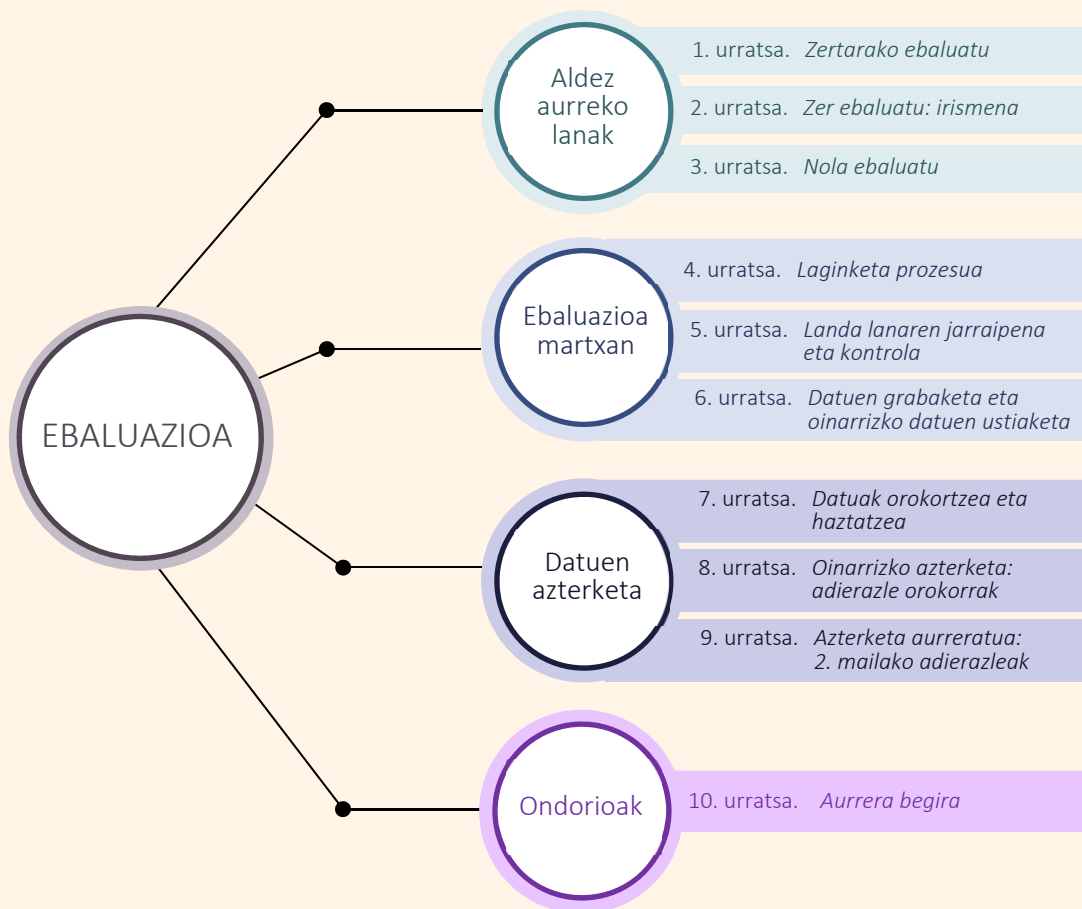
Ebaluazioa egiteko jarraibideak eskaintzen zaizkie erakundeei, jasotzen duten informazioaren kalitatea ziurtatzeko.

## LAGUNTZA

Informazioaren kalitate hori bermatzeko eta ebaluazio osatua egiteko, laguntza teknikoa eskaintzen zaie erakundeei: laginketa eredu, iturri ezberdinetatik informazioa jasotzeko erabili beharreko galde sortak eta jasotako datuen azterketa egiteko modua.

## Ebaluazio prozesuaren diagrama

Ebaluazioa nola egin, jarraipen xeheak ematen dira txosten honetan. Hamar urratsetan bildu dira azalpenak, azterketa bideratu behar duen arduradunari ahalik eta modu ulerterrazenean aurkezteko. Hona hemen ebaluazio prozesuaren eta jarraibideen antolaketa:



# 1. urratsa

## Zertarako ebaluatu

Herri administrazioan euskararen egoera zertan den jakiteko proposatzen da ebaluazio hau. Aurreko ebaluazioen ildoari jarraituz, bi arlotan biltzen dira aztergaiak: zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza. Bi arlo horietan euskarak nolako egoera duen. Aurreko ebaluazioetatik oraingora badago funtsezko aldaketa bat: ebaluatzeko modua aldatu da. Erakundeetako langileei zuzenean galdetuko zaie beren jardunari buruz, hizkuntzen egoerari buruz. Horretarako prestatu dira jarraibideak.

Asmoa ez da azterketa soilean geratzea. V. plangintzaldiaren ebaluazioak balio behar du VI. plangintzaldirako asmoak definitzeko eta haiek lortzeko bidean argi egiteko.

# 2. urratsa

## Zer ebaluatu: irismena

Ebaluazioa egiteko, honako hau da lehen zeregina: zer ebaluatu erabakitzea. Alegia, ebaluagai zer hartuko den zehaztea, horren arabera izango baitira ondorengo erabakiak. Hots, erabaki behar da erakundearen ebaluazio orokorra egin nahi den, erakunde barruko unitate jakin batena, erakundeko zerbitzu zehatz batzuen... Hori da lehenbiziko lana: subjektua zehaztea. Horren arabera, izan ere, langileen unibertso handiagoa edo txikiagoa izango dugu aztertzeko, eta lagina ere horren arabera moldatu beharko da.

Jarraian datozen gidalerro hauek azaltzen dute nola egin erakunde osoaren diagnostikoa. Dena dela, diagnostikoa erakundeko sail edo atal batera mugatuz gero, berdinak lirateke urratsak. Autodiagnostikoa egiteko erakundea osorik hartuta edo sail/atal jakinak hartuta, garrantzitsuena da argi izatea noraino iritsi nahi den azterketaren objektua zehazteko garaian, eta maneiatzen ari diren datuen irismena argi edukitzea.

Gogoan izan behar da, bestalde, metodologia honekin erakundeetako langile guztiak hartzen direla kontuan, haien lan funtzioak edo hizkuntza eskakizunak direnak direla ere: ahozko edo idatzizko lan jarduna dutenak eta ez dutenak, herritarrekiko harremanak dituztenak eta ez dituztenak, beste administrazioekin edo hornitzaileekin harremanak dituztenak eta ez dituztenak, bulegoan aritzen direnak eta kalean aritzen direnak...

Nolanahi ere, nahiz eta planteamendua izan langile guztiak hartzea, metodologia honek balio du langile talde zehatzak aztertu nahi direnean ere. Kasu horretan, kontuan izatekoak dira bi ohar. Batetik, talde zehatzak hartuta ezingo dutela erabat osatu ebaluazio honen azken helmuga, adierazle taula; bestetik, talde zehatzak hartuta, horien informazioa soilik lortuko dela, ez erakunde osoarena.

## 3. urratsa

Nola ebaluatu:  
irizpideak, iturriak  
eta informazioa  
biltzeko teknikak

### Irizpideak

Behin zehaztu denean zer ebaluatu nahi den, ebaluazioa bera prestatzeari ekin behar zaio. Autodiagnostikoa egitean, bi arlo izan behar dira gogoan: zer aztertu (hizkuntza adierazleak) eta nola aztertu (nori galdetu, nola galdetu, nola kalkulatu). Hori erabakitzeke, kontuan izan behar dira irizpide hauek, informazioaren kalitatea hobetze aldera:

#### 1. Datuak eskuratzeko edo kalkulatzeko irisgarritasuna eta erraztasuna

Informazioa eman behar duenarentzat zeregin erraza eta neurrikoa izan behar du: kalkulatzeko errazak diren aldagaiak, eta ez gehiegi.

#### 2. Informazioaren homogeneotasuna eta fidagarritasuna

Lortu nahi da informazioa irizpide berberak erabiliz jasotzea, eta ahalik eta modu objektiboenean.

#### 3. Adierazgarritasun maila

Ebaluazioa egitean, adierazle linguistiko batzuek garrantzi handiagoa dute beste batzuek baino. Adibidez, erakunde publikoetan idatzizko jendaurreko errotuluetan euskararen erabilera nahiko orokortua dagoenez, errotulu eta euskarri estatikoak neurtzea baino garrantzitsuagoa da langileen ahozko erabilera neurtzea.

#### 4. Eragin maila

Ez dute inpaktu linguistiko bera erakunde baten komunikazio eta euskarri guztiek. Lehenetsi behar denean, eragin handienekoak hartu behar dira.

## Informazio iturriak

Erakundearen autoebaluazioa egiteko, bi iturri erabiliko dira:



## Informazio bilketa: inkesta

Irizpide horiek kontuan izanik, proposamena da laginean aukeratutako langileei inkesta egitea, hizkuntza adierazle batzuen informazioa jasotzeko. Hala egin zen V. plangintzaldiaren ebaluazio orokorrean ere. Bi abantaila nagusi ditu inkestak: batetik, modua dakar epe laburrean informazio ugari lortzeko; bestetik, malgutasuna du edozein pertsona talderi aplikatzeko. Kasu honetan, euskararen egoera ebaluatzeari begira, nabarmentzekoa da langileak zuzenean inkestatzeak duen garrantzi berezia: informazio osoagoa lortuko da langileen ikuspegi zabala jasota. Horrek aukera dakar datuen interpretazio zabalagoak egiteko, hainbat aldagaien arabera datuak aztertzeko.

Jatorri kuantitatiboko datuekin lan egiten du inkestak, eta helburu izaten du jasotako datuak aztergai den unibertso osora orokortzea. Horretarako, akats tarte onargarriak izateko eta analisi estatistikoa aplikatzeko, azterketa kualitatiboetan baino lagin handiagoak erabiltzen dira.

Inkesta betetzeko modu bat baino gehiago jar dakizkioke inkestatuari: inkestagile batek aurrez aurre egitea, norberak betetzea ordenagailuz edo telefonoz... Era batera edo bestera egin, garrantzitsua da inkestatuarekin harremanetan jartzea eta asmoa argi azaltzea: nondik norakoak, helburuak, faseak...



Kasu honetan, proposamena da ordenagailu bidez bideratzea inkesta: posta elektronikoaren bitartez inkesta bera helaraztea laginean sartutako langileei, eta handik betearaztea. Aukera hori hobetsi da, besteak beste, herri administrazioiko langileentzat posta elektronikoa ohiko lan tresna delako, ebaluazioa erakundeak berak bideratuko duelako, eta erantzun beharreko galde sorta arina eta laburra delako.

Nolanahi ere, komeni da inkestak beste modu batera ere egiteko aukera mahai gainean jartzea, langile batzuen kasuan zailtasunak sor badaitezke ordenagailu bidez eginda —kasu horietan telefonoa erabil daiteke, adibidez, edo, zerbitzu jakinak badira, papereko aleak bidali—.

Era batera edo bestera egin, jarraipena egin behar da, eta ziurtatu inkesta bidali zaien langileek erantzuten dutela. Erakundeak berak bideratutako autoebaluazioa denez, komeni da ohartaraztea erakundearen beraren erabakia dela inkesta hori egitea.

Bi galdetegi eredu prestatu dira, iturri bakoitzerako bat. Eranskin gisa atxiki dira biak. Batetik, erabilera planaren arduradunak edo ordezkariak erantzun beharrekoa, Erakundearen galdetegia izenekoa. Erakundearen egoerari buruzko galdera batzuk erantzun beharko ditu: irizpideak zein diren, erakundeak zein tresna dituen... Batzuetan datu bilketa bat egiteko ere eskatuko zaio, eta iritzia ere bai. Bestetik, atxikita dago langileen galdetegia ere, laginean hautatutako beharginek erantzun beharrekoa. Kasu horretan, beren eguneroko jardunari buruzko galderak egingo zaizkie, eta euskarak erakundearen duen egoerari buruzko iritzia eskatuko zaie.

## 4. urratsa

Laginketa prozesua:  
nori galdetu

Behin irismena eta aztergaia zein den erabakita, hurrengo pausoa da nori galdetu erabakitzea.

