

**Euskal Autonomia Erkidegoko
herri administrazioetan
euskararen erabilera normalizatzeko**

V. PLANGINTZALDIAREN AMAIERAKO EBALUAZIOA

2017

EUSKO JAURLARITZA

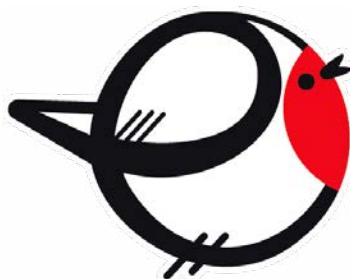


GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>



Argitaraldia

1.a, 2018ko martxo

©

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

Internet

www.euskadi.eus

Argitaratzailea

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

Diseinua

eta maketazioa

ekipoPO



| | |
|---|------------|
| Sarrera | 5 |
| Herri erakundeak | 7 |
| 1. Metodologia | 7 |
| 1.1. Ikerlanaren unibertsoa eta laginketa..... | 7 |
| 1.2. Fitxa teknikoa | 11 |
| 1.3. Sexua eta adina | 13 |
| 2. Langileen soslaiak | 15 |
| 2.1. Hizkuntza eskakizunak | 15 |
| 2.2. Hizkuntza gaitasuna | 18 |
| 3. Zerbitzu hizkuntza..... | 25 |
| 3.1. Irudia..... | 25 |
| 3.2. Herritarrekiko harremanak | 26 |
| 4. Lan hizkuntza | 35 |
| 4.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak | 35 |
| 4.2. Kanpo harremanak..... | 43 |
| 4.3. Hizkuntza kudeaketa..... | 47 |
| 5. Hizkuntza adierazleen taula..... | 75 |
| 5.1. Zerbitzu hizkuntza | 75 |
| 5.2. Lan hizkuntza | 76 |
| 5.3. Adierazleen taula: egitura eta adierazleen kalkulurako prozedura | 79 |
| 5.4. Adierazleen taula: emaitzak | 103 |
| 6. Ondorioak | 119 |
| Sozietate Publikoak | 121 |
| 1. Metodologia | 121 |
| 1.1. Ikerlanaren unibertsoa eta laginketa..... | 121 |
| 1.2. Fitxa teknikoa | 122 |
| 1.3. Sexua eta adina | 124 |
| 2. Langileen soslaiak | 125 |
| 2.1. Hizkuntza gaitasuna | 125 |
| 3. Zerbitzu hizkuntza..... | 127 |
| 3.1. Zerbitzu hizkuntza | 127 |
| 3.2. Herritarrekiko harremanak | 128 |
| 4. Lan hizkuntza | 133 |
| 4.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak | 133 |
| 4.2. Kanpo harremanak..... | 138 |
| 4.3. Hizkuntza kudeaketa..... | 140 |

| | |
|--|------------|
| 5. Hizkuntza adierazleen taula..... | 149 |
| 5.1. Zerbitzu hizkuntza | 149 |
| 5.2. Lan hizkuntza..... | 149 |
| 5.3. Adierazleen taula: emaitzak | 151 |
| 6. Ondorioak | 159 |
| Eranskinak..... | 161 |
| A.- Parte hartu duten herri erakunde eta sozietate publikoak | 161 |
| B.- Langile eta erakundeentzako galdetegiak..... | 165 |



Administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautua du 86/1997 dekretuak. Horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu behar du entitate bakoitzak. V. plangintzaldia egon da indarrean 2013-2017 artean.

Hizkuntza normalizazioko prozesua zertan den ebaluatzeko eta ezagutzera emateko, ebaluazioa egin behar du Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak. Plangintzaldi bakoitzean bi ebaluazio: tartekoa eta amaierakoa. Honako hau da, hain justu ere, V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioaren txostena.

Orain arte, sailburuordetzak berak egin ditu ebaluazioak: 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, lagin batean galdetu da. Bestetik, aztertutako erakunde horietan guztietan, datu iturri bakarraren partez, bat baino gehiago erabili dira, eta, planaren arduradunak ez ezik, langileak ere inkestatu dira; maila desberdinetan estatistikoki adierazgarriak izan daitezkeen iturriak dira. Hartara, informazioaren kalitatea hobetu egin da, eta datuak aztertzeko aukera gehiago izan dira: herrialdearen arabera, erakunde esparruaren arabera, eremu soziolinguistikoaren arabera, langileen hizkuntza gaitasunaren eta sexuaren arabera...

Amaierako ebaluazioa egiteko baliatu da metodologia hori. Gainera, herri erakunde bakoitzari aukera jarri zaio nork bere ebaluazioa egiteko; horretarako, egokitu egin da amaierako ebaluazio hau egiteko erabilitako metodologia, eta erakunde bakoitzak berea egiteko prestatu. Horren bidez, erakunde guztiek eskura dute azterketa konparatuak egiteko tresna bat. Ebaluazio orokor honetako emaitzekin ere alderatu ahal izango dute azterketa hori.

Ebaluazioa bi ardatzetan egituratu da: zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza. Lehenengoan, aztertu da zein den hizkuntza egoera erakundeen zerbitzuak jasotzen dituztenen aldetik begiratuta; alegia, nola ageri diren erakundeak jendaurrean. Horretarako, iruditeria aztertu da, eta herritarrekiko harremanak. Bigarrenean, berriz, erakundearen lan jardunari erreparatu zaio: barneko erabilerari, beste erakundeekiko eta enpresekiko harremanari, lan tresnei, kudeaketari, sorkuntzari, eboluzioari eta iritzari... Horrekin batera, erakundeen hizkuntza soslaia aztertu da. Jasotako adierazle guztiak taula batean bildu dira, adierazlez adierazleko argazkia osatzeko. Eta, amaieran, informazio horretatik guztitik osatutako ondorioak aurkeztu dira.

EAEko amaraun publikoa osorik aztertu da, eta, datuak aurkezteko, bitan bereizi da txostena. Batetik, herri erakundeen azterketa egin da; bestetik, sozietate publikoena. Ikerketa eredu berbera izan dute biek, eta hizkuntza aldagaiak ere bai, oro har. Baina aztergai hartu diren unibertsoak eta laginak desberdinak direnez, bereizi egin dira.



1. Metodologia

1.1. Ikerlanaren unibertsoa eta laginketa

Aztergai hartu da EAeko administrazio publikoa: udalak, mankomunitateak, partzuergoak eta kuadrillak, foru aldundiak, Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakunde autonomiadunak, eta beste erakunde publiko batzuk (EHU, Haurreskolak Partzuergoa...). Unibertsoa 323 erakundek osatzen dute, eta haietan 35 mila langile baino gehiago ari dira beharrez, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak emandako informazioaren arabera. Unibertso hori aztertzeko, 1.800 inkestako lagina osatu da, kontuan izanik datuek adierazgarriak izan behar dutela erakunde esparruka, lurraldeka eta guneko soziolinguistikoka. Langileei bakarrik ez, aztertutako erakundeetako euskara arduradunei ere egin zaizkie galderak. Hartara, bi bidetatik jaso da informazioa.

Jarraian, zehatzago azalduko dugu azterketa aurrera eramateko burututako prozesua.

Esan bezala, EAeko herri administrazioak osatu du euskararen erabilera normalizatzeko V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa egiteko ikerlanaren unibertsoa, baina ebaluazioa ez da unibertso unitate guztietara zabalduta, eta geroxeago zehatzago azalduko denez, 5.000 biztanlez beherako udalerrietako udaletan eta mankomunitate, partzuergo eta kuadrillatan lagin bat izan da aztertutakoa.

Bestalde, ahalik eta informazio osatu eta zabalena izan asmoz, bi datu-iturri erabili ditugu:

- Erakundeetako ordezkari edo “solaskidearena”: euskara teknikariak, idazkariak...
- Herri administrazioetako langileak

Bietan jasotako informazioa aztertu eta landu da eta bietatik jasotako emaitzak dira txosten honetan aurkeztutakoak.

Ebaluazioa horrela planteatuta, landutako informazioaren kalitatea bermatu eta datuak aztertzeko aukera berriak zabalduta dira: erakunde motaren, lurralde historikoaren eta udalen kasuan derrigortasun indizearen arabera aztertzeaz gain, langileen informazio zuzena izateak, datuak lanpostuaren hizkuntza eskakizunaren, bere euskara ezagutzaren, edota sexuaren arabera aztertzeko aukera eman baitute.

Hauxe azterlanaren unibertsoa osatzen duten erakunde eta langile kopuruak:

1. Taula. V. Plangintzaldia ebaluazioa - unibertsoa osatu duten erakunde kopurua eta langileen kopurua

| Erakunde mota | Erakundeak | | Unibertsoa | |
|--|--|---|---------------|--------------|
| | | | Erakundeak | Langileak |
| Udalak, mankom., partzuergo eta kuadrillak | Araba | Gasteiz | 1 | 2.360 |
| | | >5000 biztanle | 3 | 311 |
| | | <5000 biztanle | 47 | 255 |
| | | Udalak guztira | 51 | 2.926 |
| | | Mankom | 12 | 113 |
| | | GUZTIRA | 63 | 3.039 |
| | Bizkaia | Bilbo | 1 | 2.302 |
| | | >5000 biztanle | 32 | 4.789 |
| | | <5000 biztanle | 79 | 654 |
| | | Udalak guztira | 112 | 7.745 |
| | | Mankom | 15 | 552 |
| | | GUZTIRA | 127 | 8.297 |
| | Gipuzkoa | Donostia | 1 | 1.348 |
| | | >5000 biztanle | 32 | 3.439 |
| | | <5000 biztanle | 55 | 494 |
| | | Udalak guztira | 88 | 5.281 |
| | | Mankom | 17 | 178 |
| | | GUZTIRA | 105 | 5.459 |
| | Udalak, mankom., partzuergo eta kuadrillak | Hiriburuak | 3 | 6.010 |
| | | >5000 biztanle | 67 | 8.539 |
| | | <5000 biztanle | 181 | 1.403 |
| Udalak guztira | | 251 | 15.952 | |
| Mankom guztira | | 44 | 843 | |
| GUZTIRA | | 295 | 16.795 | |
| Foru Aldundiak eta Batzar Nagusiak | Arabako Biltzar Nagusiak | 1 | 12 | |
| | Arabako Foru Aldundia | 1 | 1.946 | |
| | Bizkaiko Batzar Nagusiak | 1 | 14 | |
| | Bizkaiko Foru Aldundia | 1 | 3.706 | |
| | Gipuzkoako Batzar Nagusiak | 1 | 12 | |
| | Gipuzkoako Foru Aldundia | 1 | 1.951 | |
| | GUZTIRA | 6 | 7.641 | |
| Eusko Jaurlaritza | Sailak | Ekonomiaren garapena eta azpiegiturak | | 435 |
| | | Enplegua eta Gizarte Politikak | | 126 |
| | | Gobernantza Publikoa eta Autogobernua | | 435 |
| | | Hezkuntza | | 1910 |
| | | Ingurumena, Lurralde plangintza eta Etxebizitza | | 349 |
| | | Kultura eta Hizkuntza Politika | | 165 |
| | | Lana eta Justizia | | 501 |
| | | Lehendakaritza | | 91 |
| | | Ogasuna eta Ekonomia | | 224 |
| | | Osasuna | | 824 |
| | | Segurtasuna | | 654 |
| | | Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa | | 60 |
| | | GUZTIRA | 1 | 5.774 |

.../...

.../...

| Erakunde mota | Erakundeak | | Unibertsoa | |
|----------------------------------|--|---|------------|-----------|
| | | | Erakundeak | Langileak |
| Eusko Jaurlaritza | Erakunde autonomoak | COJUAE - Euskadiko aholku batzorde jurid. | 1 | 6 |
| | | EAE kontratuen inguruko errekur.adm.org. | 1 | 4 |
| | | EMAKUNDE - Emakumearen euskal erakundea | 1 | 35 |
| | | Eustat - Euskal estatistika erakundea | 1 | 103 |
| | | Gogora – Mem.inst., bizikid.eta giz.esk. | 1 | 6 |
| | | HABE | 1 | 64 |
| | | IVAP - Herri-arduralar.euskal erakundea | 1 | 122 |
| | | Kontsumobide-Kontsumoko euskal inst. | 1 | 59 |
| | | Lanbide - Euskal enplegu zerbitzua | 1 | 901 |
| | | Lehiaren euskal agintaritza | 1 | 8 |
| | | OSALAN - Laneko seg.osasunerak.eus.erak. | 1 | 165 |
| | | Polizia eta larrialdietako euskal akad. | 1 | 109 |
| | | GUZTIRA | 12 | 1.582 |
| | GUZTIRA | 24 | 7.356 | |
| Beste herri administrazio batzuk | EHU | 1 | 1.523 | |
| | Haurreskolak P. | 1 | 1.538 | |
| | Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | 1 | 14 | |
| | Etxepare Euskal Institutua | 1 | 8 | |
| | Eusko Legebiltzarra | 1 | 140 | |
| | Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia | 1 | 16 | |
| | Herri Kontuen Euskal Epaitegia | 1 | 73 | |
| | Lan Harremanen Kontseilua | 1 | 14 | |
| | Uraren Euskal Agentzia | 1 | 149 | |
| | GUZTIRA | 9 | 3.475 | |
| GUZTIRA | 323 | 35.267 | | |

Iturria: HPS

Guztira beraz 323 erakunde eta 35 mila langile baino gehiagoko lan unibertsoaz ari gara; bi “azpiunibertsoz” osatutakoa: erakundeena batetik, eta langileena bestetik.

- a. Herri administrazioerako erakundeen unibertsoari dagokion irismen maila definitzerakoan, errolda bidezko irismen maila eta lagin bidezkoaren artean bereizi da, jarraian adierazi bezala:
 - **Errolda bidezkoa:** Eusko Jaurlaritza eta bere erakunde autonomiadunak, Foru Aldundiak eta Batzar Nagusiak, EAE mailako herri administrazioaren erakundeak eta 5.000 biztanlez gorako udalerrietako udal guztietara zabaldu da ebaluazioa egiteko landa-lana.
 - **Lagin bidezkoa:** 5.000 biztanlez azpiko udalerrietako udalen, kuadrilla/mankomunitate eta partzuergoen kasuan, estatistikoki adierazgarria den lagin bat aukeratu da informazio bilketarako landa lana egiteko.
 - Honela, 203 izan dira erakundeko ordezkariari zuzendutako galde-sorta erantzun dutenak.
- b. Herri administrazioerako erakundeetako langileen unibertsoa: ebaluazioa egin den erakundeetako langileek osatutakoa izan da kasu honetan unibertsoa. Informazio unitate gisa ebaluazioan parte hartu dutenak langileak izan dira eta langile bakoitzaren hizkuntza egoera eta jarduerari lotuak dauden hizkuntza adierazleei buruzko datuak jaso dira. Laginketa ausazkoa izan da, erakunde mota bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua, lortu nahi genuen adierazgarritasun mailak mugatu du.

Antzeko laginketa sistema erabili da kuadrilla, mankomunitate eta partzuergoen lagin titularra eta ordekoa zehazteko; kasu honetan, lurralde historikoa eta langile kopurua hartu dira kontuan lagina diseinatzeko garaian.

2. Taula: Inkestatutako langileak eta erakundeak eta unibertsoarekiko alderaketa

| | | | Herri administrazioako langileak: unibertsoa eta inkestatutakoak | | | | Herri administrazioako erakundeak: unibertsoa eta inkestatutakoak | | |
|---|----------------------------|--|--|-------------------------|--------------|---------------|---|--------------------------|-------------|
| | | | Azterketarako unibertsoan | Inkestatutako langileak | | Haztatutako % | Unibertsoa | Inkestatutako erakundeak | |
| | | | % | Kopurua | % | | | Kopurua | % |
| Udalak eta mankomunitate, partzuergo eta kuadrillak | Araba | <5000 biztanleko udala | 0,7 | 30 | 1,7 | 0,7% | 47 | 18 | 8,9 |
| | | >5000 biztanleko udala | 0,9 | 39 | 2,2 | 0,9% | 3 | 3 | 1,5 |
| | | Hiriburua | 6,7 | 124 | 6,9 | 6,7% | 1 | 1 | 0,5 |
| | | Mankomunitate, partzuergoak eta kuadrillak | 0,3 | 21 | 1,2 | 0,3% | 12 | 5 | 2,5 |
| | | Guztira | 8,6 | 214 | 11,9 | 8,6% | 63 | 27 | 13,3 |
| | Bizkaia | <5000 biztanleko udala | 1,9 | 55 | 3,1 | 1,9% | 79 | 35 | 17,2 |
| | | >5000 biztanleko udala | 13,6 | 121 | 6,7 | 13,6% | 32 | 32 | 15,8 |
| | | Hiriburua | 6,5 | 90 | 5,0 | 6,5% | 1 | 1 | 0,5 |
| | | Mankomunitate, partzuergoak eta kuadrillak | 1,6 | 43 | 2,4 | 1,5% | 15 | 7 | 3,4 |
| | | Guztira | 23,5 | 309 | 17,1 | 23,5% | 127 | 75 | 36,9 |
| | Gipuzkoa | <5000 biztanleko udala | 1,4 | 73 | 4,1 | 1,4% | 55 | 25 | 12,3 |
| | | >5000 biztanleko udala | 9,8 | 123 | 6,8 | 9,7% | 32 | 31 | 15,3 |
| | | Hiriburua | 3,8 | 82 | 4,6 | 3,8% | 1 | 1 | 0,5 |
| | | Mankomunitate, partzuergoak eta kuadrillak | 0,5 | 37 | 2,1 | 0,5% | 17 | 8 | 3,9 |
| | | Guztira | 15,5 | 315 | 17,5 | 15,4% | 105 | 65 | 32,0 |
| Foru Aldundiak* | Arabako Biltzar Nagusiak | - | - | - | - | 1 | - | - | |
| | Arabako Foru Aldundia | 5,5 | 89 | 4,9 | 5,5% | 1 | 1 | 0,5 | |
| | Bizkaiko Batzar Nagusiak | - | - | - | - | 1 | - | - | |
| | Bizkaiko Foru Aldundia | 10,5 | 153 | 8,5 | 10,6% | 1 | 1 | 0,5 | |
| | Gipuzkoako Batzar Nagusiak | - | - | - | - | 1 | - | - | |
| | Gipuzkoako Foru Aldundia | 5,5 | 115 | 6,4 | 5,6% | 1 | 1 | 0,5 | |
| | Guztira | 21,6 | 357 | 19,8 | 21,7% | 6 | 3 | 1,5 | |

*Erakunde eta langileen dispersioa hain handia izanik, eta unibertsoan zuten pisu hain txikia, Biltzar Nagusiak landa lanetik kanpo geratu dira.

(.../...)

(.../...)

| | | Herri administrazio langileak: unibertsoa eta inkestatutakoak | | | | Herri administrazio erakundeak: unibertsoa eta inkestatutakoak | | |
|---|--------------------------|---|-------------------------|--------------|---------------|--|--------------------------|--------------|
| | | Azterketarako unibertsoan | Inkestatutako langileak | | Haztatutako % | Unibertsoa | Inkestatutako erakundeak | |
| | | % | Kopurua | % | | | Kopurua | % |
| Eusko Jaurlaritza | Eusko Jaurlaritza Sailak | 16,4 | 311 | 17,3 | 16,2% | 12 | 12 | 5,9 |
| | Erakunde autonomoak | 4,5 | 89 | 4,9 | 4,6% | 12 | 12 | 5,9 |
| | Guztira | 20,9 | 400 | 22,2 | 20,9% | 24 | 24 | 11,8 |
| Beste herri administrazio batzuk | Guztira | 9,9 | 207 | 11,5 | 9,9% | 9 | 9 | 4,4 |
| Guztira | | 100,0 | 1.802 | 100,0 | 100,0% | 334* | 203 | 100,0 |

*Eusko Jaurlaritza erakunde bakarra den arren, Sail bakoitzak bete du erakundeari dagokion galde-sorta; hori da baturan 334 agertzearen arrazoia. .

