



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 erakundean 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

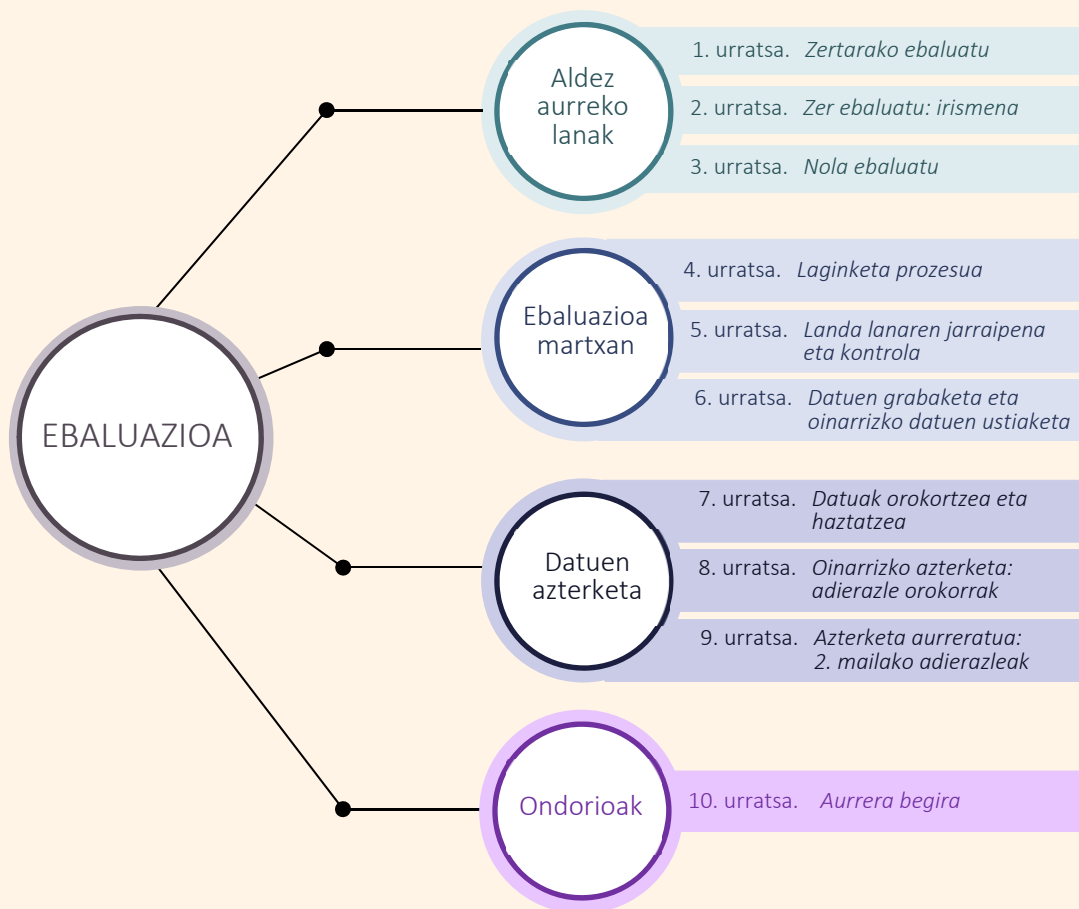
Ebaluazioa egiteko jarraibideak eskaintzen zaizkie erakundeei, jasotzen duten informazioaren kalitatea ziurtatzeko.

## 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 erabakitzeo, 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