Erakundeko hizkuntza egoera aztertzeko unibertsoa hango langile guztiek osatzen dute. Maiz, ordea, langileen kopurua oso handia da, eta zaila da guzti-guztiak aztertea, kostuagatik eta denboragatik. Horren ordez, lagin bat aukeratu eta aztertzeko da.

Laginketarekin, beraz, zera egiten da: unibertsoa osatzen duten  $N$  elementuetatik (langileetatik, kasu honetan)  $n$  elementu hautatu (lagina), denak ere unibertsoko elementuak. Lagina osatzen duten elementuak bakarrik aztertzeko dira ikerketan, eta handik lortutako emaitzekin unibertso guztiari buruzko ezaugarriak ondorioztatuko dira (langile guztiei buruzkoak, kasu honetan), betiere konfiantza tarte zehatz batekin. Populazio osoarekin lan egin beharrean lagin batekin lan egiten denean, beti gertatzen da laginketa akatsa.

Laginketa prozedurari begiratuta, honako urrats hauek egin behar dira:

1  
Ikertu  
beharreko  
unibertsoa

Kasu honetan, erakundeko lanpostuetan dauden langileak.

2  
Laginketa  
metodoa

Ausazko laginketa bakuna erabiliko da (ALB). Lanpostu guztiek dute, beraz, laginean parte hartzeko probabilitate bera; zorizko edo ausazko prozedura bat erabiliko da. Sistema hori aplikatzea erraza da kasu honetan, laginketa esparrua ondo zehaztuta dagoelako, erakundeak eskura baitu elementuak identifikatzeko zerrenda —lanpostuen lista—.

3  
Laginaren  
tamaina

Zenbateko lagina izango den, hiru aldagai kontuan izan behar dira: aztergai den unibertsoak zenbat kide dituen, nolako konfiantza mailako datuak nahi diren eta zenbateko errore tarte erabiliko den.



Zer dira konfiantza maila eta errore tartea?

**KONFIANTZA MAILA (K)**

Probabilitate baten araberrako tartea da. Horren bidez, nahi da estimazioaren eta balio errearen arteko laginketa erroreak adierazitako tarteren barruan egotea.

**ERRORE TARTEA (e)**

Ikertzailea zenbateko diferentzia onartzeko prest dagoen laginak hartzen dituen balioen eta unibertsoko balioen artean. Ikertzaileak berak zehazten du.



**Adibidea:** lagina osatu bada %95eko konfiantza maila eta %5eko errore tartea erabiliz, emaitzak hala hartu behar dira: inkestatutako laginaren %60k esan badute hizkuntza irizpideak zein diren badakitela, ulertu behar da irizpideak ezagutzen dituzten langileen portzentajea orotara %55 eta %65 artean egongo dela %95eko probabilitatearekin.

Konfiantza maila eta errore tarte batetik abiatuta, honako hau da lagina kalkulatzeko formula:

$$n = \frac{K^2NPQ}{e^2(N-1)+K^2PQ}$$

- N = unibertsoa
- n= lagina
- e= errore tartea
- P= Populazio proportzioa izeneko fenomeno gertatzeko probabilitatea
- Q= (1-P)
- K= konfiantza maila (%95eko konfiantza mailarentzat, k=1,96)

Lagina kalkulatzeko formula hobeto azaltze aldera, hona hemen bi adibide:



**Adib.** Erakundeak 15 langile baditu, eta %95eko konfiantza maila eta %5eko errore tartea erabiltzen badira, 14 inkesta egin behar dira, formula aplikatuta ikus daitekeen modura:

$$n = \frac{1,96*1,96*15*0,5*0,5}{0,05*0,05(15-1)+1,96*1,96*0,5*0,5} = \frac{14,406}{0,9954} = 14,47 = 14$$



Erakundeak 250 langile baditu, eta %95eko konfiantza maila eta %5eko errore tarte erabiltzen badira, 152 inkesta egin behar dira, formula aplikatuta ikus daitekeen modura:

$$n = \frac{1,96 * 1,96 * 250 * 0,5 * 0,5}{0,05 * 0,05 * (250 - 1) + 1,96 * 1,96 * 0,5 * 0,5} = \frac{240,1}{1,5829} = 151,68 = \mathbf{152}$$

Jarraian, lagungarri, taula bat eranstean da, erakunde bakoitzeko langile kopuruaren arabera egin beharreko inkesta kopuruarekin, %95eko konfiantza maila eta %5eko errore tarte erabiltza:

Langileak	Inkestak
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	14
16	15
17	16
18	17
19	18
20	19

Langileak	Inkestak
21	20
22	21
23	22
24	23
25	24
26	24
27	25
28	26
29	27
30	28
31	29
32	30
33	30
34	31
35	32
36	33
37	34
38	35
39	35
40	36

Langileak	Inkestak
41	37
42	38
43	39
44	40
45	40
46	41
47	42
48	43
49	44
50	44
51	45
52	46
53	47
54	47
55	48
56	49
57	50
58	51
59	51
60	52

Langileak	Inkestak
61	53
62	54
63	54
64	55
65	56
66	56
67	57
68	58
69	59
70	59
71	60
72	61
73	61
74	62
75	63
76	64
77	64
78	65
79	66
80	66

Langileak	Inkestak
81	67
82	68
83	68
84	69
85	70
86	70
87	71
88	72
89	72
90	73
91	74
92	74
93	75
94	76
95	76
96	77
97	78
98	78
99	79
100	80

Langileak	Inkestak
110	86
120	92
130	97
140	103
150	108
160	113
170	118
180	123
190	127
200	132

Langileak	Inkestak
250	152
300	169
350	183
400	196
450	207
500	217
600	234
700	248
800	260
900	269
1.000	278

Langileak	Inkestak
1.500	306
2.000	322
2.500	333
3.000	341
3.500	346
4.000	351
4.500	354
5.000	357

Langileak	Inkestak
6.000	361
7.000	364
8.000	367
9.000	368
10.000	370

Langileak	Inkestak
20.000	377
30.000	379
40.000	381
50.000	381

Behin kalkulu horien bidez zehaztu denean zenbatekoa den lagina, zenbat langileri egin behar zaien inkesta, hurrengo urratsa da erabakitzea zein izango diren parte hartuko duten langileak. Proposamena da ausazko laginketa bakuna erabiltzea: erakundeko langile guztiek probabilitate bera dute laginean parte hartzeko. Horretarako pausoak lau dira. Lehenik, langileen zerrenda osatu aleatorioki —irizpidetzat hartu gabe lanpostu kategorია, egoitza edo halakoak—. Bigarrenik, kalkulatu unibertso guztitik zenbat langilek egon behar duten laginean, honela: langile kopuru osoa zatitu lagineko kopuruarekin; horrek esango du zenbat langiletik batek egon behar duen laginean. Hirugarrenik, aleatorioki atera zenbaki bat zerrendan dauden langile kopuruaren artetik. Azkenik, osatu lagina, atera den zenbaki horri gehituz zenbat langiletik batek sartu behar duen laginean. Lista hori titularren zerrenda izango da. Hala ere, badaezpada, komeni da haien ordezekoak jartzea. Komeni da ausazkotasuna mantentzea hor ere, eta aurrez erabakitzea zein sistema erabili ordezekoak hautatzeko. Aukera bat: erantzun ez duen titularraren hurrengoa izatea *lehen ordezkoa*, eta, beharko balitz, haren ondorengoa izatea *bigarren ordezkoa*.

Adib.

*700 langileko erakundea da, eta %5eko errore tartearekin, 248 langilek erantzun behar dute inkesta. Zenbat langiletik batek?  $700/248=3$ . Hiru langiletik batek erantzun behar du. Orain, 1-700 artean zenbaki bat atera ausaz. Jo 325 zenbakia atera dela. Inkestatuak zein diren zehazteko, hau da bidea: 325. postutik hasi, eta aldiro 3 gehituz joan: 328, 331, 334, 337... Zerrendaren amaierara iritsitakoan, hasieratik jarraitu, betiere 3 gehituz joanez. Horrela 248 langile osatu arte. Ordezkoak osatzeko, hautatutako zenbakien hurrengo biak hartuko dira. Hau da, lehen ordezekoak izango dira serie honetakoak: 326, 332, 335, 338... Eta bigarrenak, hauek: 327, 333, 336, 339...*

## 5. urratsa

### Landa lanaren jarraipena eta kontrola

Informazioa jasotzeko prozesuari esaten zaio landa lana. Lan hori egoki bideratzeko, hainbat urrats hartu behar dira kontuan:



Langileei adierazi behar zaie erakundearen hizkuntza diagnostikoa egiteko asmoa, eta inkestatze prozesua martxan jarriko dela. Galde sorta betetzea egokituko zaien langileak animatu egin behar dira erantzun dezaten, eta argi utziko da jasotako datuekin azterketa estatistikoa soilik egingo dela, ez nominala. Harreman pertsonalerako bidea ere irekiko da jakinarazpen horretan (helbide elektronikoa, telefono zenbakia...).



Inkestak posta elektronikoz bidali, sarrera labur batekin. Betetzeko epea zehaztu.



Posta elektronikoaren bidez aurkitu ez diren langileen kasuan, telefonoz jarri haiekin harremanetan, eta inkesta helarazteko modua adostu. Telefonoz ere egin daiteke inkesta, betiere galdera guztiak ondo eta argi irakurrita, inkestatuari segurtasuna emanez, eta haren erantzunak errespetuz jasoz.



Inkestak jaso ahala, banan-banan gainbegiratu behar dira, ondo beteta daudela ziurtatzeko. Hutsuneak edo kontraesanak badaude, zuzentzen saiatu behar da, inkestatuarekin harremanetan jarritz.



Ahalegina egin behar da titular izendatutakoek inkesta bete dezaten. Aurreikusi den denbora aurrera joan ahala erantzun ez dutenei gogoraraziko zaie betetzeko daukatela galde sorta. Saiatu behar da ordezkatu beharreko titullarrak ahalik eta gutxien izaten, sesgorik sar ez dadin. Nolanahi ere, ez erantzuteko borondate argia agertu duenari errespetatu egin behar zaio, eta ordezkatu egin behar da. Komeni da jakitea zein izan diren uko egiteko arrazoiak.



Azterketa honetan, garrantzitsua da ezagutzea euskararekin harreman gutxiago dutenen edo jarrera positiboa ez dutenen iritziak eta praktikak ere, nahiz eta horrelako ikerketetan parte hartzeko interes eta motibazio gutxiago izaten duten. Maiz zailago gertatzen da haien inkestak lortzea. Errealitatea ahalik eta modu fideleranean islatzeko, saihestu egin behar da sustapenarekin kritiko direnek ez erantzutea.

Ebaluazioa egiteko asmoa duen erakundeak aurreikusi beharko ditu lanorduetan landa lana egiteko: bai inkestaren prozesua hasi aurretik —azterketa aurkeztea, motibazioa piztea...—, bai landa lana egiteko garaian —inkestak bidali, jarraipena egin, erantzunak berrikusi...—. Eta, jakina, baita ebaluazioa bera taxutzeko ere.

## 6. urratsa

### Datuen grabaketa informatikoa eta oinarriko ustiaketa

Behin inkestak beteta, euskarri informatikoan grabatuko dira, aztertzeko eta emaitzak kalkulatzeko. Horretarako, egokiena litzateke datu base batean grabatzea, datuak erraz grabatzeko formularioak diseinatuz eta inkestari barne arauak jarritz, horrek modua ematen baitu grabatutako datuen koherentzia bermatzeko. Kalkulu orri batean ere graba daitezke datuak, baina zailagoa izan daiteke bai grabazioa bera, bai galde sortaren barne koherentzia bermatzea.

Behin datuak grabatu direnean, haiek ustiatzeari ekingo zaio. Lehen helburua da adierazle taulan ageri diren atalak kalkulatzeko, haiek emango baitute erakundearen hizkuntza egoeraren berri. Taulan ageri da adierazle bakoitza kalkulatzeko modua —zortzigarren urratsean ageri dira xehetasun gehiago—. Datu horiez gain, azterketa zabalagoa ere egin daiteke inkestako datuekin: galdera guztietan jasotako erantzunen maiztasuna kalkulatu, galdera jarraituen batez bestekoak kalkulatu... Azterketa sakon eta konplexuagoak egiteko xehetasunak bederatzigarren urratsean jaso dira.