Iturria: HPS, Siadecok landua 2017

1.2. Fitxa teknikoa

Azaldu berri duguna kontuan hartuz, jarraian egindako landa-lanaren fitxa teknikoa:

a. Unibertsoa

- Herri administrazio erakundeak (334, Eusko Jaurlaritzaren sail bakoitza erakunde modura kontsideratuz), eta
- Herri erakunde horietako langileak (35.267, Hizkuntza Politika Sailburuordetzatik pasatako informazioaren arabera).

b. Teknika

- Galde-sorta egituratua erabili da, bai erakundeetako ordezkariari, erakundearen beraren informazioa eskatzeko; baita langileak inkestatzeko ere.
- On-line betetzeko inkesta bidali zaie, bai erakundeetako ordezkariari, baita langileei ere; baina on-line betetzeko zailtasunak izan direnean, telefono bidez erantzun dira edo paperean inprimatuta.

c. Inkesta

- Siadecok ikerlan honetarako espezifikoki diseinaturiko bi galde-sorta egituratu erabili dira, -bat, erakunde ordezkariak edo "solaskideak" betetzeko, eta bigarrena, langileak betetzeko,- aurrez HPSk berak plangintzaldiko tarteko ebaluazioa egiteko erabilitakoa oinarri hartuta.

d. Laginketa mota

- Aurreko atalean esan bezala, 5.000 biztanlez gorako udalerrietako udaletan, foru aldundietan eta EAE mailako erakunde guztietan egin da inkesta; eta aldiz, 5.000 biztanlez beheko udalerrietako udalen eta mankomunitate, kuadrilla eta partzuergoen lagin batean.
- Lagina diseinatzeko, lurralde historikoaz gain, habitata (2.000 biztanlez azpiko udalerria ote zen ala 2.000-5.000 artekoa), eta erakundearen derrigortasun indizea hartu dira kontuan.
- Aldagai horien araberrako geruzak osatu, eta bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua, estrategikoki hautatu da, datuak erakunde motaren arabera, lurralde historikoaren arabera eta erakundearen derrigortasun indizearen arabera adierazgarriak izan zitezen.

- Behin geruza bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua zehaztuta, inkestatu beharreko langilea ausaz hautatu da.
- Esleipen interesatua (ez proportzionala) izan duen laginketa geruzatua egin denez, azterketa orokorra egiteko datuak haztatu egin dira.

e. **Laginaren tamaina eta errore-marjina estatistikoa**

- Guztira 203 erakunde eta 1.802 inkesta egin dira.
- Errore-marjina estatistiko orokorra, langileen inkestarako $\pm 2,29$ da, %95,5eko konfiantza tarterako ($p=q=0.5$ izanik ausazko laginketa sinplerako). Erakundeen kasuan, errore marjina orokorra $\pm 4,37$ da.
- Honakoa errore-marjina estatistikoa erakunde motaren arabera, eta udalen kasuan, lurraldearen arabera:

3. Taula: Bi landa-lanen errore marjina estatistikoa

| | Errore marjina estatistikoa | |
|---|-----------------------------|----------------------|
| | Langileen azterketa | Erakundeen azterketa |
| Arabako udal eta mankom, partzuergo eta kuadrillak | 6,59 | 14,86 |
| Bizkaiko udal eta mankom, partzuergo eta kuadrillak | 5,58 | 7,42 |
| Gipuzkoako udal eta mankom, partzuergo eta kuadrillak | 5,47 | 7,69 |
| Udalak eta mankom, partzuergo eta kuadrillak guztira | 3,37 | 5,11 |
| Foru Aldundiak | 5,17 | 0,00 |
| Eusko Jaurlaritza | 4,86 | 0,00 |
| Beste herri administrazio batzuk | 6,74 | 0,00 |
| Guztira, datu orokorrak | 2,29 | 4,37 |

Iturria: Siadeco, 2017.

f. **Egin den garaia**

- Landa-lana 2017ko abuztuan abiatu eta azaroan amaitu da.

g. **Prozedura metodologikoaren urratsak**

- Prozedura metodologikoaren aldetik, garatutako ikerlanean ondorengo urratsak eman dira:
- Metodologia dosierraren diseinu eta baliozkotzea: laginketa diseinua, bi galdekizunak, landa laneko arduradunen trebakuntza.
- Laginean titular gisa sartu ziren langileei buruzko informazioa (HPStik igorritako taulan agertutakoa), langile horiek lan egiten duten erakunde edo saileko arduradunari jakinarazi, hark langilearen posta elektronikoa bidal zezan.
- Behin posta elektronikoa eskuratuta, galde-sorta langileari zuzenean bidaltzea. Posta elektronikoa eskuratzerik izan ez den kasuetan, telefono bidez inkesta egitea, edo pdf formatuan bidaltzea, paperean bete zezaten.
- Landa lanaren garapen, jarraipen eta kontrol zehatza.
- Telefono bidez eta paperean eskuratutako galde-sorten grabazioa oinarri informatikodun euskarrian (ACCESS), eta horien nahiz on line bidez jasotako galdekizunen datuen konsistentzia bermatzeko, aldagai barneko eta aldagaien arteko kontrol arauen ezarpena.
- Grabatutako informazioaren azterketa: arazketa, birkodifikazioak eta ustiaketa estatistikoa (SPSS).
- Datuen haztapena: langileen kasuan, lehen esan bezala, erakunde motaren eta lurralde historikoaren arabera haztatu dira datuak, horien arabera langileek duten pisu erreala egokitzeko. Erakundeen kasuan, erakundearen irudiaren eta idatzizko erabilerari buruzko datuak haztatu egin dira erakunde horrek dituen langile kopuruaren arabera.

- Informazioaren ustiaketa, azterketa eta interpretazioa.

h. Laginaren sexua eta adin tartea

- Amaitzeko, hauxe laginaren sexuaren eta adin tartearen arabera banaketa:

4. Taula. Inkestatutako langileak sexuaren eta adin tartearen arabera

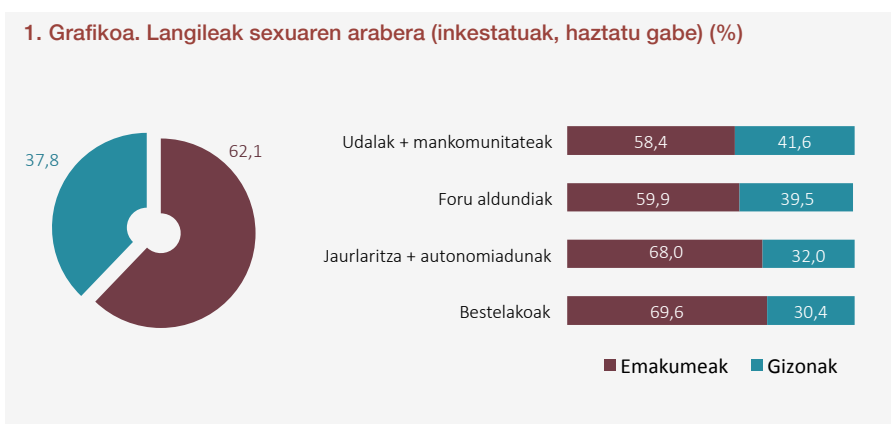
| | Sexua | | | Guztira |
|------------------------|-------------|------------|----------------|-------------|
| | Emakumezkoa | Gizonezkoa | Ez du erantzun | |
| <=35 urte | 57 | 33 | 0 | 90 |
| | 5,1% | 4,8% | 0,0% | 5,0% |
| 36-45 urte | 295 | 139 | 0 | 434 |
| | 26,4% | 20,4% | 0,0% | 24,1% |
| 46-55 urte | 493 | 280 | 0 | 773 |
| | 44,1% | 41,1% | 0,0% | 42,9% |
| >55 urte | 245 | 210 | 0 | 455 |
| | 21,9% | 30,8% | 0,0% | 25,2% |
| Ez du erantzun | 29 | 19 | 2 | 50 |
| | 2,6% | 2,8% | 100,0% | 2,8% |
| Guztira | 1119 | 681 | 2 | 1802 |
| % (horizontala) | 62,1 | 37,8 | 0,1 | 100,0 |

Iturria: Siadeco, 2017

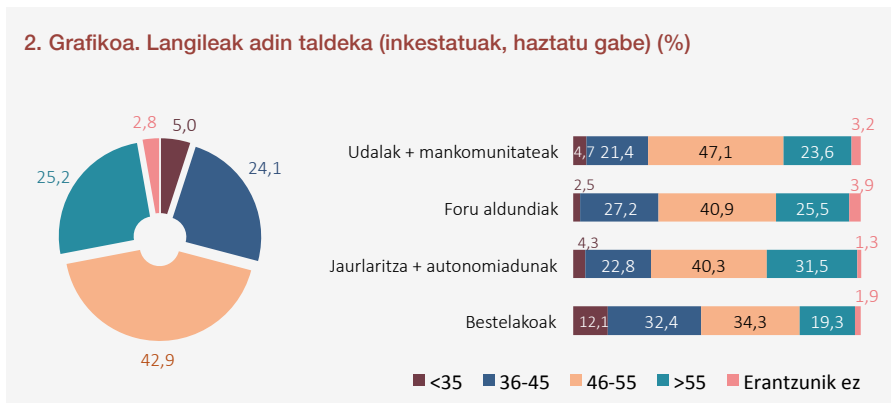
- Emakumeak dira hamar beharginetik sei —gehiago Eusko Jaurlaritzan eta erkidego mailako beste herri erakundeetan—, eta batez beste 49,6 urte daukate —gehiago udaletan eta mankomunitateetan, eta Eusko Jaurlaritzan eta haren menpeko erakunde autonomiadunetan—.

1.3. Sexua eta adina

Emakumeak dira hamarretik sei —gehiago Eusko Jaurlaritzan eta erkidego mailako beste herri erakundeetan—, eta batez beste 49,5 urte daukate (48,9 urte emakumezkoak eta 50,4 gizonezkoak)—gehiago udaletan eta mankomunitateetan, eta Eusko Jaurlaritzan eta haren menpeko erakunde autonomiadunetan—.



Iturria: Siadeco, 2017.

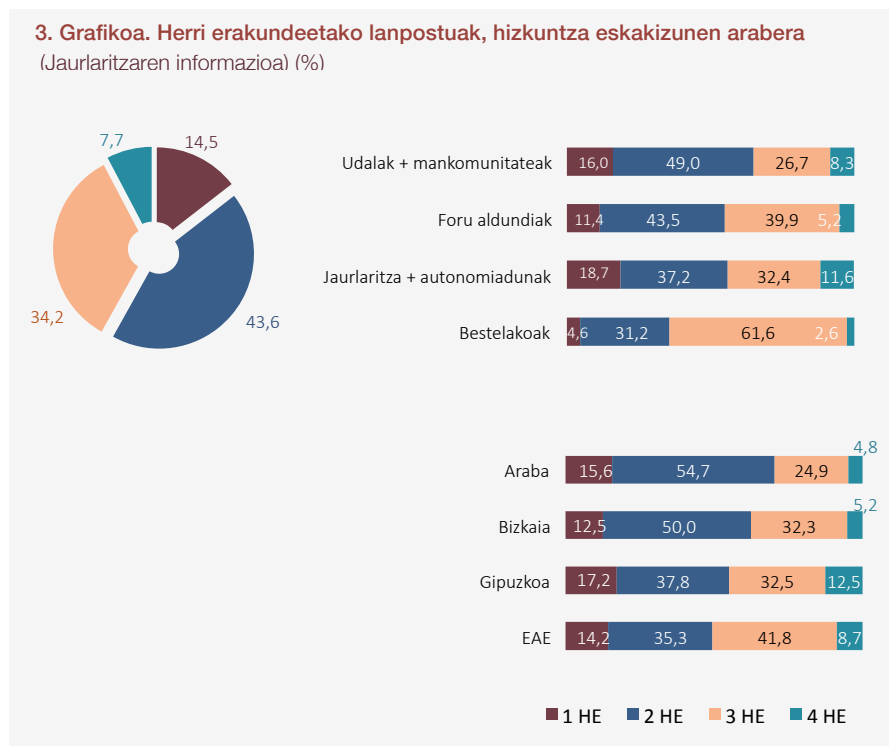


Iturria: Siadeco, 2017.

2. Langileen soslaia

2.1. Hizkuntza eskakizunak

Eusko Jaurlaritzak emandako informazioarekin aztertu da herri erakundeetan zein hizkuntza eskakizun dauden ezarrita: bigarrena dago hedatuena (%44), eta ondoren, hirugarrena (%34). Ezarpen hori aztertzen bada erakunde esparruaren eta herrialdearen arabera, gehienetan ageri da hurrenkera hori, bi kasutan izan ezik: batetik, Beste herri administrazio batzuk (aurrerantzean Bestelakoak) multzoan sartutako erakundeetan, hirugarren eskakizuna ageri da buruan; bestetik, berdin gertatzen da eragin esparrua EAEan daukaten erakundeetan. Kontuan izatekoa da hezkuntzarekin lotutako erakundeak daudela bi horietan, hain justu.



Iturria: HPS, 2017ko maiatza

Egiatzatutako hizkuntza eskakizunei buruzko datuak ere eman ditu Jaurlaritzak. Herri erakundeetako langileen %63k daukate egiaztatua dagokien hizkuntza eskakizuna, eta beste %8k, dagokiena baino apalagoa. %4 salbuesteko egoeran daude. Lau langiletik batek, aldiz, ez du batere gaitasunik egiaztatu: ez dagokionik, ez baxuagorik. Erakundeetako datuak aztertzen badira, batez bestekoaren gainetik ageri dira hezkuntzarekin lotutakoak (Haurreskolak Partzuergoa eta EHU Euskal Herriko Unibertsitatea), eta goitik daude foru aldundiak eta Batzar Nagusiak ere. Eusko Jaurlaritza eta udalak, berriz, azpitik.

5. Taula. Hizkuntza eskakizunen erakundearen arabera egiaztatze maila.

| | Postuak guztira | Hutsik edo info. ez | Egiaztatutako hizkuntza eskakizunak | | | | | | | |
|--|-----------------|---------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------|------------|---------------------|-------------|---------------------|------------|
| | | | Lanpostuaren HE egiaztatuta | | HE baxuagoren bat egiaztatuta | | Ezer egiaztatu gabe | | Salbuesteko egoeran | |
| | Kop. | Kop. | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % |
| Udalak | 17.635 | 1.307 | 9.669 | 59,2 | 1.350 | 8,3 | 4.759 | 29,2 | 550 | 3,4 |
| Mankomunitateak, kuadrillak, partzuergoak | 898 | 57 | 532 | 63,3 | 56 | 6,7 | 214 | 25,5 | 39 | 4,6 |
| Foru aldundiak, Batzar Nagusiak | 8.200 | 322 | 5.069 | 64,3 | 573 | 7,3 | 1.774 | 22,5 | 462 | 5,9 |
| Eusko Jaurlaritzak | 7.673 | 294 | 4.310 | 58,4 | 837 | 11,3 | 1.791 | 24,3 | 441 | 6 |
| Eusko Legebiltzarra | 146 | 12 | 94 | 70,2 | 12 | 9 | 16 | 11,9 | 12 | 9 |
| EHU | 1.548 | 35 | 1.107 | 73,2 | 106 | 7 | 223 | 14,7 | 77 | 5,1 |
| Herri Kontuen Euskal Epaitegia | 78 | 2 | 34 | 44,7 | 18 | 23,7 | 22 | 29 | 2 | 2,6 |
| Lan Harremanen Kontseilua | 16 | 1 | 10 | 66,7 | 3 | 20 | 2 | 13,3 | 0 | 0 |
| Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | 17 | 0 | 8 | 47,1 | 6 | 35,3 | 3 | 17,7 | 0 | 0 |
| Etxepare Euskal Institutua | 8 | 0 | 8 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia | 16 | 0 | 10 | 62,5 | 5 | 31,3 | 1 | 6,3 | 0 | 0 |
| Haurreskolak Partzuergoa | 1.650 | 0 | 1.644 | 99,6 | 3 | 0,2 | 2 | 0,1 | 1 | 0,1 |
| Uraren Euskal Agentzia | 154 | 4 | 93 | 62 | 20 | 13,3 | 29 | 19,3 | 8 | 5,3 |
| Guztira | 38.039 | 2.034 | 22.588 | 62,7 | 2.989 | 8,3 | 8.836 | 24,5 | 1.592 | 4,4 |

Iturria: HPS, 2017ko azaroa.

Eskakizunen betetze maila aztertu da hizkuntza eskakizunen arabera ere. Informazio ofizialaren arabera, lehen hizkuntza eskakizuna duten lanpostuetan dago betetze mailarik apalena, erdiek baino gutxiagok baitute hura egiaztatua; izatez, lehen eskakizuna duten postuetan, langileen erdiek ez dute ezer egiaztatu (%49). Laugarren eskakizunean ere betetze maila batez bestekoa baino txikiagoa da (%57); kasu horretan, langileen laurdenek eskakizun baxuagoren bat daukate egiaztatua.

6. Taula. Hizkuntza eskakizunen arabera egiaztatze maila.

| | Postuak guztira | Hutsik edo info. ez | Egiaztatutako hizkuntza eskakizunak | | | | | | | |
|----------------|-----------------|---------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------|------------|---------------------|-------------|---------------------|------------|
| | | | Lanpostuaren HE egiaztatuta | | HE baxuagoren bat egiaztatuta | | Ezer egiaztatu gabe | | Salbuesteko egoeran | |
| | Kop. | Kop. | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % |
| 1. HE | 5.543 | 451 | 2.429 | 47,7 | 0 | 0 | 2.494 | 49 | 169 | 3,3 |
| 2. HE | 16.458 | 749 | 9.967 | 63,5 | 833 | 5,3 | 4.202 | 26,8 | 707 | 4,5 |
| 3. HE | 13.048 | 624 | 8.606 | 69,3 | 1.462 | 11,8 | 1.775 | 14,3 | 581 | 4,7 |
| 4. HE | 2.990 | 210 | 1.586 | 57,1 | 694 | 25 | 365 | 13,1 | 135 | 4,9 |
| Guztira | 38.039 | 2.034 | 22.588 | 62,7 | 2.989 | 8,3 | 8.836 | 24,5 | 1.592 | 4,4 |

Iturria: HPS, 2017ko azaroa.

Lanpostuak derrigortasun data badaukan edo ez, aldagai inportantea da hori eskakizunak egiaztatzeari dagokionez. Hara: lanpostuan derrigortasuna ezarria daukanean, %82an egiaztatua dago dagokion gaitasuna; ez daukanean, berriz, %27an. Derrigortasun data baduten lanpostuei erreparatuta, batez besteko egiaztatze mailatik behera daude udalak, foru aldundiak eta Jaurilaritza; EHU, berriz, goitik dago, eta are nabarmenago Haurreskolak Patzuergoa (%99,6).