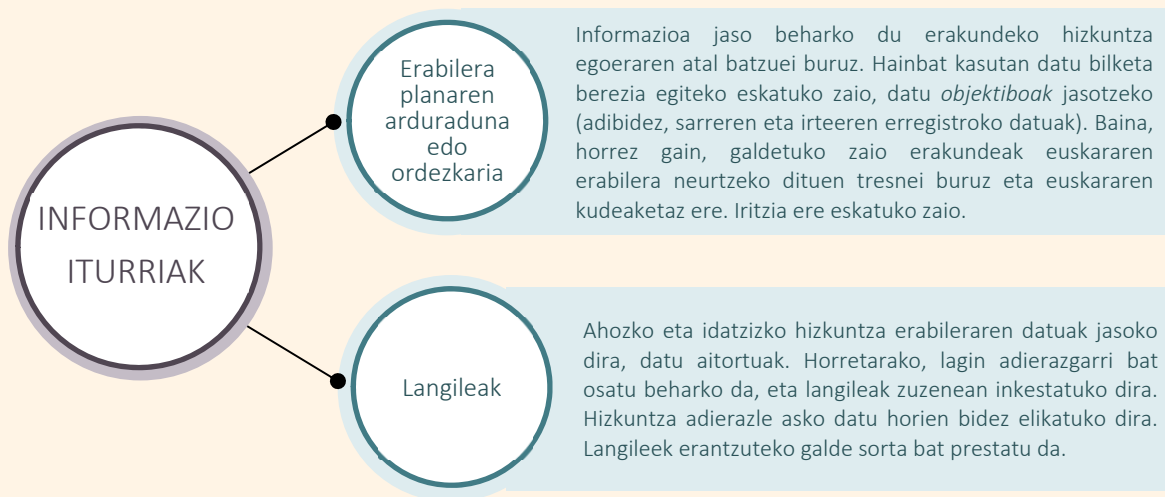
Ebaluazioa egitean, adierazle linguistiko batzuek garrantzi handiagoa dute beste batzuek baino. Adibidez, erakunde publikoetan idatzizko jendaurreko errotuluetan euskararen erabilera nahiko orokortua dagoenez, errotulu eta euskarri estatikoak neurtzea baino garrantzitsuagoa da langileen ahozko erabilera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



Zer dira konfiantza maila eta errore tartea?

#### KONFIANTZA MAILA (K)

Probabilitate baten arabera tartea da. Horren bidez, nahi da estimazioaren eta balio errealaren 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.



Adib.

**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:

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

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.

**Adibidea:** 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 erabiltuta:

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 lanorduek landa lana egiteko: bai inkesten 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  
oinarrizko ustiaketa

Behin inkestak beteta, euskarri informatikoan grabatuko dira, aztertze 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 kalkuluak 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 ehunekoak 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.

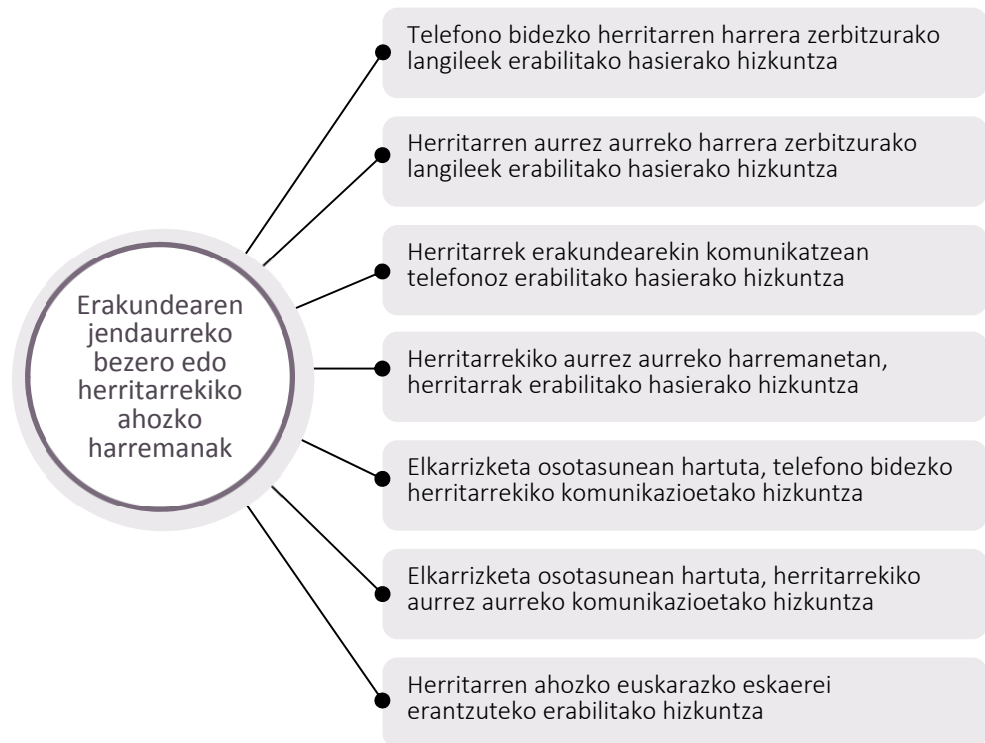
Esanguratsuak eta adierazgarriak izan daitezkeen bigarren mailako ebaluazio adierazle gisa, honako hauek proposatzen dira:

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:**



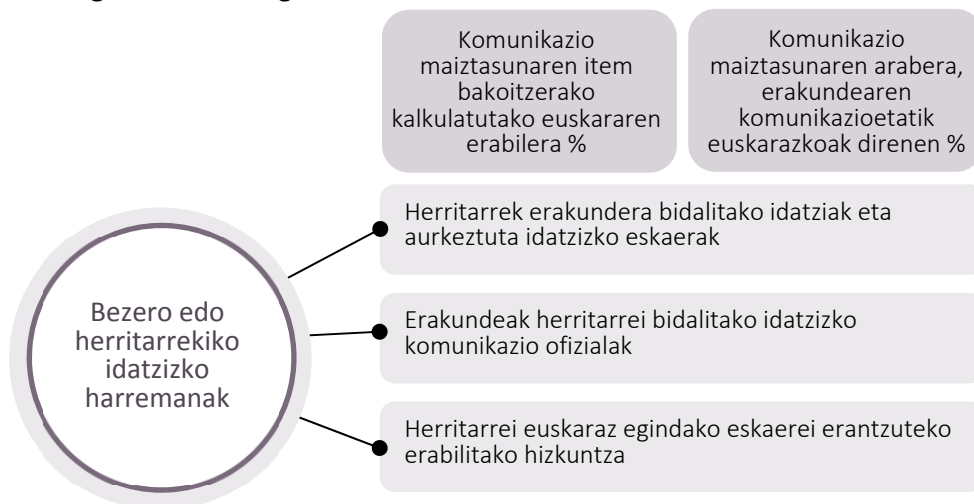
## 2) LANPOSTUEN FUNTZIO KOMUNIKATIBOAREN ARABERAKO AZTERKETA

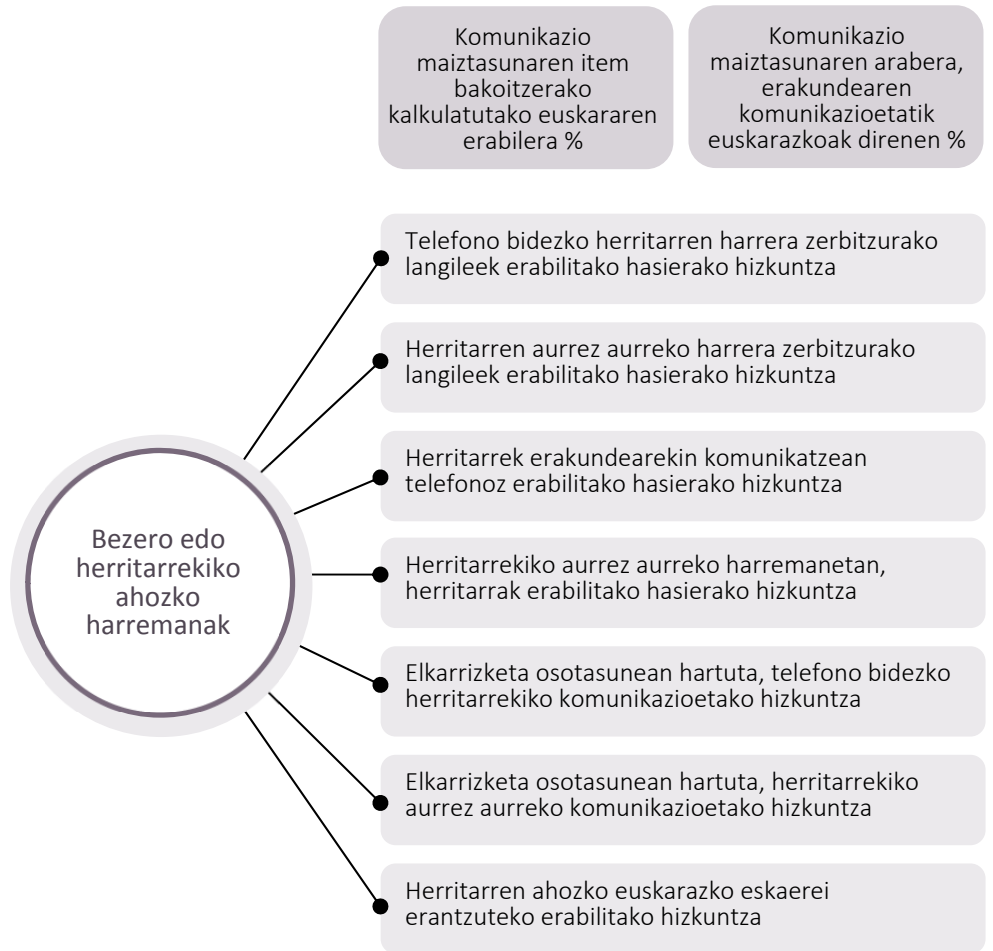
**A. Azterketa motak:** lanpostuko zereginei lotutako ahozko eta idatzizko komunikazioen maiztasuna handiagoa edo txikiagoa den, horren arabera kalkula daiteke erakundearen komunikazioetako hizkuntza erabilera. Bi eratako adierazleak lor daitezke:

- ▶ **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"/>

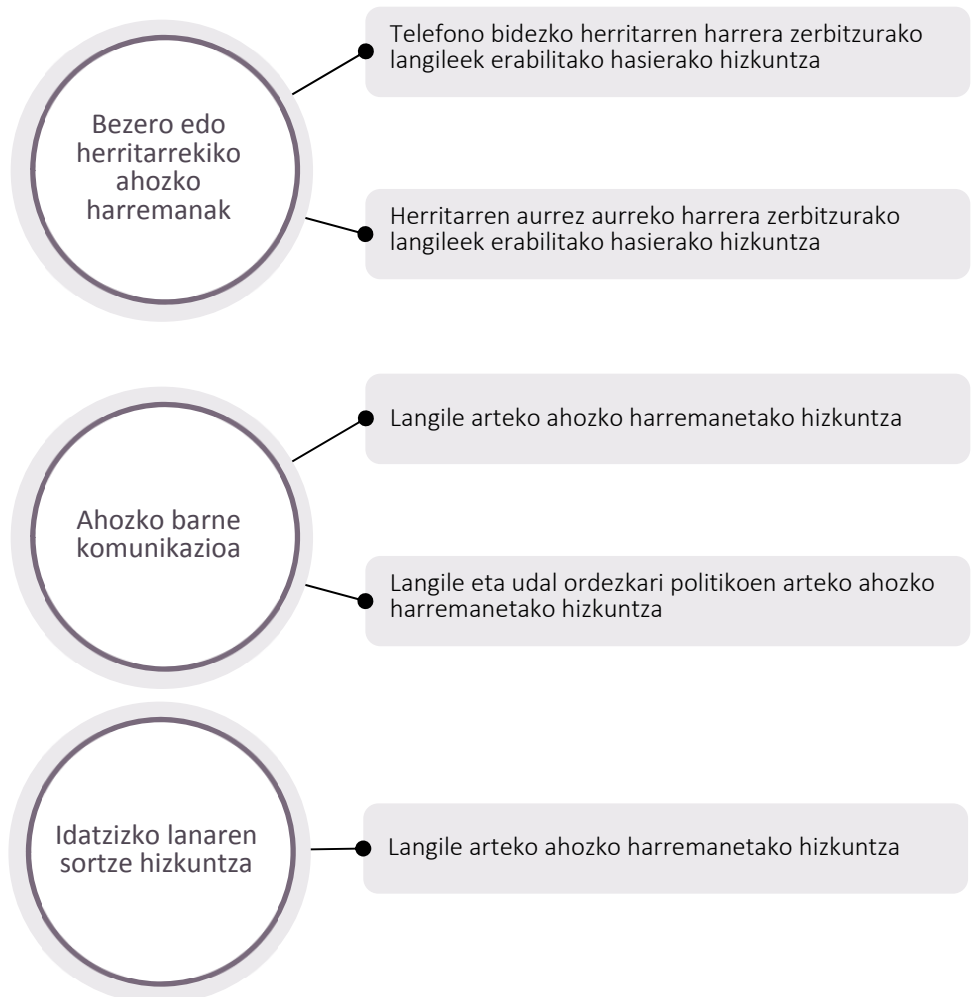
#### 4) HIZKUNTZ SOSLAIAREN ARABERAKO AZTERKETA

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.