## 7. urratsa

### Datuak orokortzea eta haztatzea

Proposatutako laginketa erakunde osoko langile kopuruari aplikatuz gero, haiengandik jasotako erantzunek zuzenean elikatu ahal izango dute erakundeko egoerari buruzko adierazleen taula. Kasu batzuetan, ordea, erakundearen egoera orokorra ez ezik, jaso nahiko dituzte datu adierazgarriak sail edo atal mailan ere. Hori egitekotan, laginketa egin beharko da datu adierazgarriak lortu nahi diren sail edo atal bakoitzean; bakoitzeko euskara arduradunaren inkestaz gain, zehaztu beharko da hango langileen artean lortu beharreko inkesta kopurua.

Behin inkesta kopuru hori lortuta, zuzenean jaso ahalko dira saileko edo ataleko datuak, eta adierazleak kalkulatu. Kasu horretan, ordea, nola kalkulatu erakunde osoko datu orokorrak? Datuak haztatu egin beharko dira, ponderatu. Eragiketa hori egin beharko dute sail zehatzetarako datu adierazgarriak lortu nahi izan dituzten erakundeetan; gainerakoetan, ez.

Haztatzea da aldagai edo balio batzuk neurri edo pisu desberdinarekin bateratzea, horrela magnitude baten neurketa orokorra lortzeko, magnitude horretan eragin edo garrantzi desberdina dutelakoan.

Adib.

*Hiru sail dituen erakunde bat, datuak sailka estatistikoki adierazgarriak izatea nahi duena.*

X erakundea	Langileak		Sailka datuak aztertzeko egin beharreko inkestak		Erakundearen datu orokorrak lortzeko, saileko inkestei aplikatu beharreko haztapan indizea (a)/(b)
	Kop	%	Kop	%	
		(a)		(b)	
A saila	110	35,4	86	34,5	1,024078367
B saila	71	22,8	66	26,5	0,861297866
C saila	130	41,8	97	39,0	1,073026817
Guztira erakundea	311	100,0	249	100,0	



*Erakundeko datu orokorrak soilik nahi izanez gero, nahikoa luke 183 langilez osatutako ausazko laginean datu bilketa egitearekin —%95eko konfiantza maila eta %5eko errore tartearekin—. Baina erakundeak nahiko balu hiru sailetan estatistikoki adierazgarriak diren datuak biltzea, 249 inkesta egin beharko lituzke, taulan ageri den moduan banatuta. Sailkako inkesta horiekin, zuzenean jasoko luke saileko egoeraren berri, baina, erakundearen datu orokorra lortzeko, haztatu egin beharko lituzke. Izan ere, inkestek sailaren arabera duten pisua ez baitator bat erakundean sail horretako langileek duten pisuarekin. Eraitza orokorrak kalkulatzeko, beraz, inkesta bakoitzaren balioa haztatu beharko da bere saileko inkestei dagokien haztapen indizearen arabera.*

## 8. urratsa

Datuen oinarritzko azterketa, ebaluazio adierazle orokorrak

Bi iturriek galdetegiak erantzun dituztenean —bai planaren arduradunak, bai laginean hautatu diren langile guztiek—, bateratu egin behar dira eraitza guztiak. Horren bidez, euskarak erakundean duen egoerari buruzko argazki osatua lortuko da. Hori izango da ebaluazioaren azken eraitza. Bateratze hori egiteko, taula xehe bat proposatzen da hemen, bi galdetegietako informazioa nola kudeatu azaltzen duena, aldagaiz aldagai kalkulak nola egin. Ebaluazio taula hori moldatu egin da Eusko Jaurlaritzaren Bikain ziurtagiriaren adierazle egiturara, erakundeko autoebaluazioaren eta euskara ziurtagiriaren arteko lotura egiteko.

Informazioa jasotzeko taula hori bi ardatzetan dago egituratua: *zerbitzu hizkuntza* eta *lan hizkuntza*, eta horietako bakoitzak beste hainbat atal eta azpialal ditu barruan. Honako hauek dira atalak:

ZERBITZU  
HIZKUNTZA

**1. ERAKUNDEAREN IRUDIA**

1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak
2. Argitalpenak, publizitatea, albisteak eta jendaurreko ekitaldiak
3. Ingurune digitala

**2. BEZEROEKIKO EDO HERRITARREKIKO HARREMANAK**

1. Bezero edo herritarrekiko idatzizko harremanak
2. Bezero edo herritarrekiko ahozko harremanak

LAN  
HIZKUNTZA

**3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK**

1. Idatzizko barne komunikazioa
2. Ahozko barne komunikazioa
3. Baliabide informatikoak

**4. PERTSONEN KUDEAKETA**

1. Laneko prestakuntza

**5. KANPO HARREMANAK**

1. Administrazioa
2. Enpresa pribatu hornitzaileak

**6. ERAKUNDEAREN HIZKUNTZA KUDEAKETA**

1. Sortze hizkuntza
2. Hizkuntza irizpideak
3. Hizkuntza eskakizunak
4. Langileen soslai linguistikoa eta lanpostuen funtzio linguistikoa
5. Ordezkeri politikoen soslai linguistikoa
6. Langileen partaidetza
7. Langileen balorazioak euskararen bilakaerarekiko
8. Erabilera planen ebaluazio kualitatiboa

Ebaluazio adierazle bakoitzean honako hauek zehazten dira:

**Informazio iturria edo galdetegia:** orokorra edo langileena

**Ebaluazio adierazlea kalkulatzeko prozedura:**

- Zer neurtu (kontuan hartu beharreko euskarri motak)
- Adierazle bakoitza nola kalkulatu (zein eragiketa matematiko egin)

**Ebaluazio adierazle bakoitzari dagokion emaitza (%):** euskaraz, ele bietan, gaztelaniaz,...

**Oharrak:** ebaluazio adierazle bakoitzerako eman daitezkeenak

Erantzunak taulara eramateko, gehienetan eskatzen da adierazleen emaitzak ehunekotan emateko.

Adib.

*Adibidez, errotulazio orokorrari buruz galdetzean, adierazi behar da zenbat dauden euskara hutsez, zenbat gaztelania hutsez eta zenbat ele bietan. Taulara eramateko, ehunekotara pasatu behar dira datu horiek.*

*Adibidea: 20 elementu aztertu dira, eta haietatik 15 daude ele bietan, 3 euskara hutsez eta 2 gaztelania hutsez; taulan, adierazi behar da %75 daudela ele bietan, %15 euskara hutsez eta %10 gaztelania hutsez.*

Beste kasu batzuetan, langileei eskatu zaie erantzunak 0-10 arteko balio eskala batean emateko. Horiek ehunekotara eramateko, hiru urrats egin behar dira: lehenik, balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoa kalkulatu; bigarrenik, biderkatu ehuneko hori 'balioa/10'-ekin; eta, hirugarrenik, biderketa guztien emaitzak batu.

Adib.

20 langileren erantzunak jaso dira, eta 0-10 balio eskalan hauek dira erantzunak:

Balioa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Langile kopurua	0	0	2	2	5	1	0	4	2	3	1

Lehenbizi, erantzun horiek ehunekotara pasatu behar dira:

Balioa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Langile kopurua %	0	0	10	10	25	5	0	20	10	15	5

Bigarrenik, ehunekotara pasatutako kopuru horiek biderkatu behar dira 'balioa/10' formularekin.

Hara:  $10 \times 0,2$ ;  $10 \times 0,3$ ;  $25 \times 0,4$ ;  $5 \times 0,5$ ;  $20 \times 0,7$ ;  $10 \times 0,8$ ;  $15 \times 0,9$ ;  $5 \times 1$ . Azkenik, biderketa guztien emaitzak gehitu:  $2 + 3 + 10 + 2,5 + 14 + 8 + 13,5 + 5 = 58$ .

Beraz, emaitza %58 litzateke.

## 9. urratsa

Datuen azterketa  
aurreratua, bigarren  
mailako ebaluazio  
adierazleak

Ebaluazio adierazle orokorrez gain, bigarren mailako adierazleak ere kalkula daitezke langileen inkestako datuak ustiatuz. Hiru mailatako interesa dute:



Erakundearen sail edo atal jakin bateko langileen datuak soilik hartuta kalkulaturako adierazleak; adibidez, jendaurreko ataletako langileei dagozkienak.



Adierazle orokorren irakurketa eta analisi sakonagoa egiteko, inkestako datuak adierazgarriak izan daitezken aldagaiekin gurutzatzea; adibidez, langileen euskara maila eta adina.



Ahozko nahiz idatzizko komunikazioetan langileek egiten duten euskararen erabilera kalkulatzeko gain, adierazleak kalkulatzeko langile bakoitzaren lan jardunean komunikazio bakoitzak duen garrantziaren arabera. Adibidez, herritarrekiko harremana egunerokoa da lanpostu batzuetan, eta noizbehinkakoa beste batzuetan; komunikazio maiztasuna kontuan hartuta egindako haztapena hurbilduko litzateke erakundearen komunikazioetatik euskaraz zenbat diren kalkulatzera.

Edonola ere, aurreko hiru azterketa horietatik edozein egin aurretik, kontuan izan behar da aztertu nahi den azpilaginaren tamaina eta adierazgarritasun maila. Sail edo administrazio atal bateko datuak kalkulatzeko, aztertutako langileen azpilaginak adierazgarria izan behar du, jarraibideotako laugarren urratsean zehaztutako irizpideei jarraikiz.

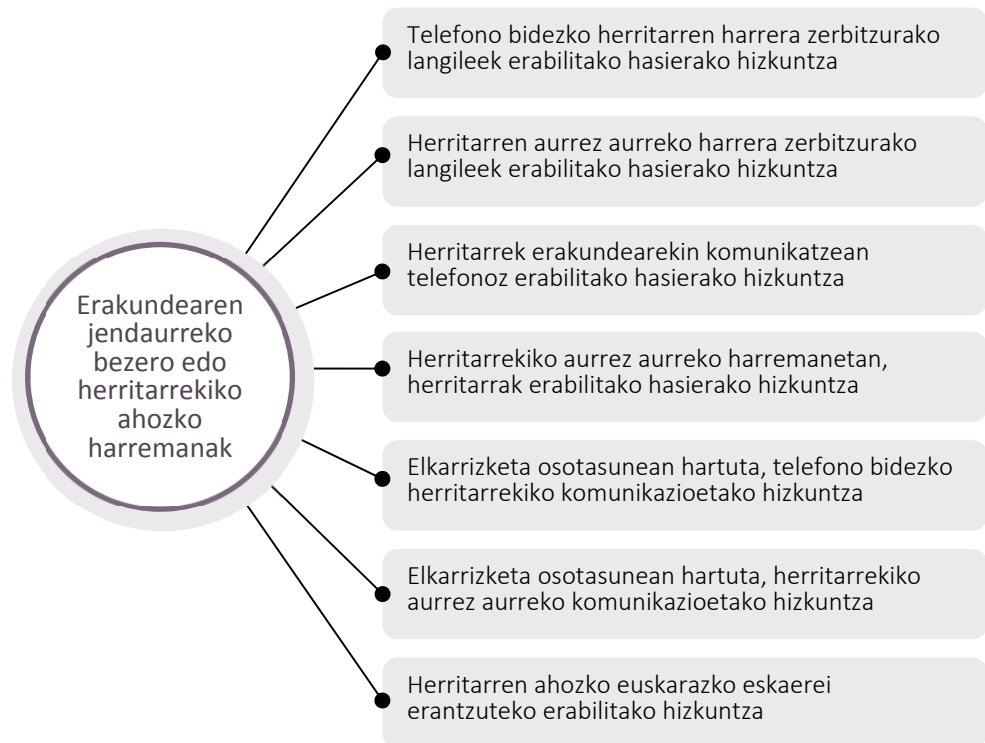
Esanguratsuak eta adierazgarriak izan daitezkeen bigarren mailako ebaluazio adierazle gisa, honako hauek proposatzen dira:

1) ADMINISTRAZIO ATALEN ARABERAKO AZTERKETA

**A. Gurutzaketarako aldagaia:** administrazio atalaren izaera (langileen galdetegiko 10.5 galdera): jendaurreko atala, gizarte mailakoa, atal orokorra edo atal berezia.