7. Taula. Derrigortasun data duten lanpostuetako hizkuntza eskakizunen egiaztatze maila, erakundeari jarraikiz.

| | Postuak guztira | Derrigortasun data duten lanpostuak | | | | | | | | | |
|--|-----------------|-------------------------------------|------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
| | | Hutsik edo info. ez | | Lanpostuaren HE egiaztatuta | | HE baxuagoren bat egiaztatuta | | Ezer egiaztatu gabe | | Salbuesteko egoeran | |
| | Kop. | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % |
| Udalak | 10.583 | 722 | 6,8 | 7.948 | 80,6 | 624 | 6,3 | 739 | 7,5 | 550 | 5,6 |
| Mankomunitateak, kuadrillak, partzuergoak | 493 | 30 | 6,1 | 368 | 79,5 | 20 | 4,3 | 36 | 7,8 | 39 | 8,4 |
| Foru aldundiak, Batzar Nagusiak | 5.804 | 230 | 4 | 4.524 | 81,2 | 279 | 5 | 309 | 5,5 | 462 | 10 |
| Eusko Jaurilaritza | 4.562 | 158 | 3,5 | 3.531 | 80,2 | 215 | 4,9 | 217 | 4,9 | 441 | 11,9 |
| Eusko Legebiltzarra | 106 | 5 | 4,7 | 75 | 74,3 | 8 | 7,9 | 6 | 5,9 | 12 | 7,2 |
| EHU | 1.094 | 26 | 2,4 | 940 | 88 | 21 | 2 | 30 | 2,8 | 77 | 6,3 |
| Herri Kontuen Euskal Epaitegia | 34 | 2 | 5,9 | 26 | 81,3 | 4 | 12,5 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Lan Harremanen Kontseilua | 8 | 1 | 12,5 | 7 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | 8 | 0 | 0 | 7 | 87,5 | 1 | 12,5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Etxepare Euskal Institutua | 8 | 0 | 0 | 8 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia | 7 | 0 | 0 | 6 | 85,7 | 1 | 14,3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Haurreskolak Partzuergoa | 1.650 | 0 | 0 | 1.644 | 99,6 | 3 | 0,2 | 2 | 0,1 | 1 | 0,1 |
| Uraren Euskal Agentzia | 100 | 3 | 3 | 85 | 87,6 | 2 | 2,1 | 2 | 2,1 | 8 | 8,3 |
| Guztira | 24.457 | 1.177 | 4,8 | 19169 | 82,3 | 1.178 | 5,1 | 1.341 | 5,8 | 1.592 | 6,8 |

Iturria: HPS, 2017ko azaroa.

Derrigortasun data duten lanpostuen informazioa jaso da hizkuntza eskakizunen mailaren arabera ere, betetze maila aztertzeko. Laugarren hizkuntza eskakizunak du egiaztatze maila apalena (%62), eta, ondoren, lehenak (%74). Laugarren eskakizunari dagokionez, laurdenek maila baxuagoko maila dute egiaztatuta; lehen eskakizunean, ia bostetik batek ez du ezer egiaztatu.

8. Taula. Derrigortasun data duten lanpostuetako egiaztatze maila, hizkuntza eskakizunen arabera.

| | Postuak guztira | Derrigortasun data duten lanpostuak | | | | | | | | | |
|----------------|-----------------|-------------------------------------|------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------|------------|-----------------------|------------|---------------------|------------|
| | | Hutsik edo info. Ez | | Lanpostuaren HE egiaztatuta | | HE baxuagoren bat egiaztatuta | | Ezer egiaztatuta gabe | | Salbuesteko egoeran | |
| | Kop. | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % |
| 1. HE | 2.264 | 125 | 5,5 | 1.584 | 74,1 | 0 | 0 | 386 | 18,1 | 169 | 7,9 |
| 2. HE | 10.864 | 469 | 4,3 | 8.746 | 84,1 | 275 | 2,7 | 667 | 6,4 | 707 | 6,8 |
| 3. HE | 9.829 | 466 | 4,7 | 7.978 | 85,2 | 553 | 5,9 | 251 | 2,7 | 581 | 6,2 |
| 4. HE | 1.500 | 117 | 7,8 | 861 | 62,3 | 350 | 25,3 | 37 | 2,7 | 135 | 9,8 |
| Guztira | 24.457 | 1177 | 4,8 | 19.169 | 82,3 | 1178 | 5,1 | 1341 | 5,8 | 1592 | 6,8 |

Iturria: HPS, 2017ko azaroa.

Lanpostuak derrigortasun data ezarri gabe daukanean, gehienetan ez da batere eskakizunik egiaztatu (%59). Dagokien eskakizuna %27k egiaztatu dute derrigortasun epea ezarria ez dagoenean, eta dagokiena baino baxuagoa, %14k. Ezer egiaztatu gabe daudenen portzentajea batez bestekoa baino handiagoa da udaletan eta foru aldundietan.

9. Taula. Derrigortasun datarik ez duten lanpostuetako hizkuntza eskakizunen egiaztatze-maila, erakundearen arabera.

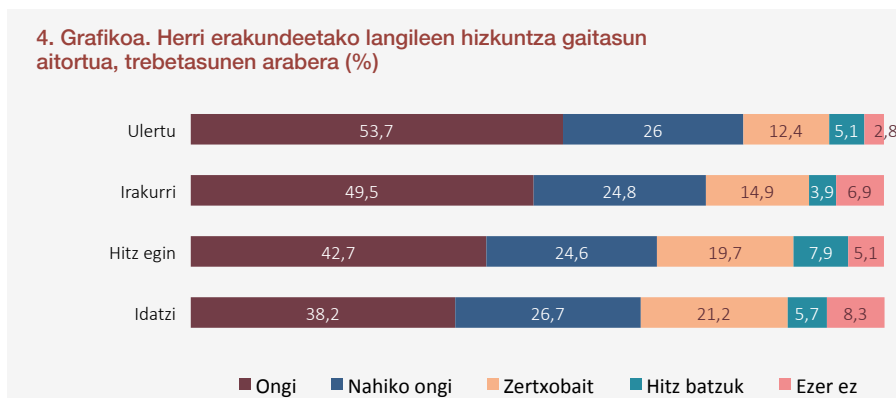
| | Postuak guztira | Derrigortasun data ez duten lanpostuak | | | | | | | |
|--|-----------------|--|------------|-----------------------------|-------------|-------------------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| | | Hutsik edo info. ez | | Lanpostuaren HE egiaztatuta | | HE baxuagoren bat egiaztatuta | | Ezer egiaztatuta gabe | |
| | Kop. | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % | Kop. | % |
| Udalak | 7.052 | 585 | 8,3 | 1721 | 26,6 | 726 | 11,2 | 4020 | 62,2 |
| Mankomunitateak, kuadrillak, partzuergoak | 405 | 27 | 6,7 | 164 | 43,4 | 36 | 9,5 | 178 | 47,1 |
| Foru aldundiak, Batzar Nagusiak | 2.396 | 92 | 3,8 | 545 | 23,7 | 294 | 12,8 | 1465 | 63,6 |
| Eusko Jaurilaritza | 3.111 | 136 | 4,4 | 779 | 26,2 | 622 | 20,9 | 1574 | 52,9 |
| Eusko Legebiltzarra | 40 | 7 | 17,5 | 19 | 57,6 | 4 | 12,1 | 10 | 30,3 |
| EHU | 454 | 9 | 2 | 167 | 37,5 | 85 | 19,1 | 193 | 43,4 |
| Herri Kontuen Euskal Epaitegia | 44 | 0 | 0 | 8 | 18,2 | 14 | 31,8 | 22 | 50 |
| Lan Harremanen Kontseilua | 8 | 0 | 0 | 3 | 37,5 | 3 | 37,5 | 2 | 25 |
| Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | 9 | 0 | 0 | 1 | 11,1 | 5 | 55,6 | 3 | 33,3 |
| Etxepare Euskal Institutua | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia | 9 | 0 | 0 | 4 | 44,4 | 4 | 44,4 | 1 | 11,1 |
| Haurreskolak Partzuergoa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Uraren Euskal Agentzia | 54 | 1 | 1,9 | 8 | 15,1 | 18 | 34 | 27 | 50,9 |
| Guztira | 13.582 | 857 | 6,3 | 3419 | 26,9 | 1811 | 14,2 | 7495 | 58,9 |

Iturria: HPS, 2017ko azaroa.

2.2. Hizkuntza gaitasuna

Hizkuntza gaitasunari dagokionez, langileei galdetu zaie nola moldatzen diren euskaraz ulertzeko, irakurtzeko, hitz egiteko eta idazteko. Datu aitortua jaso da, beraz: langileen autopertzepzioa. Maila handiena ulermenean eta

irakurmenean dago: lautik hiruk edo gehiagok diote maila *ona* edo *nahiko ona* dutela. Hizketan eta idazten, hirutik bik adierazi dute hori.



Iturria: Siadeco, 2017.

Erakunde esparrua, herrialdea eta gune soziolinguistikoa aintzat hartuta jaso dira datuak. Hona ekarri dira hitz egiteari eta idazteari buruzko datuak. Herrialdeetan eta gune soziolinguistikoetan eremu bakoitzaren arabera joera sumatzen da. Erakunde esparruan, koska ageri da. *Bestelakoak* multzoak du euskara gaitasunik handiena: bostetik lauk *ongi* edo *nahiko ongi* hitz egiten eta idazten dute. Gogoan izatekoa da multzo horretan sartu direla hezkuntzarekin lotutako erakundeak, eta langileria gazteagoa duela multzo horrek. Udalak eta mankomunitateak claudre ondoren, eta foru aldundiak. Azkenik, Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomiadunak.

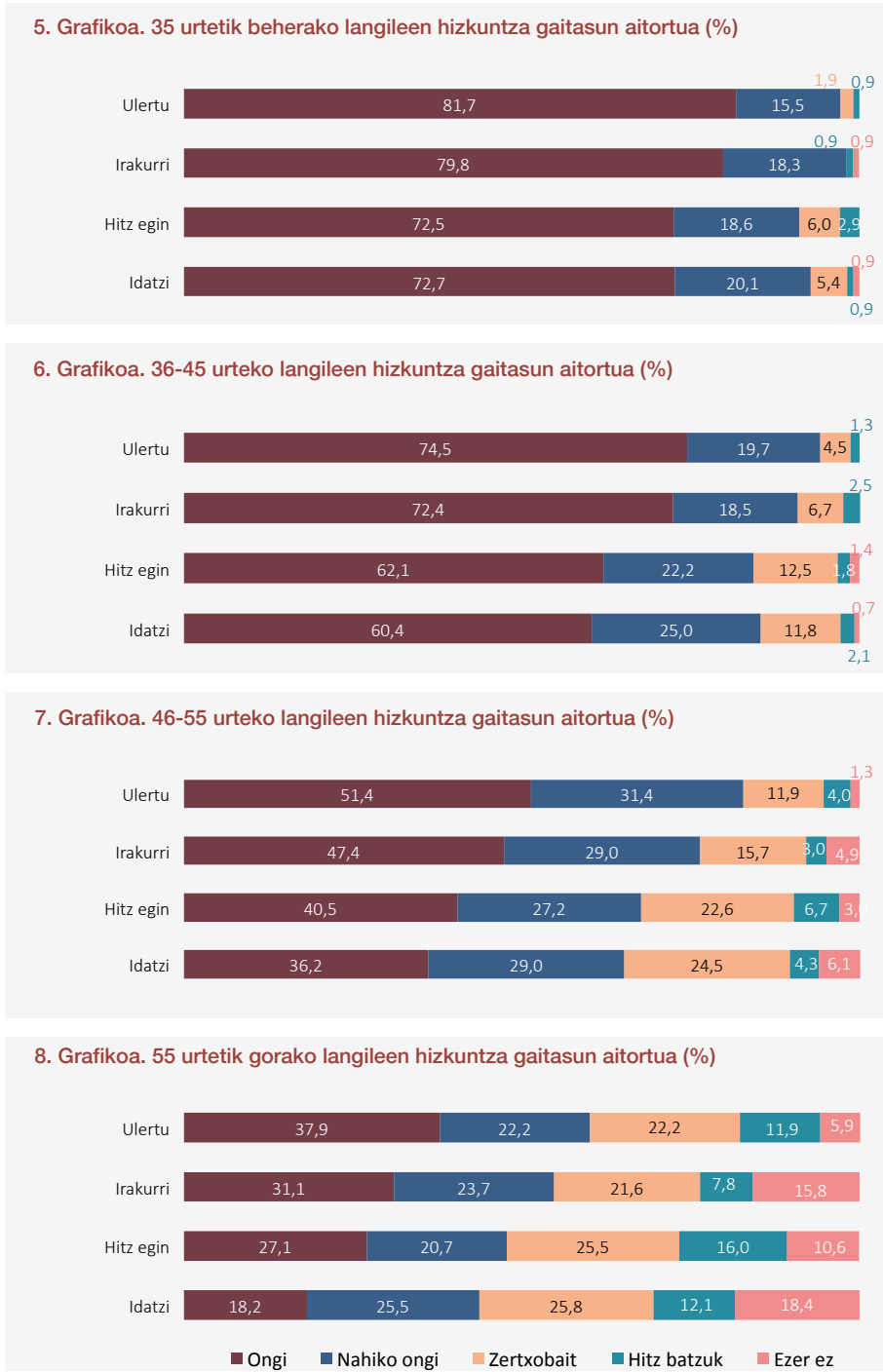
10. Taula. Langileen hitz egiteko eta idazteko gaitasuna (%).

| | Hitz egin | | | | | Idatzi | | | | |
|---|-----------|-------------|---------|-------------|------|---------|-------------|---------|-------------|------|
| | Ezer ez | Hitz batzuk | Zerbait | Nahiko ongi | Ongi | Ezer ez | Hitz batzuk | Zerbait | Nahiko ongi | Ongi |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 5,7 | 8,8 | 17,4 | 25,2 | 42,9 | 9,3 | 5,8 | 21,2 | 26,8 | 36,8 |
| Foru aldundiak | 5,9 | 6,9 | 21,1 | 27,2 | 38,9 | 7,4 | 5,9 | 20,9 | 27,6 | 38,3 |
| Jaurlaritzaren + autonom. | 4,2 | 9,3 | 24,9 | 24,1 | 37,4 | 9 | 6,1 | 25,4 | 26,7 | 32,8 |
| Bestelakoak | 2,8 | 2,8 | 16,2 | 17,3 | 60,9 | 3,4 | 3,4 | 13,1 | 23,9 | 56,3 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | |
| Araba | 13,7 | 15,2 | 28,1 | 21,9 | 21,1 | 18,8 | 8,2 | 30,2 | 23,1 | 19,6 |
| Bizkaia | 5 | 8,6 | 20,3 | 29,9 | 36,1 | 8 | 6,3 | 23,4 | 27,2 | 35,1 |
| Gipuzkoa | 1,3 | 2,6 | 9,2 | 22,1 | 64,7 | 3,2 | 3,7 | 11,3 | 29,2 | 52,6 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | |
| <%45 | 8,3 | 11,3 | 24,6 | 28,2 | 27,6 | 12,3 | 6,8 | 26,6 | 25,7 | 28,6 |
| %45-70 | 2,7 | 4,9 | 11,9 | 26,1 | 54,4 | 4,3 | 5,9 | 15,1 | 30,4 | 44,4 |
| >%70 | 0 | 0 | 4,9 | 13,2 | 81,9 | 1,4 | 1,4 | 9 | 25,5 | 62,8 |

Iturria: Siadeco, 2017

Adina eta hizkuntza gaitasuna lotuta, badago aldea hizkuntza gaitasunean. Joera argia da: zenbat eta gazteago, gaitasun handiagoa. Lau adin talde bereizi dira: 35 urte edo gutxiago, 36-45, 46-55 eta 55etik gora. Kontuan izatekoa da adin talde guztien pisua ez dela berbera: 35 urte edo gutxiagoko beharginek dute gaitasun maila handiena, baina langileen %5 dira; 55 urtez gorakoek dute txikiena, eta %25 dira. Adin talde batetik bestera

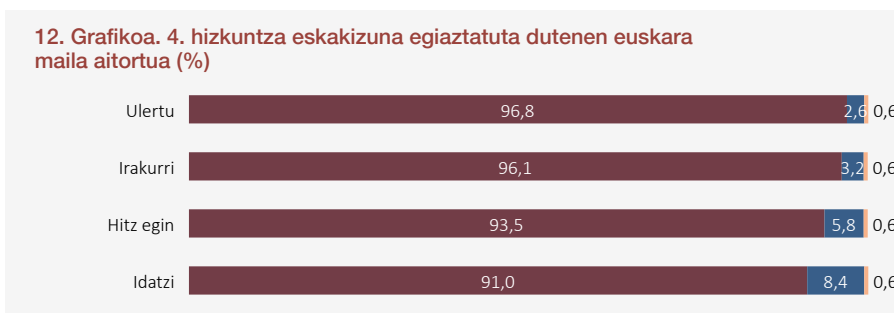
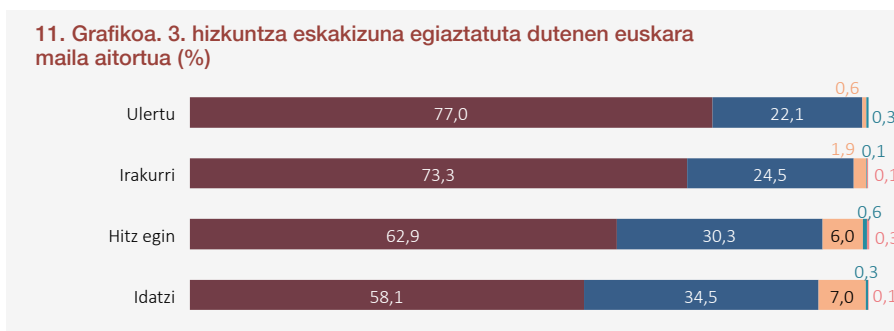
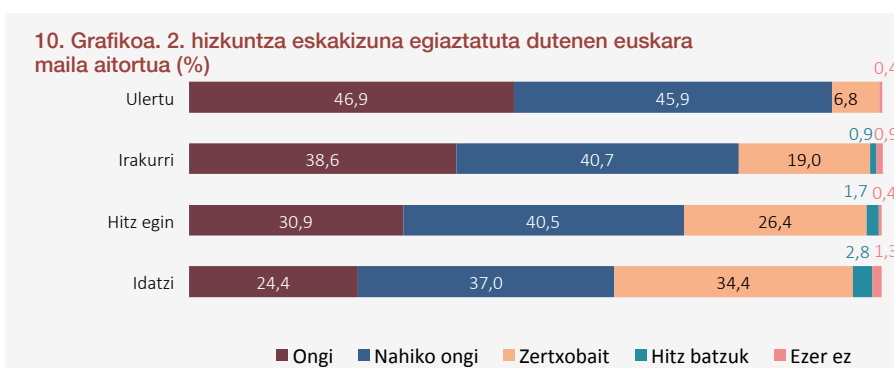
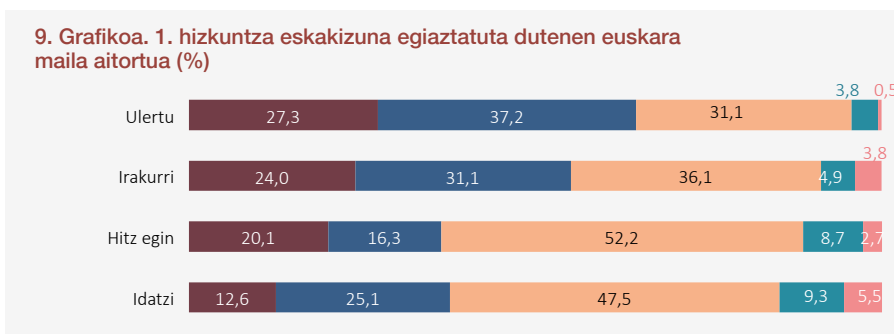
badago aldea, baina badaude joera komunak. Batetik, ulermenean eta irakurmenean dutela mailarik onena denek. Bestetik, hizketa eta idazketa alderatuta, bi norabide: 45 urtetik gora, zertxobait gehiago dira euskaraz ongi edo nahiko ongi hitz egiten dutenak, ongi edo nahiko ongi idazten dutenak baino; 45 urtez behera, aldiz, gehixeago ongi edo nahiko ongi idazten dutenak, hitz egiten dutenak baino.



