
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 zerotik 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)

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

1.3. Harrera telefonoz egitean, 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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)

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



5. Ahozko lan hizkuntza

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

5.1. Lankideekin zein hizkuntzatan hitz egiten 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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	Laneko bilerarik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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.

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	Harremanik ez						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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 ehuneko baturak 100 eman behar du.

6.1. Herritarrek zure erakundera aurkeztutako idatziak 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	☐	☐	☐
Idatziz	☐	☐	☐



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 zereginean 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	☐	☐	☐	☐	☐
Hitz egin	☐	☐	☐	☐	☐
Irakurri	☐	☐	☐	☐	☐
Idatzi	☐	☐	☐	☐	☐

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?