**B. Aukeratu beharreko kasuak:** jendaurreko ataletakoak diren langileak.

**C. Proposatutako ebaluazio adierazle nagusiak:**



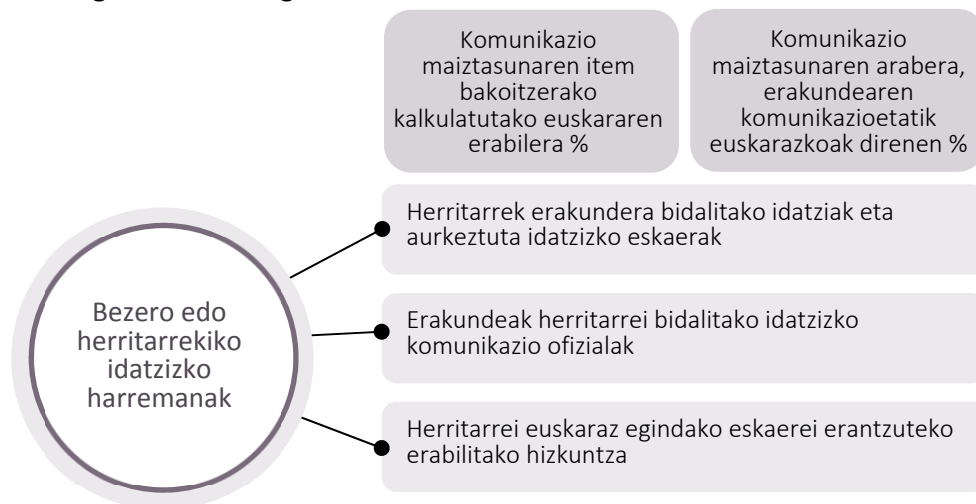
## 2) LANPOSTUEN FUNTZIO KOMUNIKATIBOAREN ARABERAKO AZTERKETA

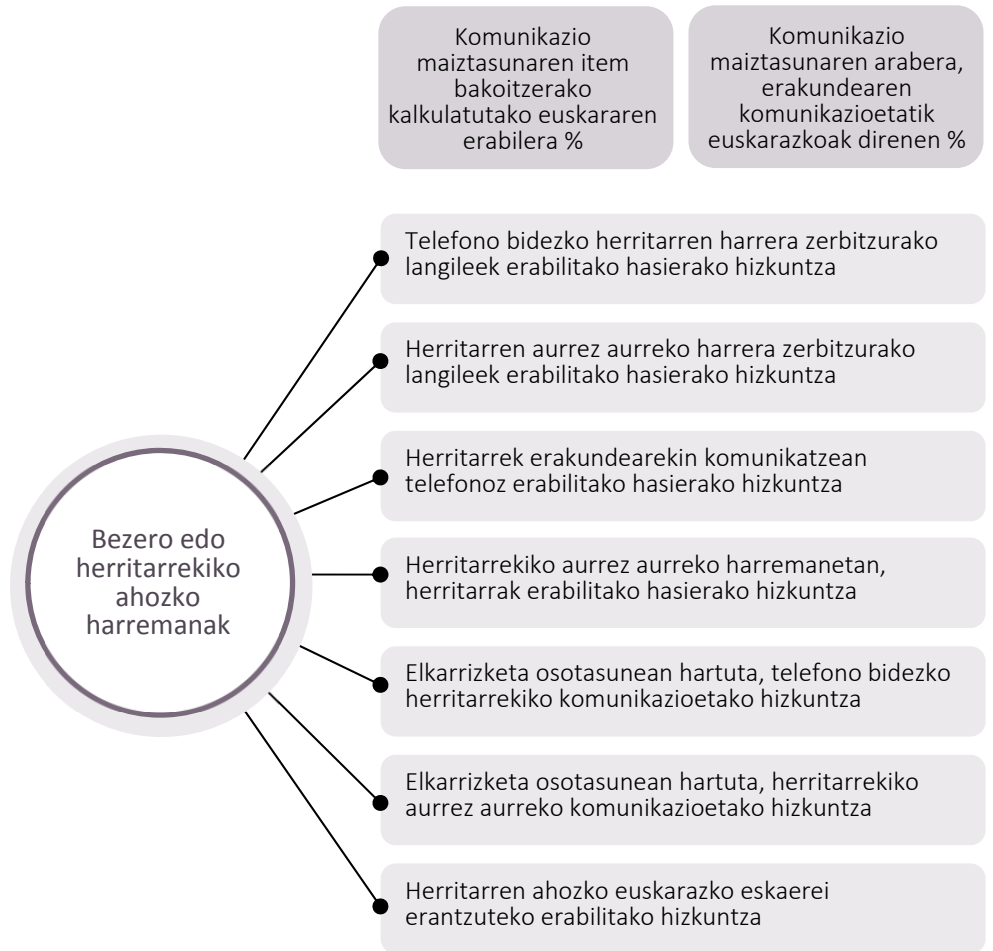
**A. Azterketa motak:** lanpostuko zereginei lotutako ahozko eta idatzizko komunikazioen maiztasuna handiagoa edo txikiagoa den, horren arabera kalkula daiteke erakundearen komunikazioetako hizkuntza erabilera. Bi eratako adierazleak lor daitezke:

- ▶ **Komunikazio maiztasunaren item bakoitzerako** (egunero, astero, hamabostean behin, hilean behin edo hilean behin baino gutxiagotan) **kalkulatutako ebaluazio adierazleak;** adibidez, kalkulatu zenbatekoa den euskararen erabilera indizea telefonoz herritarrekin eguneroko harremana duten lanpostuetan, zenbatekoa komunikazio hori astean behin duten lanpostuetan, eta abar.
- ▶ **Komunikazio maiztasunaren arabera haztatutako adierazleak.** Langile bakoitzak lanean dituen komunikazioen maiztasunaren arabera haztatutako adierazleak dira. Adibidez, kalkulatu nahi bada herritarrei harrera telefonoz egitean erakundeak erabiltzen duen euskara indizea, pisu handiagoa eman beharko zaie komunikazio hori egunero izaten duten langileei, eta txikiagoa komunikazio maiztasun txikiagoa duten lanpostuetako langileen erantzunei. Haztapan indize hauek proposatzen dira komunikazio maiztasunaren arabera datuak haztatzeko:

Komunikazio maiztasuna	Egunero	Astero	Hama-bostean behin	Hilean behin	Hilean behin baino gutxiagotan	Inoiz ez
Haztapan indizea	0,57	0,23	0,11	0,06	0,03	0,00

**B. Lanpostuen funtzio komunikatiboaren arabera kalkula daitezkeen adierazle nagusiak ondorengo hauek izan daitezke:**







### 3) ERABILITAKO HIZKUNTZA IRIZPIDEEN ARABERAKO AZTERKETA

Helburua litzateke neurtzea erakundeak ezarritako hizkuntza irizpideak gehiago edo gutxiago aplikatzeak zenbateko eragina daukan euskararen erabilera indizeetan. Adibidez, erakunde berean herritarrei harrera euskaraz egiteak edo ez egiteak nolako eragina duen erakundeen eta herritarren arteko erabileran. Langileen galdetegiko aldagai bat baino gehiago erabil daitezke gurutzaketa horiek egiteko, baina adibide horri lotutakoa bakarrik ageri da jarraian:

**A. Gurutzaketarako aldagaia:** herritarrei telefonoz harrera egiteko erabilitako hizkuntza (langileen galdetegiko 1.2 galdera).

**B. Azterketa modua:**

- Lehenik, euskararen erabilera mailaren arabera, gurutzaketarako erabiliko dugun aldagaiaren bost erabilera tarte bereizi:
  - ERABILERA OSO BAXUKOAK: 0 edo 1 erantzun dutenak.
  - ERABILERA BAXUKOAK: 2 edo 3 erantzun dutenak.
  - ERABILERA ERTAINEKOAK: 4, 5 edo 6 erantzun dutenak.
  - ERABILERA ALTUKOAK: 7 edo 8 erantzun dutenak.
  - ERABILERA OSO ALTUKOAK: 9 edo 10 erantzun dutenak.
- Bigarrenik, gurutzaketarako erabilitako aldagaiaren aurreko tarte bakoitzerako emaitza adierazleak kalkulatu.

	Euskararen erabilera indizea, herritarrekiko telefonoz bidezko harremanetan (%)
Euskararen erabilera oso baxua	<input type="text"/>
Euskararen erabilera baxua	<input type="text"/>
Euskararen erabilera ertaina	<input type="text"/>
Euskararen erabilera altua	<input type="text"/>
Euskararen erabilera oso altua	<input type="text"/>

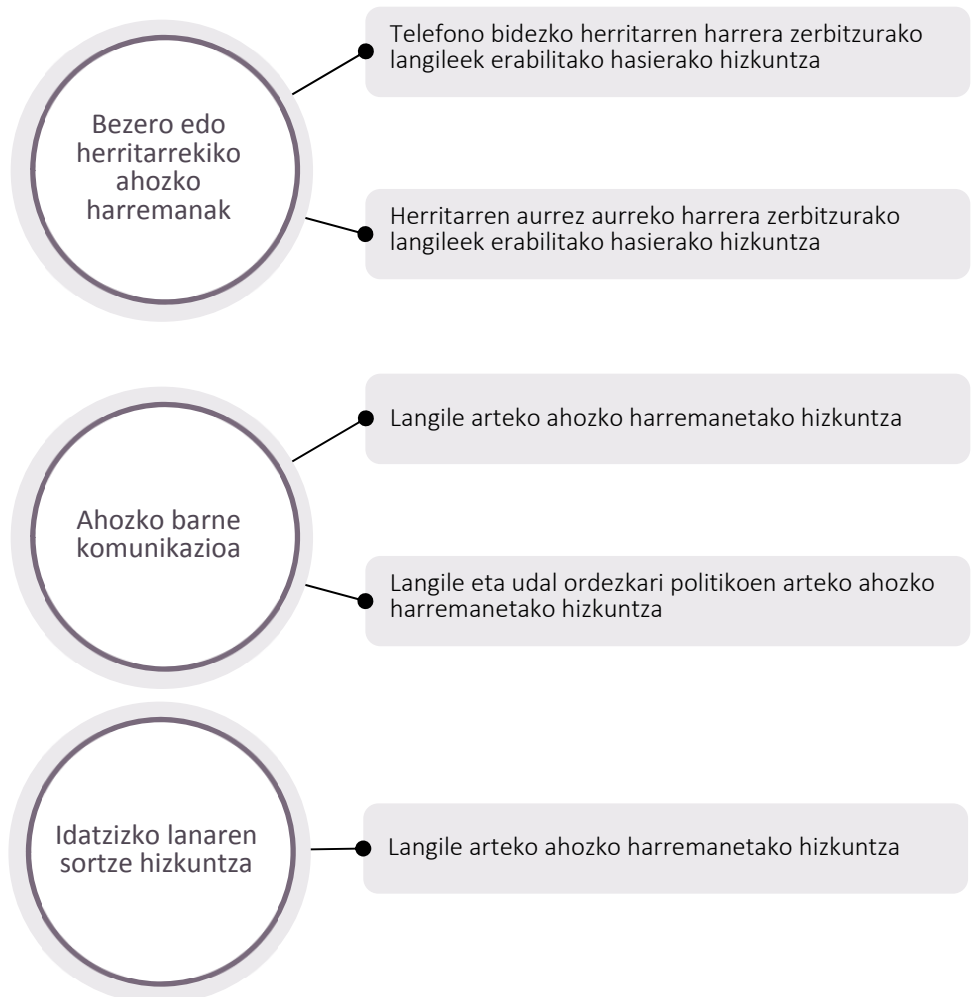
#### 4) HIZKUNTZ SOSLAIAREN ARABERAKO AZTERKETA

Hizkuntz soslai hori lanpostuari edo langileari lotutakoa da. Ondorengo hauek dira atal honetan proposatutako aldagai arteko gurutzaketak:

##### A. Gurutzaketetarako aldagaiak:

- EGIATZATUTAKO HIZKUNTZA ESKAKIZUNA (langileen galdetegiko 10.2 galdera).
- EUSKARA HITZ EGITEKO GAITASUNA, NAHIKO ONGI EDO ONGI HITZ EGIN (langileen galdetegiko 10.7, bigarren lerroa).
- EUSKARAZ IDAZTEKO GAITASUNA, NAHIKO ONGI EDO ONGI IDATZI (langileen galdetegiko 10.7, laugarren lerroa).
- GENEROA (langileen galdetegiko 10.11 galdera).
- ADINA (langileen galdetegiko 10.12 galdera).