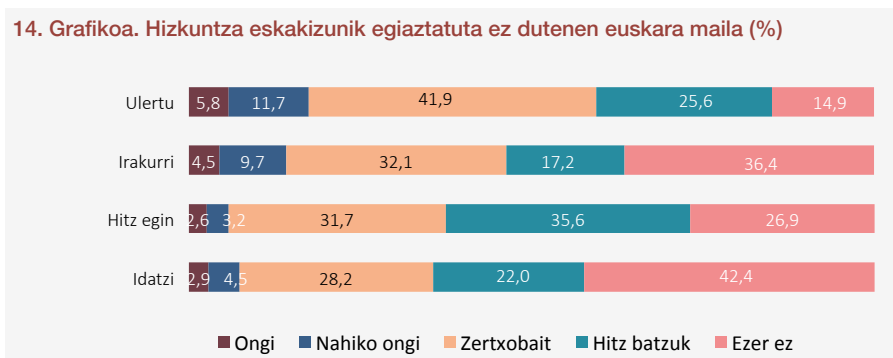
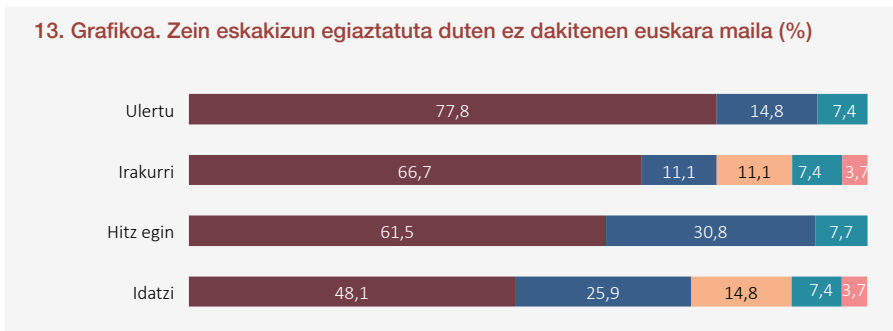
Iturria: Siadeco, 2017.

Hizkuntza eskakizunak eta langileen euskara maila aitortua ere alderatu dira. Alegia, langileari galdetu zaio zein hizkuntza eskakizun daukan egiaztatua, eta nolako maila daukan lau trebetasunetan. Lau hizkuntza eskakizunetatik aparte, beste bi erantzun ere eman dituzte langileek: batzuek diote ez dakitela zein hizkuntza eskakizun duten

egiaztatua; beste batzuek ez dute batere eskakizunik egiaztatu. Bi joera daude erantzun horietan: zein eskakizun egiaztatu duten ez dakitenek, oro har, diote euskara maila *ona* edo *nahiko ona* dutela; eskakizuna egiaztatu gabekoen artean, berriz, gutxiengoa da horrelakoa. Maila trebetasunen arabera aztertzen bada, hau da norabidea: zenbat eta eskakizun apalagoa, orduan eta koska handiagoa dago trebetasun batetik bestera —ulermenean maila handiena, idazmenean txikiena—. Zein eskakizun egiaztatuta duten ez dakitenen artean ere badaude aldeak; kasu horretan, besteetan ez bezala, maila handixeagoa dute hizketan, irakurtzen baino.

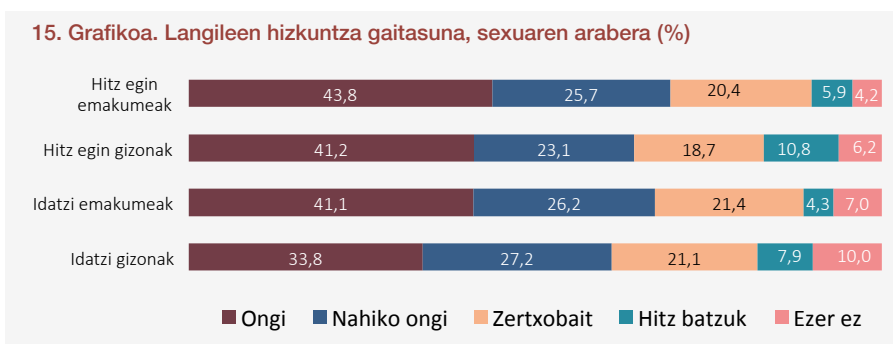


Iturria: Siadeco, 2017.



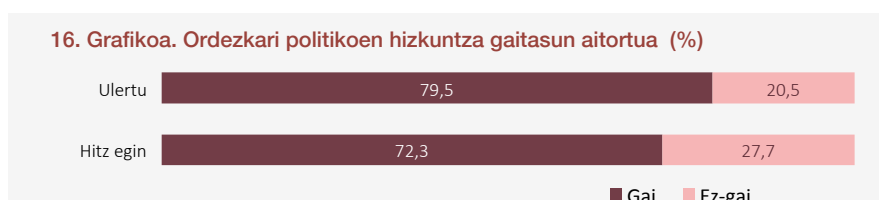
Iturria: Siadeco, 2017.

Langileen hizkuntza gaitasuna aztertu da sexuaren arabera ere. Hitz egiteko gaitasuna eta idaztekoa hartuta, bietan ageri da emakumeek gaitasun hobea aitortzen dutela: hitz egiten, %70ek diote gaitasun *ona* edo *nahiko ona* dutela, eta idazten, %67k; gizonak, berriz, hitz egiten %64k, eta idazten, %61ek.



Iturria: Siadeco, 2017.

Langileek bakarrik ez, galdetu da erakundeetako arduradun politikoez ere zer-nolako hizkuntza gaitasuna daukaten; kasu horretan, erakunde ordezkariak egin zaie galdera. Haien arabera, lautik hiru gai dira euskaraz hitz egiteko, eta bostetik lauk ulertzen dute. Hitz egiteko gaitasunari dagokionez, *Bestelakoak* ataleko erakundeetan ageri da txikiena, eta udaletan handiena. Herrialdeka, Gipuzkoan dago hitz egiteko eta ulertzeko gaitasuna hedatuena (%90 bueltan).



Iturria: Siadeco, 2017.

11. Taula. Ordezkeri politikoen hizkuntza gaitasun aitortua (%)

| | Ulertu | | Hitz egin | |
|---|--------|--------|-----------|--------|
| | Gai | Ez-gai | Gai | Ez-gai |
| Erakunde esparrua | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 79,7 | 20,3 | 73,6 | 26,4 |
| Foru aldundiak | 75,5 | 24,5 | 70,1 | 29,9 |
| Jaurlaritza + autonom. | 81,8 | 18,2 | 70,4 | 29,6 |
| Bestelakoak | 76,8 | 23,2 | 52,7 | 47,3 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | |
| Araba | 53,9 | 46,1 | 43,9 | 56,1 |
| Bizkaia | 78,5 | 21,5 | 71,3 | 28,7 |
| Gipuzkoa | 90,4 | 9,6 | 86,8 | 13,2 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | |
| <%45 | 56,2 | 43,8 | 46,2 | 53,8 |
| %45-70 | 81,2 | 18,8 | 74,9 | 25,1 |
| >%70 | 98,9 | 1,1 | 96,3 | 3,7 |

Iturria: Siadeco, 2017.

3. Zerbitzu hizkuntza

Erakunde publikoetan euskara zertan den aztertzeke, lehenik zerbitzu hizkuntzaren ikuspegiari heldu zaio: erakundeen zerbitzuak jasotzen dituztenen aldetik begiratuta, nolakoa den hizkuntzen egoera. Bi atal ditu zerbitzu hizkuntzari buruzko azterketak: *irudia* eta *herritarrekiko harremanak*. Badira arlo batzuk langileek zuzenean esku hartzen dutenak –adibidez, herritarrekiko hartu-emanak–, eta, kasu horietan, beharginei eurei galdetu zaie. Erakundeko solaskideen informazioa erabili da langileek emandako datuak berresteko edo egiturazko egoeraren berri jasotzeko.

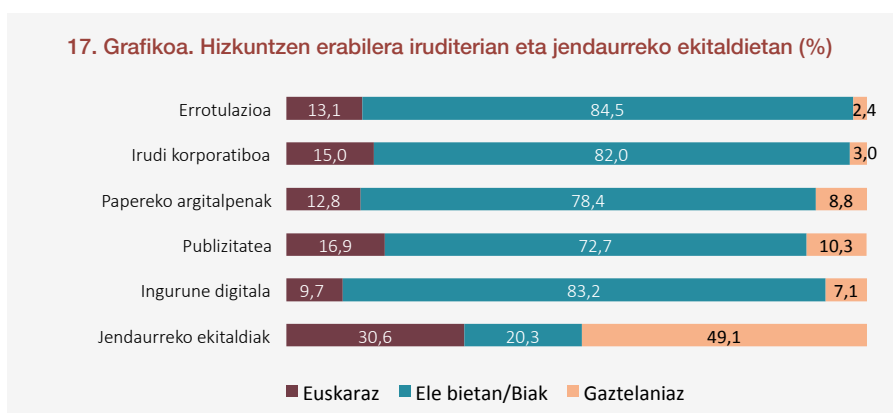
Informazioa aurkezteko garaian, irakurketa errazte aldera, ahozko erabileran, tartea erabili dira. Beti edo gehienbat euskaraz erantzun dutenak –hots, galdetegiko 0-10 bitarteko eskalan, 6-10 artean erantzun dutenak- “euskaraz” izeneko atalean bildu dira; beti edo gehienbat gaztelaniaz erantzun dutenak –hots, galdetegian 0-4 artean erantzun dutenak-, “gaztelaniaz” atalean; eta “biak” atalean agertzen dira euskara gaztelania bezainbeste erabiltzen dutela diotenak –hots, galdetegian, 5 erantzun dutenak-. Batez besteko balioak ere kalkulatu dira, eta adierazle taulan, dagokion atalean ageri dira emaitzak.

Idatzizko erabileran, batez besteko balioak kalkulatu dira (item bakoitzean, gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan agertzen diren portzentajeen batez bestekoak), bai hemen, baita adierazle taulan ere.

3.1. Irudia

Herri erakundeen iruditeria aztertu da. Kanpora begira nolakoa den herri erakundeen irudia, nola ageri diren. Honako aldagai hauek aztertu dira –jendaurreko ekitaldiei buruzko informazioa horrelako saioretan parte hartzen duten langileek eman dute (%30 dira); gainerako aldagaiena, erakunde bakoitzeko solaskideak—:

- Eraikinetako errotulazio orokorra: eraikinetako seinaleak eta bestelako errotuluak
- Irudi korporatiboko elementuak: gutun azal, txartel eta horrelakoetako irudi korporatiboak
- Papereko argitalpenak: erakundeak berak egiten dituen papereko argitalpenak
- Hedabideetan zabaldutako iragarkiak eta publizitatea: erakundearen iragarkiak zein hizkuntzatan ageri diren hedabideetan
- Ingurune digitaleko argitalpenak: erakundearen webguneak eta zerbitzu telematikoak
- Jendaurreko ekitaldiak: ekitaldi publikoetako ahozko erabilera



Iturria: Siadeco, 2017.

12. Taula. Hizkuntzen erabilera iruditerian eta jendaurreko ekitaldietan (%).

| | Errotulazioa | | | Irudi korporatiboa | | | Papereko argitalpenak | | | Publizitatea | | | Ingurune digitala | | | Jendaurreko saioak | | |
|---|--------------|-------|------|--------------------|-------|------|-----------------------|-------|------|--------------|-------|------|-------------------|-------|------|--------------------|------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunit. | 15,8 | 80,7 | 3,5 | 19,9 | 77,1 | 3 | 11,2 | 84 | 4,8 | 21,7 | 65,7 | 12,6 | 12,5 | 77,8 | 9,7 | 40,1 | 17,5 | 42,4 |
| Foru aldundiak | 5,1 | 92,7 | 2,2 | 5,1 | 87,6 | 7,3 | 4,9 | 74,3 | 20,8 | 12,8 | 78,2 | 9 | 6,4 | 89,8 | 3,8 | 19,2 | 24,8 | 56 |
| Jaurjaritza + autonom. | 0,9 | 98,9 | 0,1 | 0,9 | 99,1 | 0 | 26,9 | 65 | 8,1 | 14,5 | 74,2 | 11,4 | 4,7 | 88 | 7,3 | 18,9 | 14,2 | 67 |
| Bestelakoak | 45,6 | 51,7 | 2,7 | 45,6 | 54,4 | 0 | 11,5 | 87,7 | 0,8 | 10,4 | 88,7 | 0,9 | 15,6 | 82 | 2,4 | 32,1 | 29 | 38,9 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Araba | 0,3 | 97,4 | 2,3 | 0,6 | 99,1 | 0,3 | 4,4 | 65,8 | 29,8 | 6,8 | 85,7 | 7,6 | 19,9 | 51,9 | 28,2 | 7,1 | 14 | 78,8 |
| Bizkaia | 6 | 89,1 | 4,9 | 6,7 | 84,5 | 8,8 | 5,3 | 87,1 | 7,6 | 8,9 | 80,6 | 10,6 | 3,8 | 93,9 | 2,3 | 24 | 26,4 | 49,7 |
| Gipuzkoa | 31,1 | 68,4 | 0,5 | 39,1 | 60,8 | 0,1 | 19 | 80,8 | 0,3 | 43,7 | 40,7 | 15,6 | 14,7 | 83 | 2,3 | 63,1 | 14,3 | 22,7 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <%45 | 0,4 | 95,2 | 4,4 | 0,6 | 92,6 | 6,8 | 3,1 | 81,1 | 15,8 | 3,4 | 87,7 | 8,8 | 6,8 | 82 | 11,1 | 11 | 21,5 | 67,5 |
| %45-70 | 20,2 | 79 | 0,9 | 24,5 | 75,1 | 0,4 | 9,5 | 90,1 | 0,4 | 38,4 | 45,1 | 16,5 | 8,5 | 88,9 | 2,6 | 48,7 | 22 | 29,3 |
| >%70 | 68,6 | 31,1 | 0,2 | 84 | 15,9 | 0,1 | 48,6 | 50,6 | 0,8 | 64,4 | 21,5 | 14,1 | 40,3 | 59,5 | 0,2 | 87,4 | 10,3 | 2,3 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Ele bietako ereduaren indarra nabarmena da herri erakundeen iruditerian, batez ere errotulazioan, esparru digitalean eta irudi korporatiboan. Erakunde esparru eta herrialde guztietan nagusi da elebitasuna, Gipuzkoako erakundeetako publizitatean izan ezik —kasu horretan, gehiago dira erabat euskarazkoak—.

Hizkuntza bat hautatzekotan, euskararen erabilera handiagoa da gaztelaniarena baino, batik bat errotulazioan eta irudi korporatiboan. Erakunde esparruari erreparatuta, erabat euskarazko jarduna handiagoa da “Bestelakoak” ataleko administrazioetan, eta udaletan eta mankomunitateetan.

Jendaurreko ekitaldietan —aztertutako aldagai guztietatik hori da ahozko jardunarekin lotutako bakarra—, elebitasunak indar txikiagoa du; hortaz, handiagoa da euskararen eta gaztelaniaren bakarkako erabilera. Batez ere erdarak hartzen du pisua: %49ko erabilera du gaztelaniak, horrelako ekitaldietan parte hartzen duten langileek azaldu dutenez. Erakunde esparru guztietan ageri da gaztelaniaren erabilera euskararenaren gainetik, batez ere aldundietan, eta Eusko Jaurjaritza eta haren menpeko erakundeetan. Gipuzkoako erakundeak dira salbuespen: haietan, gaztelaniaren erabilera halako hiru da euskarazkoa jendaurreko saioetan.

3. 2. Herritarrekiko harremanak

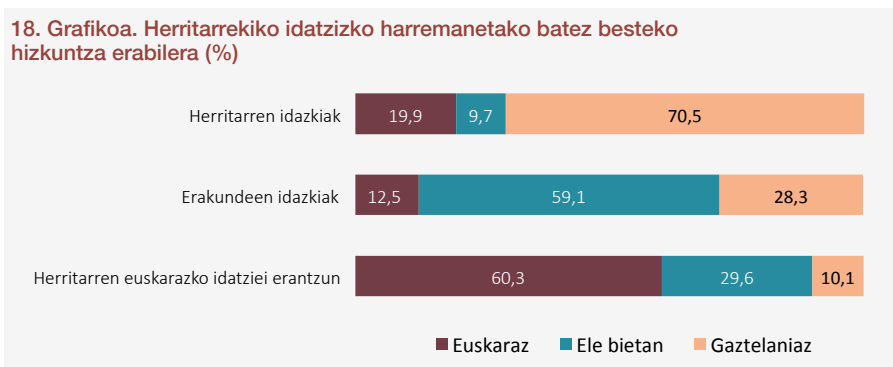
Aztertu da herritarrekiko erlazioan zein den hizkuntzen erabilera: bai erakundeek herritarrekin, bai herritarrek erakundeekin. Bi bide erabili dira informazioa eskuratzeko. Batetik, langileei galdetu zaie zein hizkuntza darabilten haiek jasotzen eta egiten dituzten komunikazioetan —herritarrekin kasuan-kasuan hartu-eman daukaten langileek erantzun dute—. Bestetik, aztertutako erakundeetako solaskideei erregistroetako datuak eskatu zaizkie, hizkuntzen erabilera neurtzeko —erregistroan halako informazioa badutenei—. Langileen lagina nabarmen zabalagoa izan

denez —erakunde gehienek ez dute hizkuntzari buruzko informaziorik jasotzen erregistroetan—, beharginen informazioarekin osatu da atalaren hezurdura, eta erakundeetako datu ofizialak osagarritzat baliatu dira.

3.2.1. Idatzizko harremanak

Idatzizko harremanak hartu dira aztergai, batetik. Honako aldagai hauek:

- Herritarrek zein hizkuntzatan igortzen dituzten idazkiak herri erakundeetara
- Herri erakundeek zein hizkuntzatan bidaltzen dizkieten agiriak herritarrei
- Idazkiak euskaraz aurkeztu dituzten herritarrei nola erantzuten dieten herri erakundeek



Iturria: Siadeco, 2017.

13. Taula. Herritarren idatzizko harremanetako batez besteko hizkuntza erabilera (%).

| | Herritarren idazkiak | | | Erakundeen idazkiak | | | Euskaraz idatzi dutenei | | |
|--|----------------------|-------|------|---------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunit. | 21,9 | 7 | 71,1 | 15,4 | 56,5 | 28,1 | 63,8 | 27,1 | 9,1 |
| Foru aldundiak | 12,8 | 10,6 | 76,6 | 5,9 | 60,1 | 33,9 | 59,4 | 31,9 | 8,7 |
| Jaurjaritza + autonom. | 16,9 | 12,9 | 70,2 | 9,7 | 61,3 | 29 | 51,3 | 35,1 | 13,6 |
| Bestelakoak | 30,9 | 13,9 | 55,2 | 18,5 | 64,8 | 16,6 | 64,2 | 25,4 | 10,4 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 7,9 | 8,4 | 83,7 | 3,8 | 44 | 52,2 | 51,2 | 26,9 | 21,9 |
| Bizkaia | 13,4 | 7,0 | 79,6 | 8,4 | 57,2 | 34,5 | 62 | 29,1 | 8,9 |
| Gipuzkoa | 34,8 | 9,6 | 55,6 | 23,4 | 65,8 | 10,8 | 69,2 | 28,5 | 2,3 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 8,1 | 7,3 | 84,5 | 3 | 53,6 | 43,4 | 57,1 | 29,3 | 13,6 |
| %45-70 | 26,3 | 8,9 | 64,8 | 13,5 | 72,6 | 13,9 | 62,4 | 33 | 4,5 |
| >%70 | 54,2 | 9,8 | 36 | 49 | 40,6 | 10,4 | 83,1 | 16 | 0,9 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Herritarrek bidalitako agiriak gaztelaniazkoak izan ohi dira, herritar gehienak erdaldun elebakarrak diren eran. Idazkiak jasotzen dituzten langileen arabera (%65), bostetik bat iristen da euskaraz, eta hamarretik bat euskaraz eta gaztelaniaz. Datuak xeheago aztertzen badira, herrialdeka eta gune soziolinguistikoka, joera da euskaldunen portzentaje handiagoa duten eremuetan handiagoa izatea euskarazko idazkien proportzioa ere. Erakunde esparruka begiratuta, *Bestelakoak* atalean txertatu diren erakundeetan jaso ohi dute herritarrek euskaraz bidalitako agiri gehien: ia hirutik bat. Ondoren udalak ageri dira, bost agiritik bat dutela. Gutxien, aldundietan: %13.