##### B. Proposatutako ebaluazio adierazle nagusiak:



## 10. urratsa

### Aurrera begira

Taula horretan agertuko da aztertu den erakundeak —edo atalak, hura aztertu bada— euskarari dagokionez nolako egoera duen. V. plangintzaldiaren ebaluazioa egin da jarraibide horiekin. Beraz, oraingo egoerari buruzko datuak eman ditu diagnostikoak, baina oso garrantzitsua da hurrengo plangintzaldian ebaluazio hori kontuan hartzea. Alegia, VI. plangintzaldian ezarriko diren adierazleek lotura izatea oraingo ebaluazioan erabilitako aldagaiekin eta metodologiarekin, horrela bilakaera jasotzeko eta ebaluazio zuzena egiteko. Eredu berberari jarraituta, alderagarriak izango dira oraingo ebaluazioa eta hurrengoa. Eta, jakina, erakunde guztiei egin zaienez proposamen bera eta ebaluazio orokorra ere metodologia horrekin egin denez, alderatu ahalko da haiekin ere.

Hurrengo planaren ebaluazioa egiterakoan, bada laginaren aldetik kontuan izan beharreko atal bat: laginketa ebaluazioaldi bakoitzean egin behar da. Ez zaio, beraz, urtez urte langile berberari pasatzen galde sorta.

Bidenabar, ebaluaziorako erabili den adierazle taulan kontuan hartu da Bikain ziurtagiria. Beraz, ebaluazioan nolako emaitzak lortu diren, euskara ziurtagiri horretarako modua izango du erakundeak.



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

---

Adierazleen taula

# 1. Ardatza

## Zerbitzu hizkuntza

### 1. Erakundearen irudia

1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra	1.1		<p><b>Euskarri motak:</b> Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan dagoen errotulazioa: herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden seinale, errotulu eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edo zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak eta herritarrei informazio panel elektronikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Errotulazio orokorreko elementuen hizkuntza egoeraren ehunekoak: euskara hutsez, ele bietan eta gaztelania hutsez dauden errotuluen ehunekoak.</p>				

1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak	1.2		<p><b>Euskarri motak:</b> Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak, eta erakundeak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak</p> <p><b>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura:</b> Euskara hutsean, ele bietan eta gaztelania hutsean dauden elementuen ehuneakoak.</p>				
1.2.2. Erakundearen beraren papereko argitalpenak	1.3		<p><b>Euskarri motak:</b> Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin erakundeak berak kaleratzen dituen papereko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.</p> <p><b>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura:</b> Proposatzen da inpaktu handieneko argitalpenetara mugatzea neurtzeko, ondorengo jarraibideen arabera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Zabalpen maila handienekoak: herritar guztiei zabaldukoak, edota erabilpen maila handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei.</li> <li>2- Erakundeak maiztasun handiarekin kaleratzen dituen argitalpenak.</li> <li>3- Zabalpen maila eta maiztasuna kontuan izanda, erakundearen papereko bost argitalpen garrantzitsuenak zerrendatu behar dira. Kanpo komunikazioaz arduratzen den berariazko komunikazio arlo edo zerbitzu bat badago, hango arduradunen laguntzarekin erabakiko da zein diren bost argitalpen horiek.</li> <li>4- Behin erakundearen papereko bost argitalpen nagusiak identifikatuta, bost horien hizkuntza egoeraren arabera kalkulatu da adierazlea; hau da, bost elementuetatik euskara hutsean, ele bietan edo gaztelaniaz argitaratzen direnen ehuneakoak. Bost argitalpenei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.</li> <li>5- Zehaztu egin behar da zein bost argitalpen hartu diren kontuan, hurrengo ebaluazioa egiten denerako erreferentzia gisa.</li> </ol>				Hizkuntza neurtzeko egindako bost argitalpenak

1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
1.2.3. Iragarkiak eta publizitatea	1.4		<p><b>Euskarri motak:</b> Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten erakundearen iragarkiak, sustapen kanpainak edota publizitatea.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Identifikatu erakundeak bere iragarkiak jartzen dituen hedabideak (bost gehienez), eta publizitatea argitaratzeko hizkuntza neurtu. Bost hedabideei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.</p>				Hizkuntza neurketa egindako bost hedabideak
1.2.4. Erakundeari buruzko albisteak	1.5		<p><b>Euskarri motak:</b> Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten erakundeari buruzko berriak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erakundeari buruzko berriak ematen dituzten hedabide nagusiak hartu (bost gehienez), eta erabilitako hizkuntzaren arabera egin kalkuluak. Bost hedabideei pisu bera emango zaie.</p>				Hizkuntza neurketa egindako bost hedabideak
1.2.5. Jendaurreko ekitaldiak		4.4	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrei zuzendutako bilera edota aurkezpen irekietan erabilitako hizkuntza.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Adierazlea kalkulatzeko, kontuan hartuko dira herritarrekiko bilera eta aurkezpenetan parte hartzen duten langileen erantzunak.</p>				

1.3. INGURUNE DIGITALA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak	1.6		<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundearen webguneko atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Euskarri digital horiek zein hizkuntzatan kontsulta edo erabil daitezkeen, kontuan hartu gabe herritarrek hizkuntza batean edo bestean egindako erabilpena.</p>				Hizkuntza neurketa egindako esparru digitala
1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak	1.7		<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundearen sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko erakundearen beraren aplikazio telematikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erakundeak zein hizkuntza erabiltzen dituen euskarri horietan, kontuan hartu gabe herritarren erabilera.</p>				Hizkuntza neurketa egindako esparru digitala



## 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
2.1.1. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatzizko eskaerak		6.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek zein hizkuntzatan aurkezten dituzten erakundera igorritako idatziak: gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak...</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrek aurkeztutako idatziak irakurri beharrik ez duten langileek.</p>				
2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak		6.4	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrei zein hizkuntzatan iristen zaizkien dokumentu edo idazki ofizialak, bai langileak berak sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrentzako dokumentu edo idazki ofizialik idatzi behar ez duten langileek.</p>				
2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundearen aurkeztutako eskaerak	2.1.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek erakundera idatziz aurkeztutako eskaeretan erabilitako hizkuntza.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Herritarrek aurkeztutako idazkien hizkuntzaren jarraipena egiteko erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez, erakundearen erregistroan sarrera emandako idazkien hizkuntzaren datuak. Hasiera batean, azken hamabi hilabetei dagozkien datuak, ehunekotan. Epe horretan aurkeztutako idatziak 50 baino gutxiago izanez gero, azken 50ak aztertuko dira.</p>				



	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)		
				Euskaraz	Ele bietan	
2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza		6.5	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntzatan erantzuten zaien herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako idatziei, bai langileak berak euskaraz sortuta, bai beste norbaitek itzulita.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrentzako dokumentu eta idazki ofizialik idatzi behar ez duten langileek.</p>			
2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	2.2.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den herritarrek erakundearen euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Herritarrek aurkeztutako idazkien hizkuntzaren jarraipena egiteko erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez, erakundearen erregistroan irteera emandako idazkien hizkuntzaren datuak. Azken hamabi hilabetei dagozkien datuak, ehunekotan. Epe horretan aurkeztutako idatziak 50 baino gutxiago izanez gero, azken 50ak aztertuko dira.</p>			

2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza		1.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra telefonoz agurtzean.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>		

	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza		3.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra aurrez aurre agurtzean.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>		
2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza		1.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko telefono bidezko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>		
2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza		3.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko aurrez aurreko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>		

	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza		2.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko telefono bidezko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>		
2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza		4.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko aurrez aurreko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>		
2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza		4.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek harremana euskaraz izatea nahiago duten kasuan, langileak zein hizkuntza erabili duen zerbitzua emateko.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>		

## 2. Ardatza

### Lan hizkuntza

## 3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak		7.8	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan dauden lan bileretako dokumentu idatziak: deialdiak, aktak, txostenak...</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Lan bilerarik izaten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				
3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza		7.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan idatzita dauden erakunde barnerako langileek sortutako agiri eta dokumentu ofizialak: prozedura administratiboak, bileretako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak... Bai euskaraz sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Barneko komunikazio ofizialik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				
3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza		7.6	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan dauden lankideekiko komunikazio ez-formalerako idatzitako oharrak, mezu elektronikoak, eta abar.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Lankideekiko komunikazio ez-formalik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				

	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	3.1.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetako hizkuntza erabileraren ehunekoak. Itema erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				
3.1.5. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	3.2.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaeren prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetako hizkuntza erabileraren ehunekoak . Itema erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				

3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza		5.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabiltzen den lan bileretan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Laneko bilerarik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>		
3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza		5.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten lankideekin.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak.</p>		
3.2.3. Langile eta ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetako hizkuntza		5.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten erakundeko ordezkari politikoeekin.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak.</p>		

3.3. BALIABIDE INFORMATIKOAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%)	3.3		<p><b>Euskarri motak:</b> Programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua oinarri hartuta, programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuen ehunekoak.</p>		<p>Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua:</p> <p>Aztertutako programa informatiko orokorrak:</p>
3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera		8.1	<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundean langileek gehien erabiltzen dituzten programa eta aplikazio informatikoetan zenbatetan dagoen euskarazko bertsioa instalatuta.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten langileen erantzunak ehunekotara pasatu ('bakar bat ere ez'=%0; 'erdiak baino gutxiago'=%25; 'erdiak'=%50; 'erdiak baino gehiago'=%75; eta 'guztiak'=%100), eta erabileraren ehunekoak batez bestekoa kalkulatu.</p>		



## 4. Pertsonen kudeaketa

4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaizta (%)	
				Batez beste	
4.1.1. Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruaren batez bestekoa		8.2	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan langileek zenbat aldiz parte hartu duten erakundeak antolatutako lan prestakuntzako saio edota ikastaroetan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzunetan adierazitako saio edo ikastaro kopuruaren arabera haztatu ('bakar bat ere ez'=0; 'batean'=1; 'bi eta hiru artean'=2,5; eta 'hiru baino gehiagotan'=4), eta, jarraian, prestakuntza saioen batez besteko balioa kalkulatu.</p>		
4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskainitako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehunekoak		8.3	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan erakundeak antolatutako lan prestakuntzarako saio edota ikastaroetatik, zenbatetan eskaini den euskaraz egiteko aukera.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzunetan adierazitako saio edo ikastaro kopurua ehunekotara pasatu ('bakar bat ere ez'=%0; 'erdiak baino gutxiago'=%25; 'erdiak'=%50; 'erdiak baino gehiago'=%75; eta 'guztiak'=%100), eta euskaraz egiteko aukera eskaini den saio edo ikastaroen ehunekoaren batez bestekoa kalkulatu.</p>		
4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza		8.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan langileek zein hizkuntzatan jaso dituzten prestakuntzarako saio edota ikastaroak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek emandako erantzunak erabilera ehunekotara pasatu ('gatzelania hutsean'=%0; 'gatzelaniaz gehiago'=%25; 'euskaraz gatzelaniaz bezainbeste'=%50; 'euskara gehiago'=%75; 'euskara hutsean'=%100), eta euskarazko saioen batez bestekoa kalkulatu.</p>		

## 5. Kanpo harremanak

5.1. ADMINISTRAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza		7.10	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurларitza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako batez bestekoa. Beste herri erakundeetatik bidalitako idatzizko komunikaziorik jasotzen ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				
5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	4.1.3.b		<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurларitza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				
5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza		7.12	<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurларitza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Beste herri erakundeetara bidalitako komunikaziorik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				