Informazio hori bera eskatu zaie herri erakundeetako ordezkariari ere, baina gehienek ezin izan dute eman, ez baitute sistematikoki jasotzen herritarren agiriak zein hizkuntzatan iristen diren. Izan ere, erakundeen %38 izan dira datuok sistematikoki jasotzen dituztela adierazi dutenak, eta haien arabera, herritarren %70ek gaztelania hutsez bidaltzen dituzte dokumentuak erakundeetara; %13k, euskaraz; eta %17k, ele biz. Erakunde esparruari dagokionez, udaletan eta mankomunitateetan jasotzen dute euskarazko idazki gehien (%18), eta gutxien, diputazioetan (%4).

Erakundeek herritarrei zein hizkuntzatan bidaltzen dizkieten dokumentuak, aztertu da norabide hori ere. Bistakoa da elebitasunaren sistemak duen pisua, agiri horiek egiten dituzten langileek (%52) emandako datuen arabera. Erakunde esparru guztietan nagusi dira euskaraz eta gaztelaniaz idatzitako agiriak: hamarretik sei inguru dira. Hizkuntza bakarreko agiriak alderatzen badira, erdara hutsezko dokumentuen aldera jotzen du balantzak, *Bestelakoak* ataleko erakundeetan izan ezik —bi puntuko aldearekin, erabat euskaraz dauden agiriak daude gorago haietan—.

Herritarrek euskaraz aurkeztutako agiriak nola erantzuten dituzten galdetu zaie erakundeei. Erantzun horiek prestatzen dituzten langileen arabera (%50), gehienetan euskaraz erantzuten diete herritar horiei: %60 inguruan. Badago aldea erakunde esparruaren arabera: adibidez, Jaurilaritzak gainerako erakundeek baino joera handiagoa du euskarazko agiriari bi hizkuntzetan erantzuteko. Euskaraz idatzi dutenei gaztelaniaz erantzutea, gutxienetan gertatzen da hori. Erakunde esparruari begiratuta, Jaurilaritzan gertatzen da gehien (%14), langileen arabera. Herrialdeka eta gune soziolinguistikoka begiraturaz gero datu horiei, joera da eremu erdaldunagoetan portzentaje handiagoa izatea: Araban, adibidez, agiriak euskaraz aurkezten dituen bostetik bati erdara hutsez erantzuten diote; lehen eta bigarren gune soziolinguistikoetan —%45etik beherako euskaldun indizea dute—, %14ri.

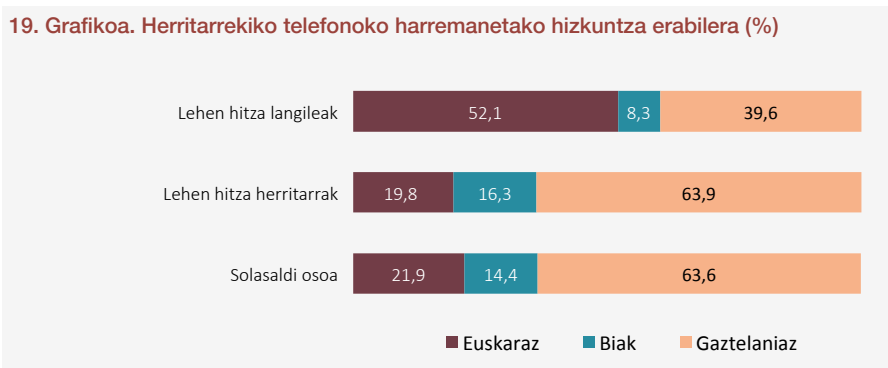
Erakundeetan ere eskatu da informazio hori, baina hirutik bik ez dute eman. Eman dutenetatik %73k adierazi dute bi hizkuntzetan erantzuten dietela euskarazko agiriari, eta %23k, euskaraz. Oso bazterrekoa da gaztelania hutsez erantzuten dutenen kopurua, betiere datu ofizialen arabera: %4. Erakunde esparruaren arabera begiratuta, aldundietan proportzio handiagoa da erdara hutsezko erantzunena (%7), eta Araban (%6).

3.2.2. Telefonoko harremanak

Telefonoko harremanak ere hartu dira aztergai. Herritarrekin telefonozko erlazioa duten langileek eman dute informazioa: beharginen %82k. Honako aldagai hauek erabili dira¹:

- Langileen lehen hitza: telefonoa hartzean zein hizkuntzatan hasten diren langileak.
- Herritarren lehen hitza: telefonoz deitzean zein hizkuntzatan hasten diren herritarrek.
- Solasaldietako hizkuntza: telefonozko solasaldiak zein hizkuntzatan izaten diren.

¹3. Atalaren hasieran adierazi bezala, taula eta grafikoen irakurketa errazte aldera, galde-sortan Otik 10erako eskala modura planteatutako galderak, hiru kategoriatan bilduta daude: 0-4 artean erantzun dutenak, -gaztelaniaz (ia) beti edo gehiago egiten dutenak-, "gaztelania" atalean bildu dira; 6-10 artean erantzundakoak,- euskaraz (ia) beti edo gehiago-, "euskaraz" atalean; eta 5 erantzundakoak, -euskaraz gaztelaniaz bezainbeste-, "biak" atalean. Azken honen sinonimo dira testuan zehar, irakurketa arintzeko erabilitako honako espresioak ere: bietan berdin, paretsu, erdi eta erdi.



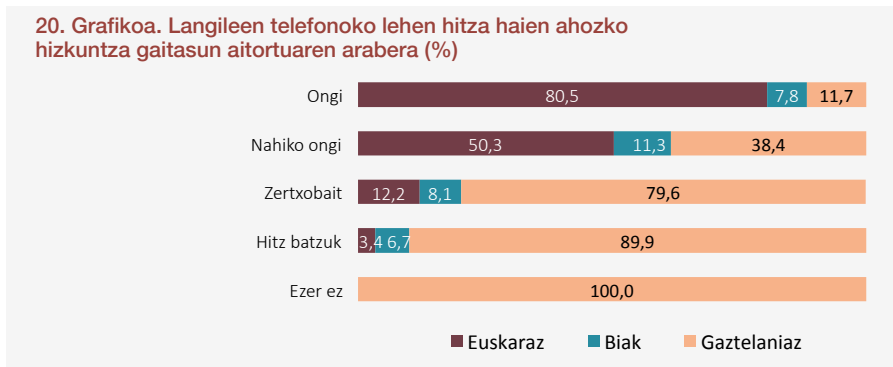
Iturria: Siadeco, 2017.

14. Taula. Herritarrekiko telefonoko harremanetako hizkuntza erabilera (%).

| | Lehen hitza langileak | | | Lehen hitza herritarrak | | | Solasaldi osoa | | |
|---|-----------------------|------|------|-------------------------|------|------|----------------|------|------|
| | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunit. | 55,9 | 8,2 | 35,9 | 21,7 | 16,7 | 61,6 | 24,2 | 16 | 59,9 |
| Foru aldundiak | 43,3 | 8,9 | 47,8 | 16,7 | 14,3 | 69,6 | 18,7 | 10,1 | 71,1 |
| Jaurlaritza + autonom. | 48,3 | 6,6 | 45,1 | 16,6 | 15,4 | 68 | 16,6 | 13,5 | 69,9 |
| Bestelakoak | 59,9 | 10,5 | 29,6 | 24,5 | 20,7 | 54,8 | 28,4 | 17,8 | 53,8 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 21,5 | 5,9 | 72,7 | 4,2 | 1,2 | 91,6 | 3 | 4,6 | 92,4 |
| Bizkaia | 45,3 | 10,8 | 43,9 | 12,1 | 12,4 | 75,4 | 14,4 | 11,7 | 74 |
| Gipuzkoa | 81 | 6,1 | 13 | 41,8 | 28,5 | 29,7 | 47 | 23,9 | 29,1 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 30,9 | 10,4 | 58,7 | 3,9 | 7,2 | 89 | 4,9 | 7,1 | 87,9 |
| %45-70 | 72,8 | 8 | 19,1 | 29,3 | 30,6 | 40,1 | 34,9 | 25,1 | 39,9 |
| >%70 | 98,9 | 0,3 | 0,7 | 71,8 | 20,5 | 7,7 | 73,3 | 20 | 6,7 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Langileen lehen hitza aztertuz, %52k adierazi dute euskaraz hartzen dutela telefona, eta beste %8k, euskaraz eta erdaraz; %40k, erdara hutsez. Erakunde esparruari dagokionez, *Bestelakoak* atalekoetan eta udaletan hartu ohi dute telefona euskaraz gehien; gutxien, foru aldundietan (%43 euskaraz eta %9 ele bietan). Herrialdeka Gipuzkoan dago errotuen telefona euskaraz hartzea (%81), eta laugarren gune soziolinguistikoan (%99). Langileen hizkuntza gaitasuna giltzarri da telefonoan lehen hitza euskaraz egiteko. Euskaraz *ongi* hitz egiten dutela dioten beharginek hartzen dute telefona maizenik euskaraz (%81). Hortik behera, maila jaistearekin, nabarmen gutxitzen da telefona euskaraz hartzeko ohitura; adibidez, *nahiko ongi* mintzo direnen %50 hasten dira euskaraz telefonotik, eta *zertxobait* dakitenen %12.

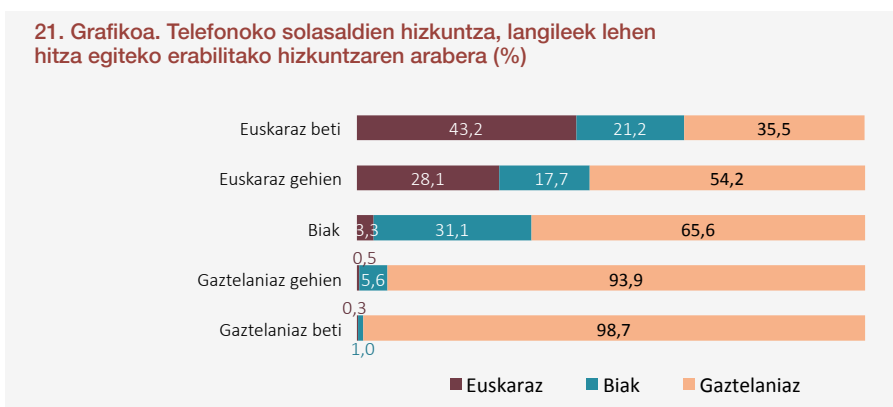


Iturria: Siadeco, 2017.

Herritarrek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten dieten telefonoz, bost langiletik batek adierazi dute herritarrek gehienbat edo beti euskaraz egiten dietela. Hirutik ia biri erdaraz egiten diete. Zenbakiak herrialdearen eta gune soziolinguistikoaren arabera aztertzen badira, hizkuntza gaitasunaren arabera hurrenkera ageri da. Erakunde esparruari dagokionez, *Bestelakoak* atalekoetan jasotzen dituzte herritarren euskarazko dei gehiago (%25), eta udaletan (%22).

Solasaldiak osorik hartuta, lehen hitz horien ondoren zein hizkuntzatan izaten dituzte solasaldiak herritarrekin? Ia hirutik bi erdaraz aritzen dira herritarrekin telefonoz, eta bostetik bat euskaraz (%22).

Kontuan izatekoa da datu hori hobea dela lehen hitza euskaraz egiten duten herritarrena baino: bi puntu gorago dago. Datu zehatzagoak aztertuta ere, igoeraxo hori ageri da guztietan, bitan izan ezik: Eusko Jaurlaritzan, parekoa da lehen hitza euskaraz egiten duten herritarren eta euskarazko solasaldien portzentajea (%16); Araban —udaletako eta aldundiko datuekin—, zertxobait jaitsi egiten da euskararen erabilera solasaldiak osorik hartuta (%4tik %3ra). Langileek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten, alde handia dago horren arabera solasaldiak osorik aztertzean. Telefonoa beti euskaraz hartzen dutenek izaten dituzte euskarazko solasaldi gehien —haiek dute inguru soziolinguistiko aldekoena ere—: %43. Gehienetan euskaraz hasten diren langileek elkarrizketen %28 izaten dituzte euskaraz. Euskaraz eta erdaraz berdintsu egiten dutenek, askoz gutxiago: %3.

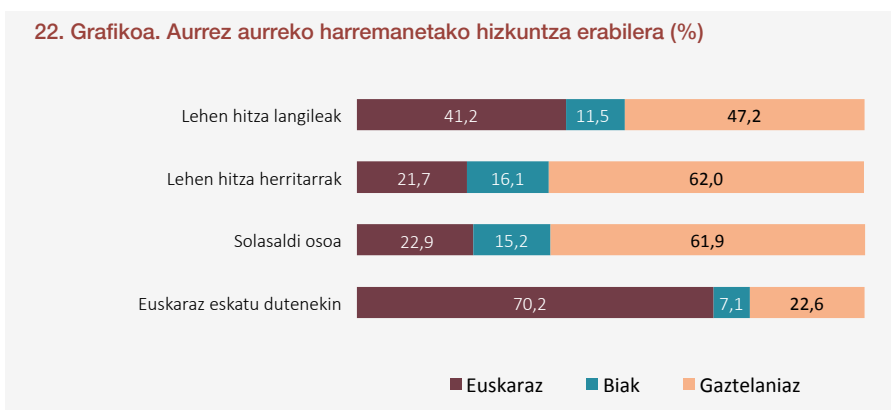


Iturria: Siadeco, 2017.

3.2.3. Aurrez aurreko harremanak

Aurrez aurreko harremanak ere aztertu dira, erlazio horiek izaten dituzten langileei galdetuta (%82), aldagai hauen bidez:

- Langileen lehen hitza: aurrez aurreko harremanetan nola hasten diren hizketan langileak
- Herritarren lehen hitza: aurrez aurreko harremanetan nola hasten diren hizketan herritarrak
- Solasaldietako hizkuntza: aurrez aurreko solasaldiak zein hizkuntzatan izaten dituzten
- Harremana euskaraz eskatu duten herritarrei nola erantzun zaien: euskaraz nahiago dutela adierazi duten herritarrek zein hizkuntzatan jasotzen duten aurrez aurreko zerbitzua



Iturria: Siadeco, 2017.

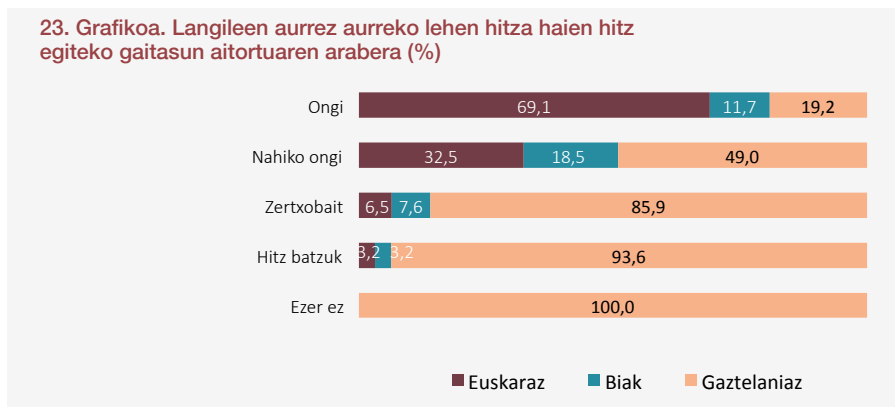
15. Taula. Aurrez aurreko harremanetako hizkuntza erabilera (%)

| | Lehen hitza langilea | | | Lehen hitza herritarra | | | Solasaldi osoa | | | Euskaraz eskatuei | | |
|--|----------------------|------|------|------------------------|------|------|----------------|------|------|-------------------|------|------|
| | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunit. | 43,5 | 11,2 | 45,3 | 23,9 | 15,5 | 60,6 | 24,9 | 15,9 | 59,2 | 69,8 | 6,5 | 23,7 |
| Foru aldundiak | 35,2 | 9,8 | 55 | 14,3 | 13,9 | 71,7 | 17,9 | 9,8 | 72,2 | 69,2 | 8 | 22,8 |
| Jaurlaritza + autonom. | 34,8 | 13,8 | 51,4 | 18,5 | 17 | 64,5 | 17 | 18,1 | 64,9 | 66,7 | 7,4 | 25,9 |
| Bestelakoak | 56,3 | 12,4 | 31,3 | 34,5 | 22,7 | 42,7 | 34,9 | 19 | 36,2 | 81,6 | 8,1 | 10,4 |
| Herialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | | | |
| Araba | 10,7 | 9,2 | 80,1 | 2,5 | 5,3 | 92,3 | 2,3 | 7,3 | 90,4 | 47,9 | 7,7 | 44,4 |
| Bizkaia | 23,4 | 10,8 | 56,8 | 15,2 | 10,1 | 74,8 | 15,9 | 9,6 | 74,4 | 66,4 | 7,7 | 26 |
| Gipuzkoa | 72,3 | 11,8 | 16 | 41 | 28,5 | 30,5 | 45,8 | 24,8 | 29,4 | 87,6 | 5,4 | 7,1 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | | | | |
| <%45 | 18,7 | 9,5 | 71,7 | 3,9 | 6,8 | 89,3 | 4,5 | 7,6 | 87,9 | 57,4 | 7,9 | 34,8 |
| %45-70 | 60,6 | 14,5 | 24,9 | 27,9 | 30 | 42,1 | 33,1 | 24 | 42,9 | 82,6 | 6,4 | 11 |
| >%70 | 91,1 | 7,7 | 1,2 | 79,9 | 15,5 | 5 | 78,3 | 18,3 | 3,4 | 92,4 | 4,1 | 3,5 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Langileek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten galdetu da, telefonozko hartu-emanetan bezala. Lehen hitza euskaraz egiten dutela adierazi dute herritarrak aurrez aurre agurtzen dituzten langileen %41ek, eta %12k, euskaraz eta erdaraz hartu ohi dituztela. Telefonoko lehen hitzarekin alderatuta, 11 puntu txikiagoa da euskarazko lehen hitza. Erakunde esparru, herrialde eta gune soziolinguistiko guztietan ageri da jaitiera hori, gainera. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera alde handia dago lehen hitza euskaraz egiteari dagokionez. Euskaraz

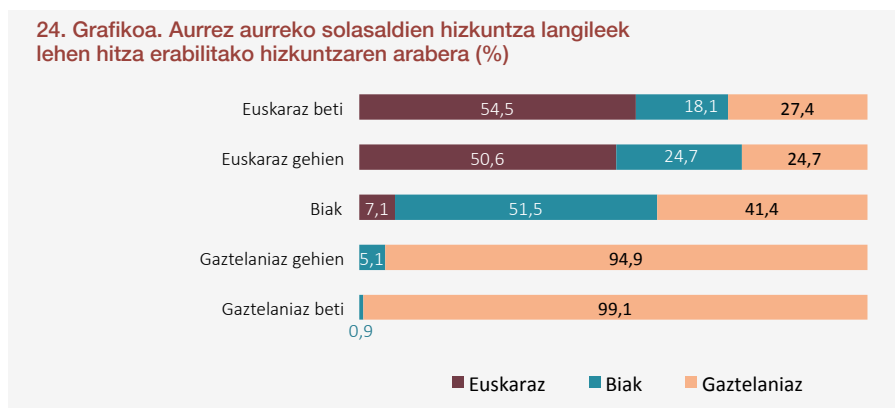
ongi moldatzen direla diotenak hartuta, hamarretik zazpi euskaraz egiten dute lehen hitza; *nahiko ongi* egiten dutenetan, herenek.