	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
5.1.4. Erakundeak EAEko beste herri erakundeetarako bidalitako idatzietako hizkuntza	4.1.2		<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlaritza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetara bidalitako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				
5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza		5.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntza erabiltzen den beste herri erakundeekiko (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) ahozko komunikazioan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				

5.2. ENPRESA PRIBATU HORNITZAILEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa		7.14	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Erakundeak kontratatutako edo erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuek bidalitako dokumentu edo agiririk jasotzen ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				
5.2.2. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza	4.2.3.b		<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetan zein hizkuntzatan jaso diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuen agiriak eta dokumentuak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				
5.2.3. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza		7.16	<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....), bai euskaraz sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Hizkuntza aldagai bakoitzaren (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) batez besteko balioa. Ez diote galdera honi erantzungo enpresa edo entitate pribatuetara bidalitako komunikaziorik idazten ez duten langileek.</p>				

	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emaita (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza	4.2.2		<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan bidaltzen diren komunikazioak (euskaraz sortuak nahiz itzuliak) erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetan zein hizkuntzatan bidali zaizkien agiriak eta dokumentuak erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuei. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>				
5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza		5.5	<p><b>Euskarri motak:</b> Ahozko komunikazioan zein hizkuntza erabili den erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Ez diote galdera honi erantzuko erakundeak kontratatutako edo erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuekiko ahozko harremanik ez duten langileek.</p>				

## 6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa

6.1. SORTZE HIZKUNTZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza		7.2	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein den jatorrizko edo sortze hizkuntza lanean, barrurako zein kanporako idatzi behar diren dokumentuetan, bete beharreko inprimakietan, bidali beharreko mezu elektronikoetan, eta abar.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa lanean testurik idatzi behar ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>				

6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza		
				Bai		Ez
6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen ezarpena	5.6		<p><b>Elementua:</b> Erakundeak HOElak onartuta dauzkan ala ez.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzuna baiezkoa ala ezezkoa izango da: erakundeak HOElak ezarrita dauzkan ala ez.</p>			

				Emitza (%)	Oharrak
6.2.2. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza		9.1	<p><b>Elementua:</b> Langileek zenbateraino dakizkiten erakundearen hizkuntza irizpideak</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileen erantzunak, irizpideak ezagutzen ote dituzten. Ehunekoa kalkulatu, 'asko' eta 'nahikoa' erantzunen baturarekin.</p>		
6.2.3. Erakundearen HOElren betetze maila	5.7		<p><b>Elementua:</b> Ordezkariek zer pertzepzio duen onartutako HOElak betetzearen inguruan</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Erakundeko ordezkariak hizkuntza irizpideen betetze mailari buruz emandako erantzuna ehunekotara pasatu ('batere ez'=%0; 'maila baxuan'=%25; 'maila ertainean'=%50; 'maila altuan'=%75; eta 'erabat'=%100), eta horien batez bestekoa kalkulatu. HOElak onartuta dauzkaten erakundeei dagokie adierazlea zehaztea.</p>		
6.2.4. Lanpostuen HOElren betetze maila		9.2	<p><b>Elementua:</b> Lanean zenbateraino betetzen diren lanpostuari dagozkion hizkuntza irizpideak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileen erantzunak hizkuntza irizpideak betetzeari buruz. 'Askok' eta 'nahikoa' adierazle batura kalkulatu ehunekotan.</p>		
6.2.5. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%)	5.1		<p><b>Elementua:</b> Erakundeari dagokion derrigortasun indizea.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Erakundeari dagokion derrigortasun indizea, ehunekotan.</p>		

6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	HE	Lanpostuak HEri jarraikiz (%)	Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%)	
6.3.1. Lanpostu kopurua Hizkuntza Eskakizunari jarraiki	5.2		<b>Elementua:</b> Lanpostuak, dagokien hizkuntza eskakizunari jarraikiz. <b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.	1. HE			
				2. HE			
				3. HE			
6.3.2. Dagokion HE edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak	5.3		<b>Elementua:</b> Dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak. <b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.	4. HE			
				Guztira	100,0		

				HE	Lanpostuari dagokion HE (%)	Egiaztatutako HE (%)	Oharrak
6.3.3. Lanpostuak hizkuntza eskakizunari jarraikiz		10.1	<b>Elementua:</b> Langileei dagokien hizkuntza eskakizuna. <b>Adierazlea:</b> Erantzunen ehunekoa, hizkuntza eskakizunari jarraikiz.	Batere ez			
				1. HE			
				2. HE			
6.3.4. Lanpostuak egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizunari jarraikiz		10.2	<b>Elementua:</b> Langileek egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizuna. <b>Adierazlea:</b> Erantzunen ehunekoa, hizkuntza eskakizunari jarraikiz	3. HE			
				4. HE			
				Guztira	100,0		



	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
6.3.5. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dagoen lanpostuen ehunekoa	5.4		<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data igarota egon arren, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Derrigortasun data igarota hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabeko lanpostuen ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>		

				Bai (%)	Ez (%)	Zehaztu gabe (%)	Oharrak
6.3.6. Derrigortasun data duten lanpostuak		10.3	<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>				
6.3.7. Derrigortasun data igarota dutenak		10.4	<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data igarota duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>				

6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Hitz egiteko gai	Idazteko gai	
6.4.1. Erakundeko langileen euskara gaitasuna		10.7. Hitz egin / 10.7. Idatzi	<b>Elementua:</b> Erakundeko langileek euskaraz hitz egiteko eta idazteko duten gaitasuna. <b>Adierazlea:</b> Euskaraz 'nahiko ongi' eta 'ongi' hitz egiteko eta 'nahiko ongi' eta 'ongi' idazteko gai diren langileen ehunekoak.			

6.4.2. Lanpostuen funtzio linguistikoa (lanpostuen hizkuntza izaera)		10.5	<b>Elementua:</b> Administrazio atalen funtzio linguistikoa. <b>Adierazlea:</b> Lanpostuak, beren administrazio atalen funtzio linguistikoaren arabera, ehunekotan.	Emitza (%)		Oharrak
				Jendaurrekoa		
				Gizarte mailakoa		
				Atal orokorra		
				Atal berezia		
				Zehaztu gabe		
				<b>Guztira</b>	<b>100,0</b>	

6.4.3. Lanpostuen hizkuntza helburua (administrazio atalen helburu linguistikoa)		10.6	<b>Elementua:</b> Administrazio atalen hizkuntza helburua <b>Adierazlea:</b> Lanpostuak, bere administrazio atalen helburu linguistikoaren arabera banatuta, ehunekotan	Emitza (%)		Oharrak
				Elebiduna		
				Euskarazkoa		
				Zehaztu gabe		
				<b>Guztira</b>	<b>100,0</b>	

6.5. ORDEZKARI POLITIKOEN SOSLAI LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Ulertzeko gai	Hitz egiteko gai	
6.5.1. Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna	5.5		<b>Elementua:</b> Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna. <b>Adierazlea:</b> Euskaraz ulertzeko eta hitz egiteko gai diren ehunekoak.			

6.6. LANGILEEN PARTAIDETZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenen parte hartzea		9.3	<b>Elementua:</b> Azken hamabi hilabeteetan erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenetan izandako parte hartzea.  <b>Adierazlea:</b> Parte hartzeaz galdetuta 'asko' eta 'nahikoa' erantzun duten langileak, ehunekotan.		

6.7. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak	
	Orokorra	Langileena	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)		
				Positiboa		Negatiboa
6.7.1. Erakundeak euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa		10.8	<b>Elementua:</b> Langileen balorazioa euskararen erabilerak erakundeak duen bilakaerari buruz.  <b>Adierazlea:</b> Ehunekotan adierazita, 'oso positiboa' eta 'positiboa' erantzun dutenak, eta 'oso negatiboa' eta 'negatiboa' erantzun dutenak.			

				Eraitza (%)		Oharrak
				Geroz eta gehiago	Geroz eta gutxiago	
6.7.2. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera		9.4. Ahoz	<b>Elementua:</b> Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera.  <b>Adierazlea:</b> 'Geroz eta gehiago' erantzun dutenen ehunekoa, eta 'geroz eta gutxiago' erantzun dutenena.			
6.7.3. Duena bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera		9.4. Idatziz	<b>Elementua:</b> Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera.  <b>Adierazlea:</b> 'Geroz eta gehiago' erantzun dutenen ehunekoa, eta 'geroz eta gutxiago' erantzun dutenena.			

6.8. ERABILERA PLANAREN EBALUAZIO KUALITATIBOA	Galdetegia		Azalpenak
	Orokorra	Langileena	
6.8.1. Plangintzaldiko lorpenik garrantzitsuenak	5.8.1		
6.8.2. Plangintzaldiko hutsunerik garrantzitsuenak	5.8.2		
6.8.3. Hurrengo plangintzaldirako erronkak	5.8.3		



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

---

Erakundearen galdetegia



## Aurkezpena

Herri erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko V. Plangintzaldiaren ebaluazioa egiteko galdetegia da hau, planaren arduradunak edo ordezkariak bete beharrekoa. Autoebaluazioa egiten ari da erakundea, eta haren datuekin osatu behar da galdetegi hau.

Aurrez jaso izango duzu ebaluazioa egiteko metodologiari buruzko jarraibide txostena. Han zehaztu bezala, bi informazio iturri erabiltzea proposatu da:

- I. Erakunde eta entitateetako langileak: ahozko nahiz idatzizko hizkuntza erabilera aitortua jasotzeko, inkesta egingo zaie laginean hautatutako langileei.
- II. Erabilera planaren arduradunak edo ordezkariak: erakunde mailako informazioa eman behar du solaskideak, eta, hain justu, galdetegi hau erabiliko du horretarako euskarri gisa.

Autoebaluaziorako metodologia hau Siadeco Ikerketa Elkartek sortu du, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren enkarguz.



## 1. Hizkuntza paisaia eta erakundearen idatzizko irudi linguistikoa

### 1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra

**Euskarri motak:** Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan, dauden errotulazioak hartu behar dira kontuan: herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden seinaleak, errotulu eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edota zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak, eta herritarrei informazioa emateko panel elektronikoak. Informazioa eskuratzeko zailtasunagatik, ez dira neurtuko aldi baterako edo modu probisionalean jarrita egon daitezkeen elementuak, ezta eraikinetako kafe makina, fotokopiagailu eta bestelako tresnerietan irakur daitekeena ere.

**Hizkuntza egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura:** Erakundeak jarraitutako hizkuntza irizpideei jarraikiz, eta berriazko neurketa bat egin gabe, adierazi beharko dira errotulazio orokorreko elementuen hizkuntza egoeraren ehunekoak, hau da, gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan daudenen ehunekoak.

#### 1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorraren hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 1.2. Erakundearen irudi korporatiboko elementuak

**Euskarri motak:** Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak eta erakundeak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak.

**Hizkuntza egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura:** Kasu honetan ere, erakundearen irudi korporatiboko ezarritako hizkuntza irizpideek markatuko dute hein handian elementu horien guztien hizkuntza egoera, eta elementuen ehuneko oso altua izango da hizkuntza egoera berekoa.

#### 1.2.1. Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 1.3. Erakundearen beraren papereko argitalpenak

**Euskarri motak:** Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin erakundeak berak kaleratzen dituen papereko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.