Iturria: Siadeco, 2017.

Herritarren lehen hitza begiratzan bada, ez da jaitsierarik ageri telefonotik aurrez aurrekora: langileek emandako informazioaren arabera, herritarren %22 hasten dira euskaraz aurrez aurreko solasaldietan, telefonoan baino bi puntu gehiago. %62k erdaraz hasten dute solasaldia. Erakunde esparruari dagokionez, *Bestelakoak* atalekoetan erabiltzen dute herritarrek euskara gehien aurrez aurreko solasaldiak hasteko, eta udaletan.

Aurrez aurreko solasaldiak osorik hartuta, euskarazko solasaldien portzentajea puntu bat altuagoa da herritarrek lehen hitza egiteko erabiltzen dutena baino. %23 solasaldi izaten dira euskaraz, beharginen arabera; %62, erdara hutsez. Telefonozko solasaldien aldean, puntu bat gehiago dira euskarazkoak. Erakunde esparruari dagokionez, *Bestelakoak* atalekoak ageri dira erabileran handieneko gisa hemen ere (%35): Jaurilaritzako eta foru aldundietako erabileraren bikoitza dute. Lehen hitza euskaraz egin ohi duten langileek eduki ohi dituzte aurrez aurreko solasaldi gehiago euskaraz: *beti* edo *gehienetan* agurra euskaraz egiten duten langileek, erdiak baino gehiago.

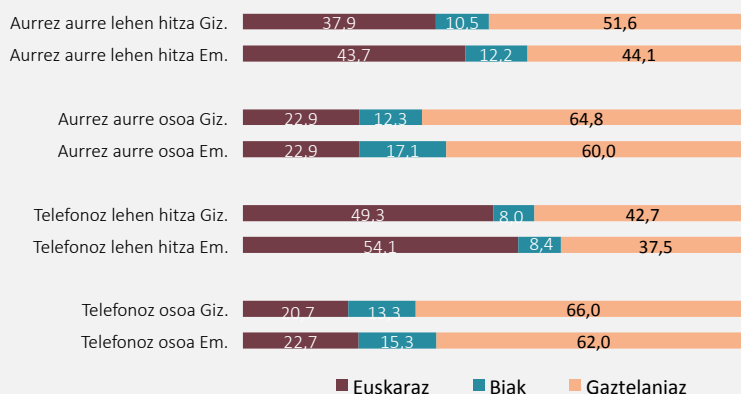


Iturria: Siadeco, 2017.

Aurrez aurreko harremana euskaraz nahiago duten herritarrei nola erantzuten zaien, gehienei euskaraz erantzuten diete herri erakundeetan: hamarretik zazpitan euskaraz, langileen arabera. %7ri euskaraz gaztelaniaz bezainbeste. la laurdenei, %23ri, erdaraz ia beti edo gehiagotan erantzuten diete aurrez aurreko harremanetan, nahiz eta herritarrak euskarazko zerbitzua nahi izan. Eusko Jaurilaritzan eta haren menpeko erakunde autonomiadunetan da ohikoena horrelako egoerak gertatzea (%26), eta Arabako erakundeetan (%44). Bigarren eta lehen gune soziolinguistikoak hartuta, herenetan gertatzen da hori, langileen esanetan.

Herritarrekiko harremanak langileen sexuaren arabera aztertuta, nabari dira diferentzia batzuk. Emakumeek joera handiagoa dute lehen hitza euskaraz egiteko, eta solasaldi gehiago edukitzen dituzte euskaraz. Gogoan izatekoa da hizkuntza gaitasun aitortua ere hobea dutela andrazkoek.

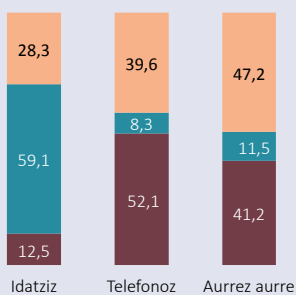
25. Grafikoa. Aurrez aurreko eta telefonozko hizkuntza erabilera, sexuaren arabera (%)



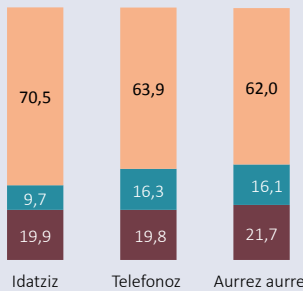
Iturria: Siadeco, 2017.

Hiru euskarrietako harremanak aztertuz gero —idatzizkoak, telefonokoak eta aurrez aurrekoak—, badira aipatzeko moduko joera batzuk. Langileek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten, telefonoan dute horretarako joerarik handiena: erdiek baino gehixeagok adierazi dute gehienetan edo beti euskaraz hartzen dutela telefonoa. Idatzizkoetan ageri da euskara gutxien erakundeen partetik, baina kontuan izatekoa da hor elebitasunak duen indarra: erdara hutsezko jardun txikiena idatzizkoan dute herri erakundeek. Herritarrei dagokienez, berriz, antzekotasun handia dute hiru aldagaiek; aurrez aurreko jardunean ageri dute euskarazko jardun handixeagoa. Herritarrek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten eta ondoren solasaldiak osorik hartuta zein hizkuntza darabilten alderatuta —telefonoan eta aurrez aurre—, nabari da igoera bat: bai telefonoan, bai aurrez aurre, herritarren euskarazko lehen hitzean baino erabilera handiagoa du euskarak solasaldiak osorik hartuta. Euskarazko zerbitzua nahiago duten herritarren kasuan —idatziz eta aurrez aurre— gehienei bermatzen diete hori, baina ez denei: idatziz, hamarretik bati erdara hutsean erantzuten diote, nahiz eta agiria euskaraz bidali herritarrek; aurrez aurre, ia lautik bat ez dute euskaraz artatzen nahiz eta euskaraz nahiago izan hark.

26. Grafikoa. Langileen lehen hitza (%)



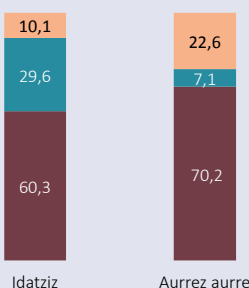
27. Grafikoa. Herritarren lehen hitza (%)



28. Grafikoa. Solasaldiak osorik (%)



29. Grafikoa. Euskaraz eskatu dutenei erantzun (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

4. Lan hizkuntza

Kanpora begirako jarduna azterturik, herriko erakundeen barruko jardunari erreparatu zaio: nolakoa den hizkuntzen egoera eta kudeaketa. Langileena eta erakundeko solaskideena, bi informazio bide baliatu dira hemen ere. Jardunari buruzko datuak ez ezik, iritzia ere eskatu zaie.

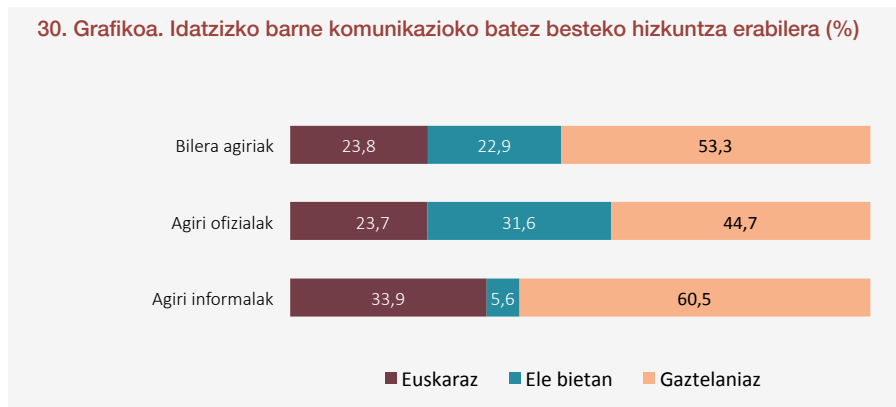
4.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak

Erakunde publikoko barne harremanak aztertu dira: ofizialak eta informalak, langileen artekoak eta arduradunekikoak. Langileek beren jardunerako dituzten tresna informatikoen hizkuntza ere bai.

4.1.1. Idatzizko harremanak

Idatzizko esparruari dagokionez, hiru aldagai hartu dira barne komunikazioa aztertzeko:

- Lan bileretako agiriak: lan bileretako agirien hizkuntzak, itzulpenak aintzat hartuz
- Barne agiri ofizialak: agiri ofizialen hizkuntza, itzulpenak aintzat hartuz
- Agiri informalak: langileek igortzen dituzten mezu elektronikoak eta horrelakoak



Iturria: Siadeco, 2017.

16. Taula. Idatzizko barne komunikazioko batez besteko hizkuntza erabilera (%).

| | Agiri informalak | | | Agiri ofizialak | | | Bilera agiriak | | |
|---|------------------|-------|------|-----------------|-------|------|----------------|-------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 37,3 | 4,9 | 57,8 | 27,1 | 31 | 41,9 | 26,7 | 26,3 | 47 |
| Foru aldundiak | 23,6 | 7,5 | 68,9 | 11,1 | 31,2 | 57,8 | 12,5 | 19,5 | 68 |
| Jaurilaritza + autonom. | 29,1 | 5,4 | 65,6 | 18,6 | 32,9 | 48,5 | 17,7 | 18,9 | 63,5 |
| Bestelakoak | 48,9 | 5,2 | 45,9 | 42,5 | 33 | 24,5 | 45,1 | 22,4 | 32,5 |
| Herialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 9,2 | 2,3 | 88,5 | 3,5 | 24,9 | 71,6 | 3,8 | 15,8 | 80,4 |
| Bizkaia | 23,9 | 6,2 | 69,8 | 15,8 | 30,1 | 54,1 | 15,3 | 20,4 | 64,3 |
| Gipuzkoa | 62,3 | 7,2 | 30,5 | 45,6 | 37,1 | 17,3 | 22 | 24 | 53,9 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 14,3 | 4,4 | 81,3 | 6 | 29,3 | 64,7 | 5,6 | 17,7 | 76,7 |
| %45-70 | 52,2 | 8,9 | 38,9 | 34,1 | 42,5 | 23,4 | 33,7 | 34,9 | 31,4 |
| >%70 | 82 | 4,1 | 13,9 | 74 | 15,4 | 10,6 | 68,3 | 26,1 | 5,5 |

Iturria: Siadeco, 2017.

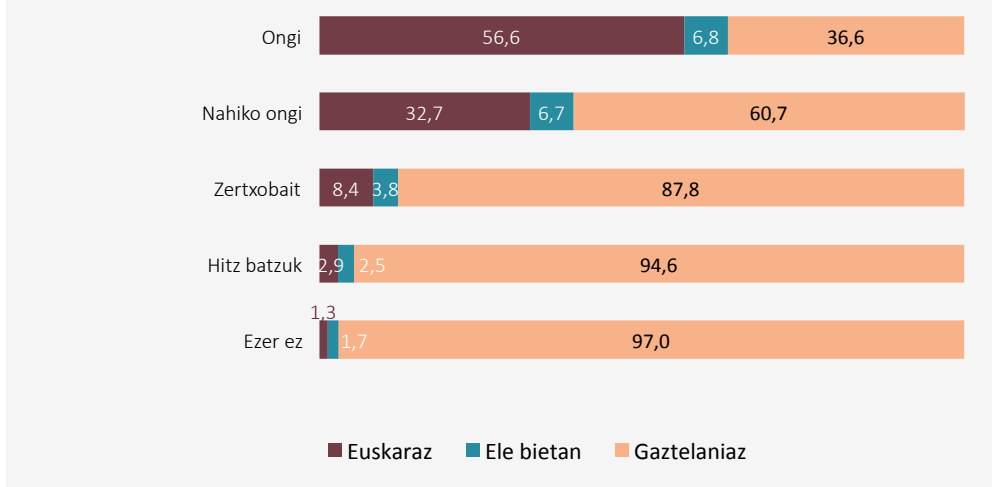
Lan bileretako agiriak zein hizkuntzatan edukitzen dituzten, testuen ia laurdena euskaraz izan ohi da, eta beste horrenbeste ele bietan. Laneko bileretako dokumentuen erdiak baino gehixeago, berriz, gaztelania hutsean izaten dira. Erakunde esparruari begiratuta, *Bestelakoak* atalekoetan ageri da euskarazko agiri gehien (%45); udalak daude atzetik, %27rekin. Aldiz, Jaurilaritza eta aldundietan hamarretik sei baino gehiago erdara hutsez dituzte, langileen arabera. Herialdeka aztertuta badaude aldeak, baina guztietan erdiak baino gehiago dira erdara hutsezkoak —Gipuzkoan, agiriaren %22 erabat euskaraz—. Gune soziolinguistikoka hirugarren gunean oreka bat ageri da —herenak euskaraz, herenak gaztelaniaz, herenak ele bietan—, eta laugarren gunean hirutik bi dituzte erabat euskaraz, lautik bat ele bietan, eta %6 gaztelania hutsean.

Idazki ofizialak eta prozedurak aztertuta, euskarazkoek antzeko portzentajea dute (%24), eta erdaraz bakarrik daudenek, txikiagoa (%45). Ele bietako ereduak indarra irabazten du, ia herenera iritsiz. Erakunde esparruaren arabera aztertuta datuak, gehienetan erdara hutsezkoak ageri dira buruan, *Bestelakoak* ataleko erakundeetan izan ezik. Foru aldundietan ageri da euskarazko agiri ofizialik gutxien: %11 —ele bietan, %31; erdara hutsez, %58—. Gune soziolinguistikoei begiratuta, laugarren gunean lautik hiru daude euskaraz —%15 ele biz; %11 erdaraz—, eta hirugarrenean, herenak —%43, ele bietan; %23, erdara hutsez—. Erakundeetan ere galdegin dira idazki ofizialetako eta prozeduretako hizkuntza erabilerari buruzko datuak, baina gehienek ez dute informazio hori (%76). Datuak eman dituztenen arabera, erdarazkoak dira agiriaren %45; %24 euskarazkoak eta %32 ele bietakoak.

Erakundeei dagokienez, zehazki galdetu da zein hizkuntzatan kudeatzen diren herritarrek euskaraz aurkeztutako idazkiei dagozkien prozedurak. Lautik hiruk ez daukate daturik. Eman dituztenen arabera, erdiak baino gehiagok euskaraz kudeatzen dituzte (%54); %30ek ele bietan, eta %16k erdara hutsez.

Idazki ez-formalak aintzat hartuta, badaude aldaketak. Dokumentu ofizialen eta bileretakoan aldean, gutxiago dira ele bietakoak, %6 eskas. Hortaz, pisua irabazten dute erabat euskaraz dauden agiriak (%34) eta erdara hutsezkoak (%61). Euskarazkoak erdiak baino gehiago dira Gipuzkoako udaletan eta aldundian (%62), eta hirugarren eta laugarren gune soziolinguistikoko erakundeetan (%52 hirugarrenean, %82 laugarrenean). Langileen hizkuntza gaitasunak badu lotura datu horiekin. Euskaraz *ongi* idazten dutenen artean, erdiek baino gehiagok euskaraz idazten dituzte agiri informalak (%57). *Nahiko ongi* egiten dutenetan %33ra jaisten da portzentajea. Gainerakoetan, beherago.

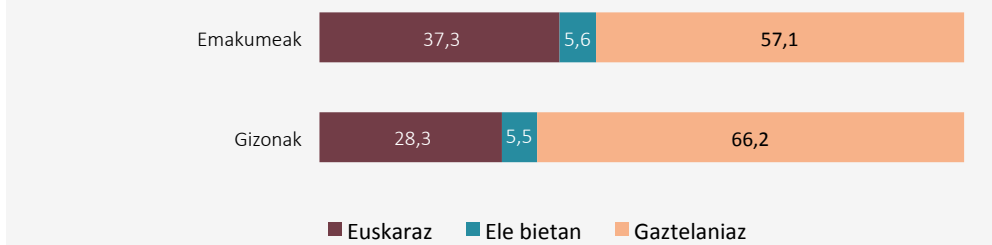
31. Grafikoa. Idazki informalak egiteko batez besteko hizkuntza erabilera, langileen idatzizko euskara gaitasun aitortuaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

Sexuaren arabera aztertu da idazki ez-formaletako hizkuntza erabilera. Gizonen aldean, andreak gehiago erabiltzen dute euskara halako idazkietan: bederatzi puntuko tarte dago erabileran.

32. Grafikoa. Idazki ez-formaletako batez besteko hizkuntza erabilera, sexuaren arabera (%)



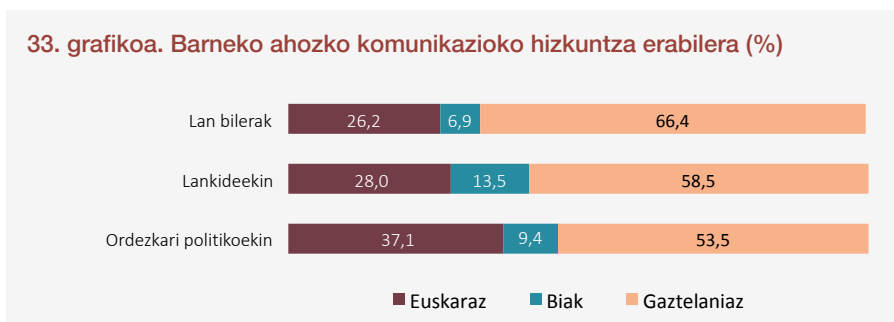
Iturria: Siadeco, 2017.

Bilera agirietan eta dokumentu ofizialetan, laurdenak idazten dituzte euskaraz. Bilera agiriak erdara hutsez egoten dira gehienak; ofizialetan, berriz, elebitasunak gora egiten du, nahiz eta haietan ere goitik egon gaztelania hutsezkoak. Agiri informaletan, berriz, elebitasunak indarra galtzen du, eta euskaraz edo gaztelaniaz soilik daudenek, irabazi. Euskararen erabilerarik handiena Bestelakoak arloko erakundeetan nabari da: bilera agirietan ere erdara hutsezkoak baino gehiago dira erabat euskarazkoak. Euskararen erabilerari dagokionez koska handia dago agiri informaletatik bileretako agirietara: Gipuzkoan, adibidez, agiri informaletan %62 euskaraz, eta bilera dokumentuetan, %22.

4.1.2. Ahozko jarduna

Ahozko jarduna ere begiratu da barne komunikazioa aztertzeko, aldagai hauen bidez:

- Lan bileretako hizkuntza: zein hizkuntzatan egiten dituzten laneko bilerak
- Lankideen arteko ahozko harremanak: lankideekin zein hizkuntzatan aritzen diren
- Ordezari politikoekin harremanak: erakundeko arduradun politikoekin nola aritzen diren langileak



Iturria: Siadeco, 2017.

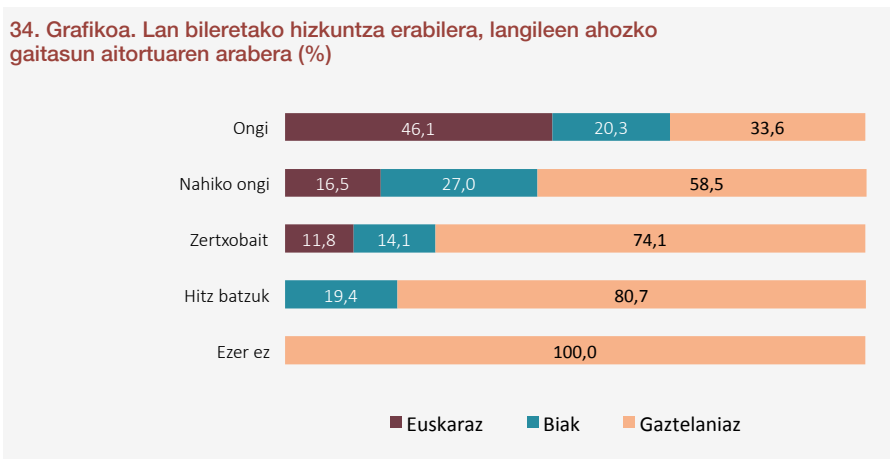
17. Taula. Barneko ahozko komunikazioko hizkuntza erabilera (%).

| | Lan bilerak | | | Lankideekin | | | Ordezari politikoekin | | |
|---|-------------|------|------|-------------|------|------|-----------------------|------|------|
| | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 30,9 | 7,9 | 61,2 | 31,5 | 11,7 | 56,8 | 40,7 | 9,4 | 49,9 |
| Foru aldundiak | 16,6 | 6,6 | 76,9 | 20,5 | 15,9 | 63,7 | 24,8 | 9,5 | 65,7 |
| Jaurlaritza + autonom. | 16,4 | 5,9 | 77,6 | 21,4 | 15,1 | 63,5 | 29,7 | 9,9 | 60,5 |
| Bestelakoak | 43,4 | 4,8 | 51,8 | 42,1 | 13,5 | 44,4 | 48,3 | 7,9 | 43,8 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 3,3 | 2,3 | 94,4 | 4,8 | 10 | 85,3 | 7,8 | 5,2 | 87,1 |
| Bizkaia | 15,9 | 7,2 | 76,9 | 18,5 | 12,2 | 69,3 | 27 | 8,7 | 64,2 |
| Gipuzkoa | 56,9 | 11,4 | 31,7 | 58,7 | 16,6 | 24,7 | 68,6 | 12,7 | 18,8 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 6,3 | 3,5 | 90,2 | 8,6 | 11,8 | 79,6 | 8 | 6 | 86 |
| %45-70 | 43,1 | 12,3 | 44,6 | 46,1 | 15,8 | 38,1 | 56,3 | 15,6 | 28,1 |
| >%70 | 78,9 | 14,8 | 6,3 | 79,2 | 11,8 | 9 | 90,5 | 7,8 | 1,7 |

Iturria: Siadeco, 2017.

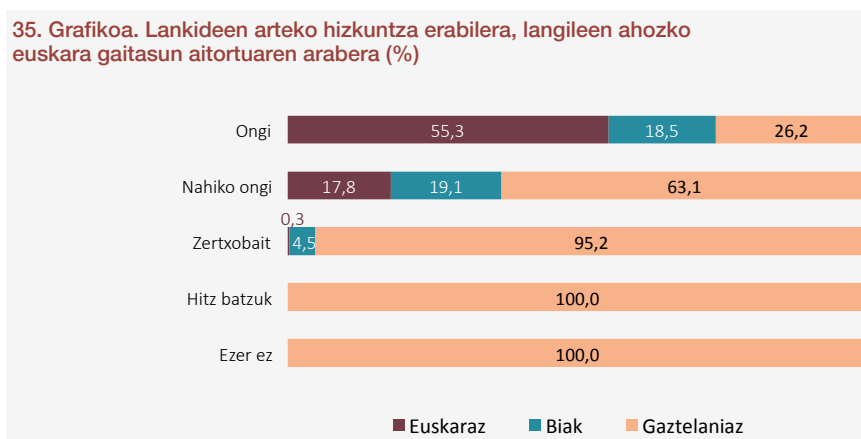
Lan bilerak zein hizkuntzatan egiten dituzten galdetu zaie erakunde publikoetako langileei, halako bilerak edukitzen dituztenei. Hirutik bik erantzun dute *gehienbat* edo *erabat* erdara hutsez izaten dituztela bilerak lantokian. Laurdenek izaten dituzte euskaraz, eta %7k ele bietan. Erakunde esparrua aintzat hartzen bada, *Bestelakoak*

atalekoetan egiten dituzte euskarazko bilerak gehien, baina han ere, erdiak baino gehiago erdara hutsez. Foru aldundietan eta Jaurlaritzan egiten dituzte bilera gutxien euskaraz: seitik bat. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera ere aztertu da laneko bilerei buruzko informazioa. Euskaraz *ongi* mintzo direnek izaten dituzte laneko bilera gehienak euskaraz (%46), eta gutxienak erdaraz (%34). Hortik behera koska handia dago: *nahiko ongi* hitz egiten dutenetan gehiengoak erdara hutsez izaten ditu batzarrak (%59), eta gutxiengoak euskaraz (%17).



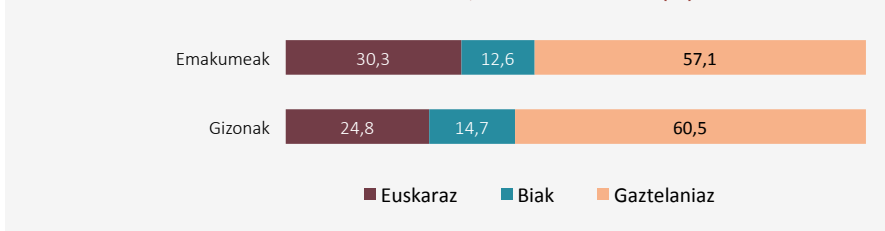
Iturria: Siadeco, 2017.

Lankideen artean laneko bileretan baino gehiago aritzen dira euskaraz (%28) eta ele bietan (%14), nahiz eta erdara hutsean aritu behargin gehienak (%59). *Bestelakoak* multzoko erakundeetan ageri da parean euskararen eta gaztelaniaren arteko erabilera —kasu horretan, lan bileretan baino gutxiago darabilte euskara lankideen artean—. Datuak beharginen hizkuntza gaitasuna kontuan hartuta emanez gero, hara: euskaraz *ongi* hitz egiten dutenen artean, erdiak baino gehiago aritu ohi dira euskaraz lankideekin (%55). Gaitasuna jaistearekin, ordea, amildu egiten da erabilera: adibidez, *nahiko ongi* mintzo direnen artean, %18k egiten dute euskaraz lankideekin, eta %63k erdara hutsez.



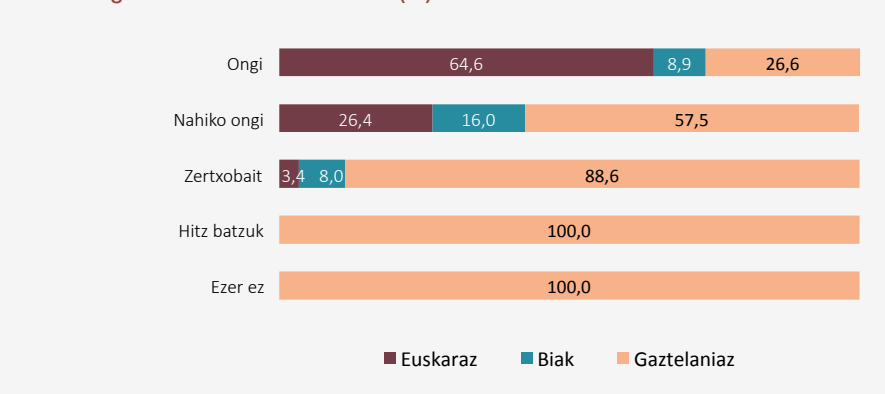
Iturria: Siadeco, 2017.

Lankideen arteko erabilerari erreparatzen bazaio langilearen sexua kontuan hartuta, berresten da emakumeek gehiago egiten dutela euskaraz gizonak baino.

36. Grafikoa. Lankideekiko hizkuntza erabilera, sexuaren arabera (%)

Iturria: Siadeco, 2017.

Ordezkarari politikoekin gehiago egiten dute euskaraz langileek, eurek emandako informazioaren arabera: %37 aritzen dira nagusiki edo (ia) beti euskaraz, %54 nagusiki edo (ia) beti erdaraz eta %9 bietara, -euskaraz gaztelaniaz bezainbeste-. Alderatzen badira lankideen arteko harremanak eta langileen eta ordezkarari politikoekin artekoak, joera da ordezkarari eta beharginen artean gehiago egitea euskaraz, lehen eta bigarren gune soziolinguistikoetan izan ezik. Lan bilerekin alderatzen badira ordezkarari politikoekin harremanak, euskararen erabilera kasu guztietan da altuagoa ordezkariekin solasaldietan. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera hartuz gero datuak, nabari da lankideekin baino gehiago egiten dutela euskaraz beharginek —euskaraz *ezer ez* dakiten edo *hitz batzuk* soilik dakizkitenek izan ezik: haiek ez dute batere egiten euskaraz—.

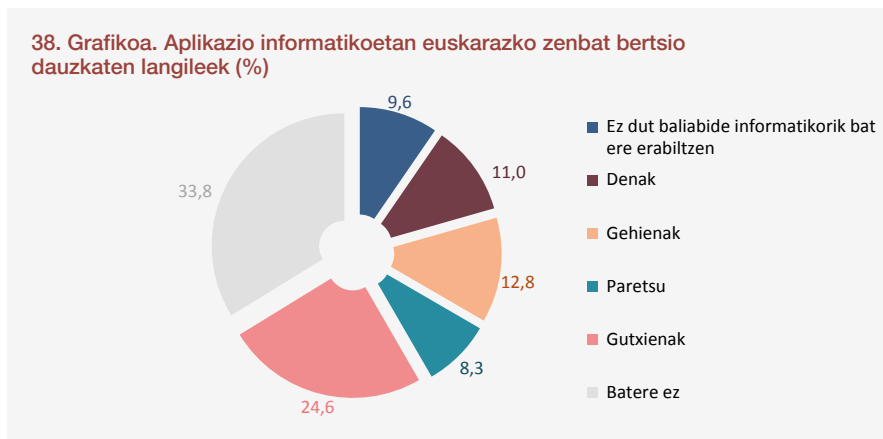
37. Grafikoa. Ordezkarari politikoekin hizkuntza erabilera, langileen hizkuntza gaitasun aitortuaren arabera (%)

Iturria: Siadeco, 2017.

Ahozko harremanetan gutxi dira euskara gaztelania bezainbeste erabiltzen dutela diotenak, eta indarra erdaraz nagusi edo hutsezko jardunak irabazten du batez ere: lan bileretan erdaraz egiten dutela adierazi dute langileen bi herenek, eta lankideekin hala aritzen direla bostetik hiruk. Euskararen erabilera, berriz, laurdenaren bueltan dabil. *Bestelakoak* arloko erakundeetan du euskaraz erabilerarik handiena, baina, ahozko harremanekin errepikatuz gero, erdararen erabilera handiagoa da, ordezkarari politikoekin harremanetan izan ezik. Ordezkarari politikoekin eta langileen artekoa da, hain justu ere, euskararen erabilera handiena agertu duen erabilera: %37 beharginek adierazi dute *beti* edo *gehienetan* euskaraz aritzen direla arduradun politikoekin.

4.1.3. Aplikazio informatikoak

Aplikazio informatikoak ere aztertu dira, laneko idatzizko hizkuntzarekin lotuta: langileek gehien erabiltzen dituzten aplikazio informatikoak zein hizkuntzatan dauzkaten.



Iturria: Siadeco, 2017.

18. Taula. Euskarazko bertsioak aplikazio informatikoetan.

| | Euskarazko bertsioak aplikazio informatikoetan | | | | | |
|--|--|----------|---------|-----------|-----------|--|
| | Denak | Gehienak | Paretsu | Gutxienak | Batere ez | Ez dut baliabide informatikorik bat ere erabiltzen |
| Erakunde esparrua | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 9,8 | 11,3 | 7,8 | 25,2 | 33,5 | 12,5 |
| Foru aldundiak | 10,6 | 14,4 | 8 | 20,2 | 39,3 | 7,5 |
| Jaurlaritza + autonom. | 13,8 | 13,5 | 7,5 | 24,1 | 32,8 | 8,3 |
| Bestelakoak | 11,3 | 15,1 | 13,2 | 32,2 | 25,2 | 3 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| Araba | 2,4 | 3,2 | 3,3 | 25,1 | 54 | 12,1 |
| Bizkaia | 5,9 | 7,7 | 5,9 | 26,8 | 43,4 | 10,2 |
| Gipuzkoa | 21,8 | 25,5 | 13,8 | 17,5 | 10 | 11,3 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| <%45 | 4,1 | 6,4 | 4,4 | 26,7 | 49,1 | 9,3 |
| %45-70 | 20 | 21,3 | 14,8 | 17,1 | 16,6 | 10,1 |
| >%70 | 14,4 | 18,3 | 7,2 | 24,9 | 14,1 | 21,2 |

Iturria: Siadeco, 2017.

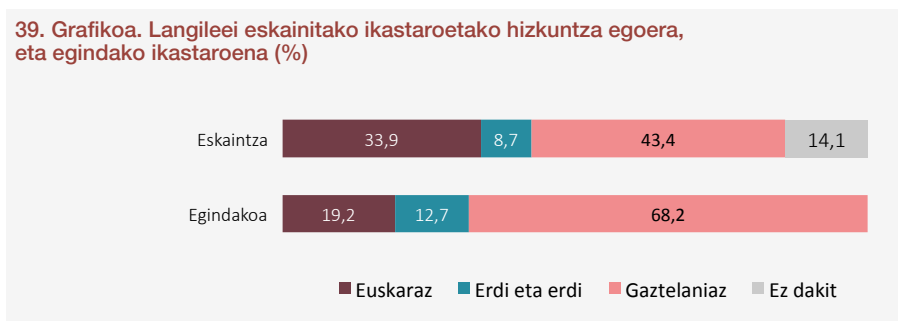
Langileen %24k euskaraz dituzte gehien erabiltzen dituzten aplikazio informatiko guztiak edo gehienak, baina %34k ez du bakar bat ere, eta %25ek gutxienak.

Herri erakundeetako solaskideei ere eskatu zaizkie aplikazio informatikoekin lotutako datuak: zehazki, zenbat lanpostuk dauzkaten instalatuta aplikazioak euskaraz. Emandako informazioaren arabera, lanpostuen %46k badituzte euskarazko aplikazioak. Administrazio esparruaren arabera datuak hartuz gero, aldundiak ageri dira buruan: %90 lanpostutan dituzte euskarazko aplikazioak. Kontuan izatekoa da, ordea, aldundien artean

Gipuzkoakoak bakarrik eman duela aplikazioei buruzko informazioa. Gainerako esparruetan, hara: udaletan eta mankomunitateetan, lanpostuen %49k dituzte; *Bestelakoak* arloko erakundeetan, %29k; eta Eusko Jaurlaritzan eta haren menpeko erakunde autonomiadunetan, %22k. Herrialdeka aztertuta, badaude berritasunak: Gipuzkoan dute euskarazko aplikazioak dituzten langileen portzentajerik handiena (%79), baina Araba ere oso gertu dago (%77); Bizkaia, berriz, nabarmen atzerago (%22).

4.1.4. Prestakuntza

Herri erakundeetako langileen ikastaroak aztertu dira atal honetan: zein leku izan duten hizkuntzek ikastaroen eskaintzan eta langileek hautatu dituztenetan. Azken urtean ikastaroren batean parte hartu duten langileek erantzun dute (%72).



Iturria: Siadeco, 2017.

19. Taula. Langileei eskainitako ikastaroetako hizkuntza egoera eta egindako ikastaroak.

| | Eskaintza | | | | Egindakoa | | |
|--|-----------|---------------|------|----------|-----------|---------------|------|
| | Eusk | Erdi eta erdi | Gazt | Ez dakit | Eusk | Erdi eta erdi | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 31,9 | 9,2 | 45,1 | 13,9 | 20,1 | 12,8 | 67,1 |
| Foru aldundiak | 27,6 | 8,8 | 50 | 13,6 | 11 | 14,9 | 74,1 |
| Jaurlaritzan + autonom. | 25,2 | 10,2 | 41,7 | 23 | 10,2 | 10,2 | 79,6 |
| Bestelakoak | 66,9 | 4,7 | 24,9 | 3,5 | 47,2 | 10,9 | 41,8 |
| Herrialdeka (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | |
| Araba | 12,5 | 8 | 62,1 | 17,4 | 4,8 | 9,9 | 85,4 |
| Bizkaia | 20,2 | 9 | 56,7 | 14,1 | 8,9 | 11,8 | 79,3 |
| Gipuzkoa | 58,7 | 9 | 47,1 | 13,8 | 37,3 | 19,3 | 43,4 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | |
| <%45 | 15,5 | 9,2 | 60,4 | 14,9 | 5,8 | 9,9 | 84,3 |
| %45-70 | 53,1 | 10 | 25,2 | 11,7 | 29,8 | 21,2 | 48,9 |
| >%70 | 56,9 | 5,7 | 26,9 | 12,4 | 45,6 | 16,4 | 38 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Ikastaro eskaintza aztertzen bada, herenek diote gehienak edo denak euskaraz eskaini dizkietela. Alde nabarmena dago erakunde esparruaren arabera; *Bestelakoak* atalekoetan, esaterako, hirutik bik esan dute ikastaro eskaintza gehiena edo osoa dutela euskarazkoa —hezkuntzarekin lotutako erakundeak daude multzo horretan—. Gainerakoetan, Jaurlaritzan ageri da euskarazko eskaintzarik apalena (%25), eta erakunde horretan dago, gainera, ikastaro eskaintza zein hizkuntzatakoa den ez dakitenean multzorik handiena (%23).

Egindako ikastaroak begiratuta, eskaintza baino erdaldunagoa da aukeraketa (%68), eta txikiagoa euskarazkoa (%19). Erakunde esparru, herrialde eta gune soziolinguistiko guztietan nabari da jaitsiera hori, gainera. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera aztertu da ikastaroak zein hizkuntzatan jaso dituzten. Euskaraz *ongi* hitz egiten duten langileek jaso dituzte ikastaroak erabat edo gehienbat euskaraz: %35. Haiek ere, ordea, erdiek baino gehiagok jaso dituzte gehienak edo denak erdaraz. *Nahiko ongi* hitz egiten dutenen artean kaskarragoa da egoera: lautik hiruk erdaraz.

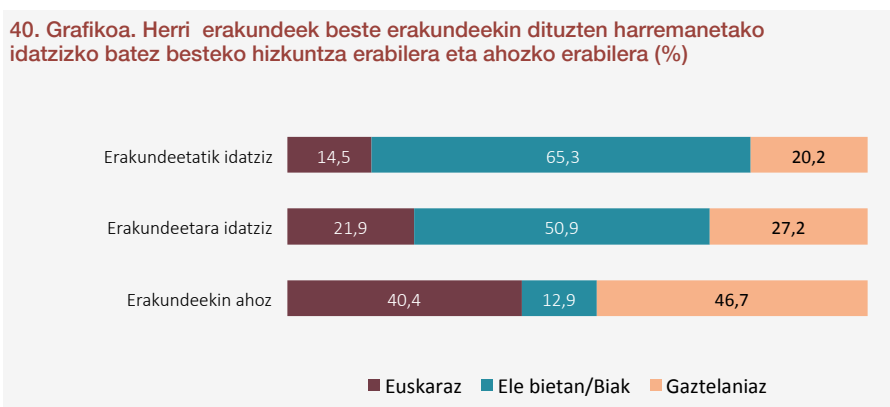
4.2. Kanpo harremanak

Atal honetan aztertuko da herri erakundeek beste eragile batzuekin dituzten harremanetako hizkuntza: herritar banakoekin ez —hori zerbitzu hizkuntza atalean aztertu da—, baizik eta gainerako erakunde publikoekin eta enpresekin dauzkaten erlazioak.