**Hizkuntza egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura:** Zabalpen handiko argitalpen ofizialak izan arren, erakunde berean asko alda daiteke papereko produktu horien trataera linguistikoa zerbitzu batetik bestera edo idatzizko produktu batetik bestera. Egoera horrek asko zailtzen duenez erakunde osorako hizkuntza egoeraren datu bat kalkulatzeko prozedura, proposatzen da inpaktu handieneko argitalpenetara mugatzea neurketa, honako jarraibide hauei segituta:

1. Zabalpen handienekoak: herritar guztiei zabaldutakoak, edota erabilpen handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei.
2. Erakundeak maiztasun handiarekin kaleratzen dituen argitalpenak.
3. Zabalpen maila eta maiztasuna kontuan izanda, erakundearen papereko bost argitalpen garrantzitsuenak zerrendatu behar dira. Kanpo komunikazioaz arduratzen den berriazko komunikazio arlo edo zerbitzu bat dagoen erakundeetan, arlo horretako arduradunen laguntzarekin erabakiko da zein diren bost argitalpen horiek.
4. Behin erakundearen papereko bost argitalpen nagusiak identifikatuta, bost elementu horien hizkuntza egoeraren arabera kalkulatu da adierazlea: bost elementuetatik euskara hutsean, ele bietan edo gaztelaniaz argitaratzen direnen ehunekoa. Bost argitalpenei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.
5. Zehaztu egin beharko da zein bost argitalpen hartu diren kontuan, hurrengo ebaluazioa egiten denerako erreferentzia gisa.



1.3. a. Erakundea beraren papereko argitalpenen hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

1.3. b. Ehunekoak kalkulatzeko aztertutako bost argitalpenak:

- 
- 
- 
- 
- 

1.4. Hedabideen bitartez zabaldutako iragarkiak eta publizitatea

**Euskarri motak:** Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideetan zein hizkuntzatan ageri diren erakundearen iragarkiak, sustapen kanpainak nahiz publizitatea.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura:** Erakundeak publizitatea argitaratzen duen **bost hedabide ohikoenak** zein diren identifikatuko da, eta ehunekoak kalkulatu dira hedabide horiek erakundearen publizitatea zabaltzeko erabiltzen duten hizkuntzaren arabera. Ohikoen kontsideratutako hedabide horien irismena izan daiteke udalerrri nahiz lurralde edo herrialde mailakoa. Horretarako ere, kontuan hartu diren bost hedabide nagusiak zerrendatu beharko dira. Bost hedabideei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.

1.4. a. Hedabideen bitartez zabaldutako publizitatearen hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

1.4. b. Ehunekoak kalkulatzeko aztertutako bost hedabideak:

- 
- 
- 
- 
-





### 1.5. Hedabideen bitartez zabaldutako berriak

**Euskarri motak:** Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideetan zein hizkuntzatan ageri diren erakundearen berriak.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura:** Erakundearen berriak argitaratzen dituzten **bost hedabide ohikoenak** zein diren identifikatuko da, eta ehunekoak kalkulatu dira hedabide horiek erakundearen berriak zabaltzeko erabiltzen duten hizkuntzaren arabera. Ohikoen kontsideratutako hedabide horien irismena izan daiteke udalerrri nahiz lurralde edo herrialde mailakoa. Horretarako ere, kontuan hartu diren bost hedabide nagusiak zerrendatu beharko dira, eta bostei pisu bera emango zaie.

#### 1.5. a. Hedabideen bitartez zabaldutako berrien hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 1.5. b. Ehunekoa kalkulatzeko aztertutako bost hedabideak:

- 
- 
- 
- 
- 

### 1.6. Ingurune digitala: webguneak eta tramitazio telematikoak

**Euskarri motak:** Erakundearen webguneako atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura:** Jaso behar da euskarri digital horiek zein hizkuntzatan kontsulta edo erabil daitezkeen, kontuan hartu gabe herritarrek hizkuntza batean edo bestean egindako erabilpena.

#### 1.6. Webguneen eta tramitazio telematikoaren hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 1.7. Ingurune digitala: sare sozialak eta komunikaziorako aplikazio digitalak

**Euskarri motak:** Erakundearen sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko erakundearen beraren aplikazio telematikoak.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura:** Jaso behar da erakundeak euskarri digital horietan zein hizkuntza erabiltzen dituen, herritarrek hizkuntza batean edo bestean egindako erabilpena kontuan hartu gabe.

#### 1.7. Sare sozialen eta aplikazioen hizkuntza egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



## 2. Herritarrekiko harremanak eta erakundeak erabilitako zerbitzu hizkuntza

### 2.1. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundeari idatziz egindako eskaeretan erabilitako hizkuntza

**Hizkuntza egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura:** Herritarrek erakundearen aurkeztutako idazkien hizkuntza egoera aztertzeke, iturri gisa hartuko da erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez erakundearen erregistroan sarrera emandako idazkien hizkuntza egoeraren datuak, azken hamabi hilabetei dagozkien datuak. Epe horretan aurkeztutako idatziak 50 baino gutxiago izanez gero, azken 50ak aztertuko dira.

#### 2.1.a. Erakundeak ba al du prozedurarik herritarren hizkuntza eskaera sistematikoki jasotzeko?

Bai

Ez → PASATU 2.2. GALDERARA

#### 2.1.b. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundeari idatziz egindako eskaeretan erabilitako hizkuntza:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 2.2. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundearen euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza

#### 2.2.a. Erakundeak ba al du adierazle hori kalkulatu ahal izateko sistematikoki jasotako informaziorik?

Bai

Ez → PASATU 3.1. GALDERARA

#### 2.2.b. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



### 3. Barne harremanak eta erakundearen lan hizkuntza

#### 3.1. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

3.1.a. Erakundeak sistematikoki jasotzen al du prozedura administratiboak kudeatzeko erabilitako hizkuntza?

Bai

Ez → PASATU 3.2. GALDERARA

3.1.b. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 3.2. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaeren prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

3.2.a. Adierazle hori kalkulatu ahal izateko informaziorik ba al dago erakundearen?

Bai

Ez → PASATU 3.3. GALDERARA

3.2.b. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaeren prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 3.3. Programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuen ehunekoa

3.3.a. Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua:

3.3.b. Euskarazko bertsioak instalatuak dauden lanpostuen %:

### 4. Kanpo harremanak

*Bi harreman esparru bereizi dira: administrazio publikoko beste erakundeekiko harremanak eta erakundeak entitate eta enpresa pribatuekin dituenak (zerbitzu eta materialen hornitzaileak, finantza erakundeak, eta abar). Eskatzen da kanpo harreman horietarako erakundeak aplikatzen dituen hizkuntza irizpideetan oinarritutako hizkuntza erabileraren datuak ematea.*

#### 4.1. Erakundearen eta EAEko beste herri erakundeen arteko idatzizko harremanak

4.1.a. Zure erakundeak jarraitzen al du hizkuntza irizpiderik EAEko beste erakundeetara bidali beharreko agirietan eta dokumentuetan zein hizkuntza erabili?

Bai

Ez → PASATU 4.1.c. GALDERARA



**4.1.b. Zein hizkuntzatan bidaltzen dira dokumentuak EAEko beste herri erakundeetara?**

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

**4.1.c. Zure erakundeak sistematikoki jasotzen al du EAEko beste herri erakundeek zein hizkuntzatan bidali dituzten agiriak eta dokumentuak azken 12 hilabeteetan?**

Bai

Ez → PASATU 4.2. GALDERARA

**4.1.d. Zein dira hizkuntzen erabilera datuak azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeek bidalita erakundeetan jasotako agiri eta dokumentuetan?**

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

**4.2. Erakundearen hornitzaile diren edo erakundearentzat lan egiten duten enpresa eta erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak**

**4.2.a. Erakundeak jarraitzen al du hizkuntza irizpiderik, enpresa hornitzaileei komunikazio idatziak zein hizkuntzatan bidali?**

Bai

Ez → PASATU 4.2.c. GALDERARA

**4.2.b. Zein hizkuntza erabiltzen du erakundeak enpresetara bidali beharreko idatzizko komunikazioetan?**

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

**4.2.c. Zure erakundeak sistematikoki jasotzen al du enpresa hornitzaileek zein hizkuntzatan bidali dituzten agiriak eta dokumentuak azken 12 hilabeteetan?**

Bai

Ez → PASATU 5.1. GALDERARA

**4.2.d. Zein dira azken hamabi hilabeteetan enpresa hornitzaileek bidalita erakundeetan jasotako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren datuak?**

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



## 5. Hizkuntza kudeaketa

5.1. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%):

5.2. Lanpostu kopurua hizkuntza eskakizunari jarraikiz:

1. Hizkuntza eskakizuna dutenak:

2. Hizkuntza eskakizuna dutenak:

3. Hizkuntza eskakizuna dutenak:

4. Hizkuntza eskakizuna dutenak:

5.3. Dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuen ehunekoak hizkuntza eskakizunari jarraikiz:

1. Hizkuntza eskakizunekoetan egiaztatuen %:

2. Hizkuntza eskakizunekoetan egiaztatuen %:

3. Hizkuntza eskakizunekoetan egiaztatuen %:

4. Hizkuntza eskakizunekoetan egiaztatuen %:

Guztira, dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatu duten lanpostuen %:

5.4. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dauden lanpostuen ehunekoa (guztiekiko) (%):

5.5. Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna:

Ordezkarri politikokoak (kopurua):

Euskaraz hitz egiteko gai direnak (kopurua):

Euskaraz ulertzeko gai direnak (kopurua):

5.6. Erakundeak ezarriak al ditu Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak?

Bai

Ez → PASATU 5.8. GALDERARA

5.7. Zure ustez, zein neurritan betetzen dira hizkuntza irizpide horiek?

Erabat

Maila altuan

Maila ertainean

Maila baxuan

Batere ez



5.8. Zein izan dira, zure ustez, euskararen erabilera normalizatzeko zure erakundeko V. plangintzaldiko lorpenik garrantzitsuenak? Eta hutsuneak? Eta zein dira, zure ustez, hurrengo plangintzaldirako erronkak?

5.8.a. Lorpenak:

5.8.b. Hutsuneak:

5.8.c. Erronka berriak:

5.9. Bestelako ohar edo iradokizunik?



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

---

Langileei zuzendutako galdetegia



## Aurkezpena

Apirilaren 15eko 86/1997 dekretuak arautua du Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua. Dekretu horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu behar du entitate bakoitzak. V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa egiten ari dira erakundeak.

Ebaluazioa bera egiteko metodologiari dagokionez, orain arte erakunde bakoitzean euskara planaren ardura duten teknikari edo ordezkariak eman izan dituzte datuak; oraingoan, datu horiez gain, herri administrazioetako langileek zuzenean emandako informazioa ere jasoko da. Horretarako, erakundeko langileen lagin adierazgarri bat aukeratu da; ausazkoa izan da aukeraketa hori, eta, besteak beste, zuri egokitu zaizu galdetegi honi erantzutea.

Ebaluazio ikerketa honetarako langileok emandako informazioa modu anonimoan tratatuko da, eta ebaluazioa egiteko behar diren datu estatistiko orokorrak kalkulatzeko erabiliko da bakarrik.

Siadeco Ikerketa Elkartek prestatu du ebaluazioa egiteko eredua, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren enkarguz.





## 1. Telefono bidezko harrera hizkuntza

Atal honetan langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: herritarra telefonoz agurtzean erabilitako hasierako hizkuntza.

### 1.1. Telefonoz bidez harremanik izaten al duzu herritarrekin? Zenbateko maiztasunarekin?

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan
- Inoiz ez → 3.1. GALDERARA PASATU

### 1.2. Herritarrei harrera telefonoz egiten diezunean, zein da zuk erabiltzen duzun hasierako hizkuntza? Hizkuntzaren erabilera zeretik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Betiko edo ia betiko gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Betiko edo ia betiko euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.3. Harrera telefonoz egitean, zein hizkuntzatan egiten dizute herritarrek, hau da, zein da haiek erabilitako hasierako hizkuntza?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Betiko edo ia betiko gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Betiko edo ia betiko euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Telefono bidezko herritarrekiko harremanak

Herritarrekin dituzun harremanetan erabilitako hizkuntza neurtuko da atal honetan.

### 2.1. Eta herritarrekin telefono bidez izandako komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara, zein hizkuntza erabiltzen duzu?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Betiko edo ia betiko gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Betiko edo ia betiko euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 3. Aurrez aurreko harrera hizkuntza

Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da atal honetan, baina harrerakoa bakarrik: herritarra aurrez aurre agurtzean erabilitako hasierako hizkuntza.

#### 3.1. Aurrez aurreko harremanik izaten al duzu herritarrekin? Zenbateko maiztasunarekin?

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan
- Inoiz ez →5.1. GALDERARA PASATU

#### 3.2. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanean, zein da zuk erabiltzen duzun hasierako hizkuntza?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago			Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 3.3. Aurrez aurreko harremanean, zein hizkuntzatan egiten dizute herritarrek, hau da, zein da haiek erabilitako hasierako hizkuntza?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago			Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



#### 4. Aurrez aurreko herritarrekiko ahozko harremanak

Atal honetan herritarrekin dituzun ahozko harremanetan erabilitako hizkuntza neurtuko da.

4.1. Eta herritarrekin aurrez aurre izandako komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara, zein hizkuntza erabiltzen duzu?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2. Eta zuk herritarrei eskainitako zerbitzurako, ahozko harremana euskaraz izatea nahiago duten herritarren kasuan, zein hizkuntza erabiltzen da?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3. Zuk inoiz parte hartzen al duzu herritarrekin egiten diren bilera edo aurkezpenetan? Zenbateko maiztasunarekin?

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan
- Inoiz ez → 5.1. GALDERARA PASATU

4.4. Zein da herritarrekiko bilera edo aurkezpen horietan erabiltzen den hizkuntza?

**Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania		Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste		Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 5. Ahozko lan hizkuntza

*Erakunde barneko zein kanpoko lanetarako ahoz erabilitako hizkuntza neurtuko da atal honetan.*

### 5.1. Lankideekin zein hizkuntzatan hitz egiten duzu?

#### Erabilিতako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania	Gaztelania euskara baino gehiago	Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago	Beti edo ia beti euskara						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.2. Lan bilerak zein hizkuntzatan egiten dituzue? *Laneko bilerarik izaten ez baduzu, markatu "laneko bilerarik ez" aukera.*

#### Erabilিতako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania	Gaztelania euskara baino gehiago	Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago	Beti edo ia beti euskara	Laneko bilerarik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.3. Erakundeko ordezkari politikoekin zein hizkuntzatan hitz egiten duzu? *Ordezkarari politikoekin ahozko harremanik ez baldin baduzu, markatu "harremanik ez" aukera.*

#### Erabilিতako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania	Gaztelania euskara baino gehiago	Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago	Beti edo ia beti euskara	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.4. Beste herri erakundeekin (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) ahoz komunikatu beharrik izaten duzu? Zein hizkuntza erabiltzen duzu? *Harremanik ez baldin baduzu, markatu "harremanik ez" aukera.*

#### Erabilিতako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania	Gaztelania euskara baino gehiago	Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago	Beti edo ia beti euskara	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 5.5. Zure erakundeak kontratatutako edo zure erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) ahoz komunikatu beharrik izaten al duzu? Zein hizkuntza erabiltzen duzu? *Harremanik ez baldin baduzu, markatu "harremanik ez" aukera.*

#### Erabilিতako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania	Gaztelania euskara baino gehiago	Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago	Beti edo ia beti euskara	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 6. Bezero eta herritarrekiko idatzizko harremanak

*Herritarrekiko idatzizko komunikazioetan erabilitako hizkuntza neurtuko da atal honetan. Erabilitako hizkuntzaren datuak ehunekotan adierazi behar dira, ondorengo hizkuntza erabilerak bereizita: gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan (gaztelaniaz eta euskaraz). Hiru ehunekoen baturak 100 eman behar du.*

6.1. Herritarrek zure erakundera aurkeztutako idatzia irakurri beharrik izaten al duzu (gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak, eta abar)? Zenbateko maiztasunarekin?

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan
- Inoiz ez → 6.3. GALDERARA PASATU

6.2. Zein hizkuntzatan aurkezte dituzte herritarrek idatzi horiek (gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak, eta abar)?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

6.3. Zure lanean herritarrentzako dokumentu edo idazki ofizialik idatzi beharrik izaten al duzu? Zenbateko maiztasunarekin?

- Egunero
- Astero
- Hamabostean behin
- Hilean behin
- Hilean behin baino gutxiagotan
- Inoiz ez → 7.1. GALDERARA PASATU

6.4. Zuk zeuk idatzita edo beste norbaitek itzulita, zein hizkuntzatan iristen zaizkie dokumentu edo idazki ofizial horiek herritarrei?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

6.5. Herritarrek zure erakundera euskaraz aurkeztutako idatziei zein hizkuntzatan erantzuten zaie?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



## 7. Idatzizko lan hizkuntza

Atal honetan erakunde barneko zein kanpoko lanetarako idatziz erabilitako hizkuntza neurtuko da.

7.1. Zuk zure lanean idatzi behar izaten al duzu testurik (dokumentuak, inprimakiak, mezu elektronikoak, eta abar)?

Bai

Ez → 7.5. GALDERARA PASATU

7.2. Zuk zure lanean idatzi behar dituzun dokumentuetan, bete behar dituzun inprimakietan, bidali behar dituzun mezu elektronikoetan eta abar, zein da zuk erabiltzen duzun sortze hizkuntza edo idatzitako testuaren jatorrizko hizkuntza?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.3. Zuk zure lanean idazten al duzu barneko idatzizko komunikazio ofizialik (prozedura administratiboak, bileretarako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak...)?

Bai

Ez → 7.5. GALDERARA PASATU

7.4. Erakunde barnerako zuk sortutako agiri eta dokumentu ofizialak (prozedura administratiboak, bileretarako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak...), zuk zeuk idatzita edo beste norbaitek itzulita, zein hizkuntzatan idazten dira?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.5. Zuk zure lanean idazten al duzu lankideekiko komunikazio ez formalik (oharrak, mezu elektronikoak, eta abar)?

Bai

Ez → 7.7. GALDERARA PASATU

7.6. Lankideekiko komunikazio ez-formalerako idazten dituzun oharrak, mezu elektronikoak eta abar, zein hizkuntzatan idazten dituzu?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.7. Zuk zure lanean izaten al duzu laneko bilerarik?

Bai

Ez → 7.9. GALDERARA PASATU

7.8. Lan bileretako dokumentu idatziak (deialdiak, aktak, txostenak...) zein hizkuntzatan egoten dira?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



7.9. Zure lanean jasotzen al duzu EAEko beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikaziorik?

Ez → 7.11. GALDERARA PASATU

7.10. Beste herri erakundeetatik bidalitako idatzizko komunikazioak zein hizkuntzatan jasotzen dituzu?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.11. EAEko beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako komunikaziorik zuk idazten al duzu?

Bai

Ez → 7.13. GALDERARA PASATU

7.12. Zuk zeuk idatzita edo beste norbaitek itzulita, zein hizkuntzatan bidaltzen dira komunikazioak beste herri erakundeetara?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.13. Jasotzen al duzu zure erakundeak kontratatutako edo zure erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuek (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidalitako dokumentu edo agiririk?

Bai

Ez → 7.15. GALDERARA PASATU

7.14. Zein hizkuntzatan jasotzen dituzu zure erakundeak kontratatutako edo zure erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuek bidalitako dokumentu edo agiriak?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.15. Zuk idazten al duzu zure erakundeak kontratatutako edo zure erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuei (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidali beharreko dokumentu edo agiririk?

Bai

Ez → 8.1. GALDERARA PASATU

7.16. Zuk zeuk idatzita edo beste norbaitek itzulita, zein hizkuntzatan bidaltzen zaizkie enpresei idatzizko komunikazio horiek?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



## 8. Baliabide informatikoak

8.1. Zure lanerako erabiltzen al duzu baliabide informatikorik (posta elektronikoa, bilatzaileak, programa eta aplikazio informatikoak)? Zuk gehien erabiltzen dituzun programa eta aplikazio informatikoetan, zenbatetan duzu euskarazko bertsioa instalatuta? *Baliabide informatikorik erabiltzen ez baduzu, markatu "ez dut lanerako baliabide informatikorik erabiltzen" aukera.*

- Bakar bat ere ez
- Erdiak baino gutxiago
- Erdiak
- Erdiak baino gehiago
- Guztiak
- Ez dut baliabide informatikorik erabiltzen

8.2. Azken hamabi hilabeteetan, erakundeak antolatutako zenbat lan prestakuntza saio edota ikastarotan parte hartu duzu?

- Bakar batean ere ez → 9.1. GALDERARA PASATU
- Batean
- Bi eta hiru artean
- Hiru baino gehiagotan

8.3. Euskaraz zenbat formazio saio egiteko aukera eskaini da?

- Bakar bat ere ez
- Erdiak baino gutxiago
- Erdiak
- Erdiak baino gehiago
- Guztiak
- Ez dakit

8.4. Zuk zein hizkuntzatan jaso duzu formazioa?

- Gaztelania hutsean
- Gaztelaniaz gehiago
- Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste
- Euskaraz gehiago
- Euskara hutsean





## 9. Hizkuntza kudeaketa

9.1. Zenbateraino ezagutzen dituzu zure erakundearen hizkuntza irizpideak?

- Asko
- Nahikoa
- Gutxi
- Batere ez

9.2. Zuk zure lanean zenbateraino betetzen dituzu zure lanpostuari dagozkion hizkuntza irizpideak?

- Asko
- Nahikoa
- Gutxi
- Batere ez
- Ez ditut ezagutzen

9.3. Azken hamabi hilabeteetan zein mailatan parte hartu duzu zure erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenetan?

- Asko
- Nahikoa
- Gutxi
- Batere ez
- Erakundeak ez du euskararen normalizaziorako ekimenik aurrera eraman
- Ez dut aukerarik izan euskararen normalizaziorako ekimenetan parte hartzeko

9.4. Duela bost urtetik hona, zure laneko ahozko komunikazioetan geroz eta euskara gutxiago ala geroz eta gehiago erabiltzen duzu? Eta idatziz?

	Geroz eta guxiago	Geroz eta gehiago	Berdin
Ahoz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idatziz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## 10. Lanpostuaren hizkuntza soslai

10.1. Zein da zure lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna?

- 1. HE
- 2. HE
- 3. HE
- 4. HE
- Ez dakit

10.2. Zein da zuk egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizuna?

- 1. HE
- 2. HE
- 3. HE
- 4. HE
- Batere ez
- Ez dakit

10.3. Derrigortasun datarik ba al du zure lanpostuak?

- Bai
- Ez → 10. GALDERARA PASATU
- Ez dakit → 10. GALDERARA PASATU

10.4. Igarota al dago derrigortasun data hori?

- Bai
- Ez
- Ez dakit

10.5. Ondorengoan artean zein izaera du zure administrazio atalak (apirilaren 15eko 86/1997 dekretuaren arabera)?

- Jendaurreko atala (zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, herritarrarekiko harremanetan oinarritzen da)
- Gizarte mailako atala (lanpostuko zereginen gizarte mailako harremanek garrantzia dute)
- Atal orokorra (zeregin nagusia administrazio barruko lanei lotua dago)
- Atal berezia (eskuz egin beharreko lanak, mantentze eta garbiketa lanak, eta abar)
- Ez dakit

10.6. Eta, hizkuntza helburuen ikuspegitik, zure atala administrazio atal elebiduna edo euskarazko administrazio atala da?

- Administrazio atal elebiduna (ataleko zereginak gaztelaniaz zein euskaraz, bi hizkuntzetako edozeinetan burutzen dira)
- Euskarazko administrazio atala (ataleko zereginak batez ere euskaraz burutzen dira)
- Ez dakit



10.7. Zein da zure euskara maila ulertzeko, hitz egiteko, irakurtzeko eta idazteko?

	Ezer ez	Hitz batzuk	Zertxobait	Nahiko ongi	Ongi
Ulertu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hitz egin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Irakurri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idatzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.8. Zein balorazio egiten duzu zure erakundearen euskararen erabilerak duen bilakaerari buruz?

- Oso negatiboa
- Negatiboa
- Ez negatibo ez positiboa
- Positiboa
- Oso positiboa

10.9. Zergatik?

10.10. Zein da zuk une honetan lan egiten duzun atalaren izena?

Eta lanpostuaren izena?

10.11. Adierazi, mesedez, zure sexua:

- Emakumezkoa
- Gizonezkoa

10.12. Adierazi, mesedez, zure adina:

10.13. Bestelako balorazio, ohar edo iradokizunik egin nahi duzu? Zein?