4.2.1. Erakunde publikoen arteko harremanak

Lehenik, erakunde arteko harremanei erreparatuko zaie, honako aldagai hauekin:

- Beste erakundeetatik idatziz jasotako agiriak: beste erakunde batzuetatik bidalitako agiriak zein hizkuntzatan iristen diren
- Beste erakundeetara idatziz bidalitako agiriak: dokumentuak zein hizkuntzatan igortzen diren beste erakundeetara, itzulpenak ere aintzat hartuta
- Beste erakundeekin izandako ahozko jarduna: langileak zein hizkuntzatan jarduten diren beste erakunde batzuetako beharginekin



Iturria: Siadeco. 2017.

20. Taula. Herri erakundeek beste erakundeekin dituzten harremanetako batez besteko hizkuntza erabilera (%).

| | Erakundeetatik idatziz | | | Erakundeetara idatziz | | | Erakundeekin ahoz | | |
|---|------------------------|-------|------|-----------------------|-------|------|-------------------|------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 13,9 | 69,1 | 17 | 26,3 | 45 | 28,7 | 44,8 | 11,7 | 43,5 |
| Foru aldundiak | 12,6 | 62,2 | 25,2 | 9,9 | 61,5 | 28,6 | 30,5 | 12,6 | 57 |
| Jauriaritza + autonom. | 11,8 | 60,6 | 27,7 | 11,4 | 59,4 | 29,2 | 31 | 18,2 | 50,8 |
| Bestelakoak | 25,3 | 61,7 | 13 | 39,9 | 49,7 | 10,4 | 56,3 | 8,4 | 35,3 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 4,9 | 63,1 | 32,1 | 5 | 33,6 | 61,5 | 9,4 | 6 | 84,6 |
| Bizkaia | 7,5 | 72,5 | 20 | 12,9 | 57,9 | 29,2 | 29,2 | 15,2 | 55,6 |
| Gipuzkoa | 27,6 | 61,8 | 10,5 | 45,4 | 45,9 | 8,7 | 78,1 | 10,2 | 11,7 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 4,7 | 70,1 | 25,3 | 4,9 | 51,2 | 43,9 | 15,6 | 11,6 | 72,9 |
| %45-70 | 20,9 | 67,1 | 12 | 31,8 | 54,9 | 13,3 | 66,7 | 12,7 | 20,6 |
| >%70 | 35,7 | 54,8 | 9,5 | 65,4 | 29 | 5,6 | 86,2 | 11,9 | 1,8 |

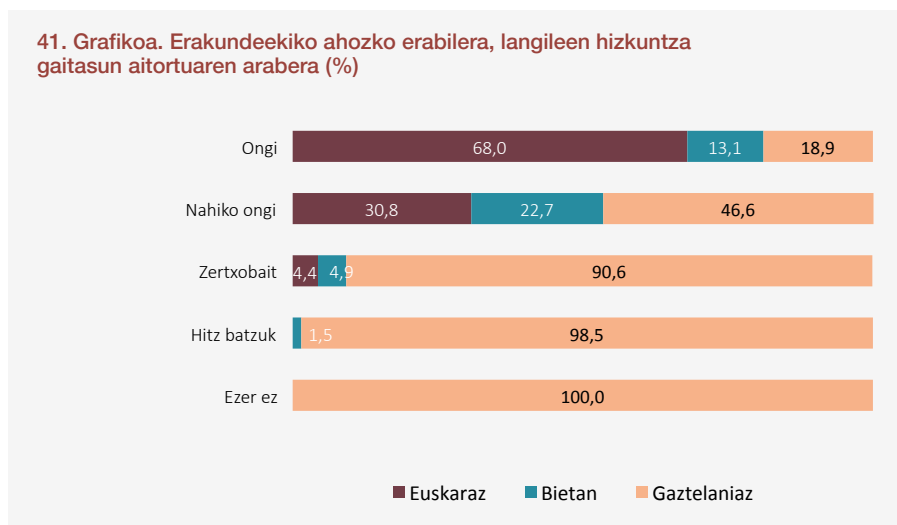
Iturria: Siadeco, 2017.

Erakundeetatik idatziz jasotako agiriei dagokienez, nabarmena da elebitasunaren ereduak idatzizko harremanetan duen indarra: ia hiru agiritik bi iristen zaizkie erakundeei bi hizkuntzetan. Gaztelania hutsezkoak %20 dira, eta euskarazkoak, %15. Euskaraz hartutako agiriak aztertuz gero, *Bestelakoak* atalekoetan ageri dira gehiago (%25), eta Gipuzkoan (%28). Betiere, ele bietako dokumentuen portzentajearen azpitik. Erakundeetan euretan ere eskatu da informazio hori, baina gehienek ez daukate. Herenek eman dituzte datuak, eta langileek agertu baino egoera erdaldunagoa erakusten dute: agirien %48 ele bietan, %42 gaztelania hutsez, eta %11 erabat euskaraz.

Erakundeetara idatziz bidalitako dokumentuez galdetuta, langileek emandako informazioak dio ele bietako eredu dela gailen (%51), baina beste erakundeetatik jasotzen dituztenetan baino neurri txikiagoan. Trukean, portzentaje handiagoa hartzen dute erdara hutsezkoek (%27) eta euskarazkoek (%22). Bidalitakoei erreparatuta ere, aldea ageri da *Bestelakoak* atalekoetan eta Gipuzkoan. Erakunde arduradunei ere eskatu zaie informazioa, eta gehienek eman dute (%72). Haien arabera ere, ele bietako ereduak da nagusi (%61), eta erdarazkoak laurden bat du (%26). Euskarazko idazkiei buruzkoa da aldea: langileen arabera, %22 dira, eta erakundeko datuen arabera, %13.

Erakundeekin ahoz nola aritzen diren, idatzizkoan baino askoz pisu txikiagoa du bi hizkuntzetan berdintsu aritzeak (%13), eta handiagoak dira euskarazko jarduna (%40) eta gaztelania hutsezkoa (%47). Erakunde arloka, *Bestelakoak* atalekoetan du euskaraz erabilerarik handiena, erditik gorakoa (%56), eta Gipuzkoako erakundeetan ere pisu nabarmena du (%78). Langileek erakunde arteko ahozko harremanetan duten erabilera lotzen bada

langileen euskara gaitasunarekin, aldeak azaleratzen dira. *Ongi* egiten dutenek euskaraz egiten dute gehien (%68); maila *nahiko ona* denean, erdia baino gehiago jaisten da erabilera (%31).

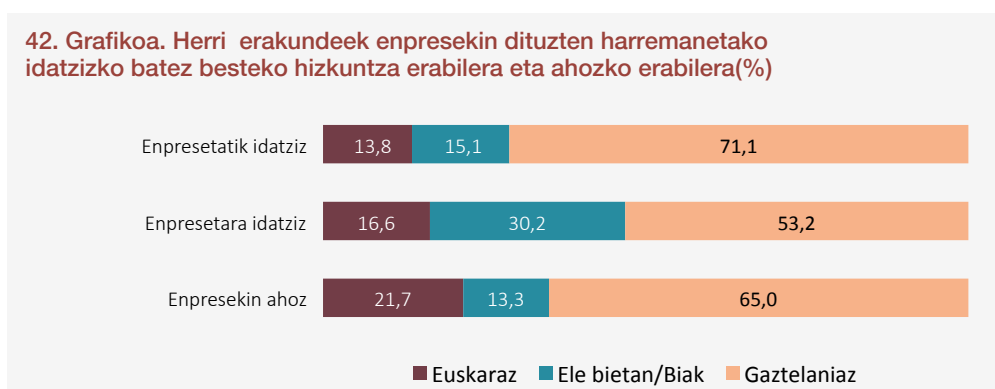


Iturria: Siadeco, 2017.

4.2.2. Enpresekiko harremanak

Azterketa berbera egin da enpresekiko harremanei buruz (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...), aldagai hauekin:

- Enpresetatik idatziz jasotako agiriak: enpresetatik bidalitako agiriak zein hizkuntzatan iristen diren
- Enpresetara idatziz igorritako agiriak: dokumentuak zein hizkuntzatan igortzen diren enpresetara, itzulpenak ere aintzat hartuta
- Enpresekin izandako ahozko jarduna: langileak zein hizkuntzatan jarduten diren enpresetako beharginekin



Iturria: Siadeco, 2017.

21. Taula. Herri erakundeek enpresekin dituzten harremanetako idatzizko batez besteko hizkuntza erabilera eta ahozko erabilera (%).

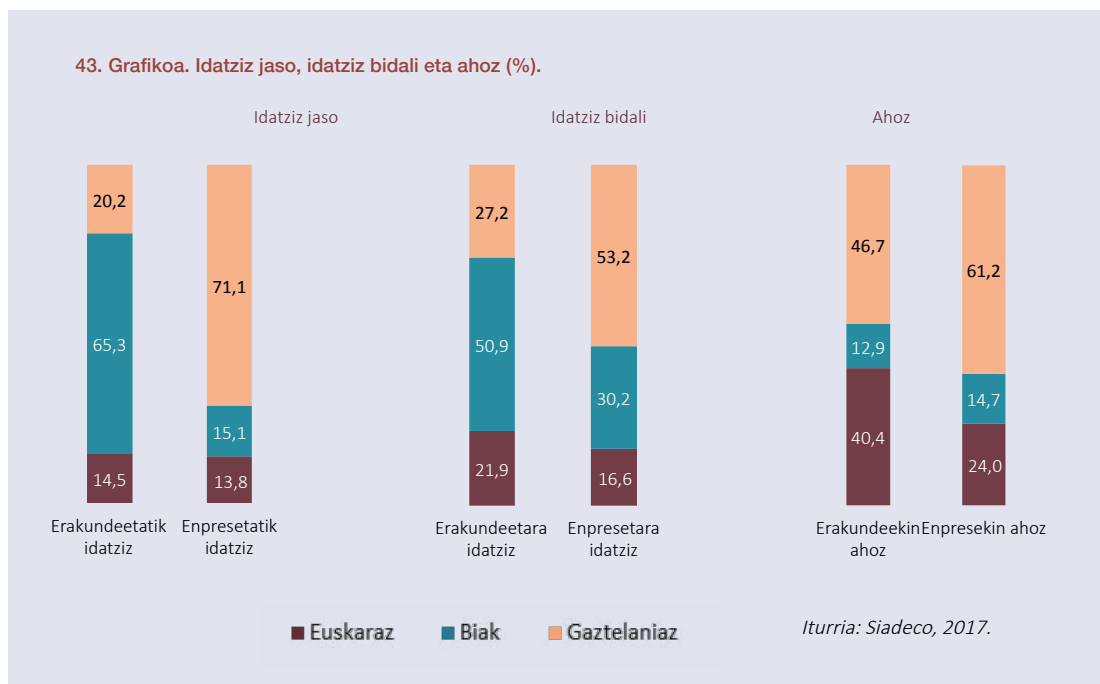
| | Enpresetatik idatziz | | | Enpresetara idatziz | | | Enpresekin ahoz | | |
|---|----------------------|-------|------|---------------------|-------|------|-----------------|------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Elebi | Gazt | Eus | Biak | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 15,1 | 16,9 | 68 | 21,5 | 30,2 | 48,3 | 26,4 | 12,4 | 61,2 |
| Foru aldundiak | 10,1 | 13,3 | 76,5 | 9,2 | 37,3 | 53,5 | 14,9 | 15,3 | 69,8 |
| Jauriaritza + autonom. | 11,9 | 13,7 | 74,4 | 12,2 | 26,2 | 61,6 | 14,3 | 13 | 72,6 |
| Bestelakoak | 16,9 | 12,8 | 70,3 | 15,6 | 24,6 | 59,8 | 24 | 14,7 | 61,2 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| Araba | 4,9 | 10,5 | 84,5 | 4,2 | 16,7 | 79,2 | 3 | 6,6 | 90,4 |
| Bizkaia | 7,5 | 15,5 | 77 | 7,2 | 40,5 | 52,3 | 13,2 | 10,9 | 75,9 |
| Gipuzkoa | 29,1 | 20,1 | 50,8 | 41,7 | 31,6 | 26,7 | 50 | 20,5 | 29,5 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | | | | |
| <%45 | 5,5 | 13,1 | 81,4 | 4 | 30,4 | 65,6 | 6,5 | 7,5 | 86 |
| %45-70 | 22,6 | 18,3 | 59,1 | 29,1 | 38,8 | 32,2 | 34,2 | 20 | 45,8 |
| >%70 | 31,6 | 23,5 | 44,9 | 55,4 | 27,9 | 16,7 | 67,5 | 21,1 | 11,4 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Enpresek idatziz igorritako dokumentuei dagokienez, hamarretik zazpi gaztelania hutsez jasotzen dituzte herri erakundeek. Euskarazkoak %14 dira, eta euskarazkoak eta gaztelaniazkoak, %15. Erakunde esparru guztietan da antzekoa egitura hori. Gipuzkoako erakundeetan, %29 dira enpresetatik euskaraz jasotako agiriak, %51 erdara hutsezkoak. Araban eta Bizkaian %8tik behera daude euskarazkoak. Erakundeetako informazioaren arabera ere — %26k bakarrik eman dituzte datuak —, batez ere gaztelania hutsez bidaltzen dituzte enpresek agiriak (%63). Ele bietakoak laurdenak dira (%26), eta erabat euskarazkoak, hamarretik bat eskas (%9).

Enpresetara idatziz agiriak bidaltzean, lekua irabazten du batez ere ele bietako jardunak (%30), baina erdara hutsezkoak dira nagusi (%53). Erakunde esparruari dagokionez, udaletatik bidaltzen dituzte agiri gehiago euskaraz enpresetara (%22). Hizkuntza gaitasunaren eragina nabari da datuak herrialdeka eta gune soziolinguistikoka aztertzen badira. Erakundeek emandako datuek, berriz, langileek baino egoera euskaldunagoa ageri dute: ele bietan, %58; gaztelania hutsez, %33; eta erabat euskaraz, %9. Kontuan izatekoa da erakundeen informazio ofiziala mugatuagoa dela: erdiek eman dute enpresetara idatziz bidalitakoari buruzko informazioa (%51).

Enpresekiko ahozko harremanak hartuz gero, euskarak pisua irabazten du. Herri erakundeetako langileen %22k adierazi dute enpresekin euskaraz aritu ohi direla. Erakunde esparru, herrialde eta gune guztietan egiten du euskararen erabilera gora ahozko harremanetan, Arabako erakundeetan izan ezik. Euskara eta gaztelania, biak erabiltzeko joera txikiagoa da ahozkoaren kasuan, eta horren eskutik handitzen da erabat euskarazko eta gaztelania hutsezko jarduna. Laugarren gune soziolinguistikoa da salbuespena: gaztelania hutsezko komunikazioak idatziz baino gutxiago ageri dira ahoz.



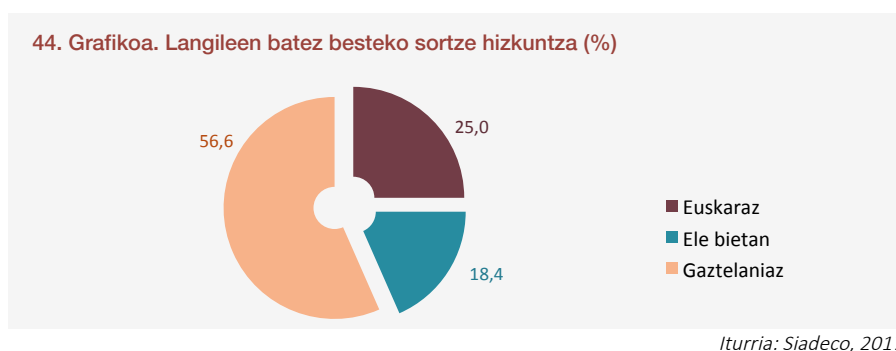
Nabarmena da kanpo harremanetan nolako aldea dagoen beste erakunde batzuekin edo enprekin aritu: jardun nabarmen erdaldunagoa da enpresekikoa. Erakundeek dagokionez, idatzizko esparruan errotuta dago ele bietako eredu, eta euskararen eta gaztelaniaren bakarkako erabilera sei puntuko diferentzian dabil. Enpresekikoan, berriz, koska handia dago: enpresek erdaraz bidaltzen dituzte hamar agiritik zazpi erakundeetara, eta erakundeek eurek ere agiriaren erdiak pasatxo erdara hutsean igortzen dizkiete enpresei —ele bietako erabilera %15etik %30era igotzen da agiriak erakundeek igortzean—. Ahozko erabilerari dagokionez, pisu txikiagoa hartzen du euskararen eta gaztelaniaren erabilera parekoak; erakundeekiko harremanetan, sei punturen bueltan dabilza euskara eta gaztelania; enprekin, berriz, %61 du erdarak, eta %24 euskarak.

4.3. Hizkuntza kudeaketa

Atal honetan aztertuko da hizkuntzaren kudeaketa nolakoa den herri erakundeetan. Batetik, hizkuntza irizpideen inguruko datuak jaso dira; bestetik, langileei eta erakundeetako solaskideei eskatu zaie euskararen erabileran izandako eboluzioa baloratzeko.

4.3.1. Sortze hizkuntza

Sortze hizkuntza zein duten galdetu zaie langileei: lanean sortzen dituzten testuak —dokumentuak, inprimakiak, mezu elektronikoak...— zein hizkuntzatan idazten dituzten.



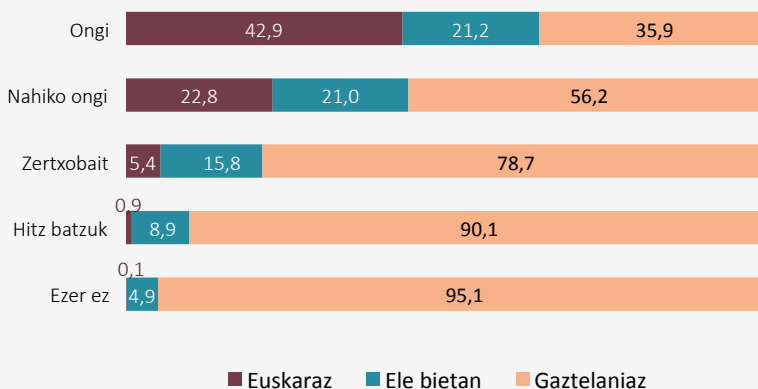
22. Taula. Langileen batez besteko sortze hizkuntza (%).

| | Sortze hizkuntza | | |
|---|------------------|-------|------|
| | Eus | Elebi | Gazt |
| Erakunde esparrua | | | |
| Udal + mankomunitateak | 26,9 | 16,3 | 56,8 |
| Foru aldundiak | 19,4 | 18 | 62,6 |
| Jaurlaritza + autonom. | 20,4 | 20,9 | 58,7 |
| Bestelakoak | 35,9 | 23,4 | 40,8 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | |
| Araba | 6,7 | 9,8 | 83,5 |
| Bizkaia | 16,3 | 18,2 | 65,6 |
| Gipuzkoa | 47,8 | 19,1 | 33,1 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | |
| <%45 | 9 | 15,9 | 75,1 |
| %45-70 | 36,7 | 20 | 43,3 |
| >%70 | 69,9 | 12,9 | 17,2 |

Iturria: Siadeco, 2017.

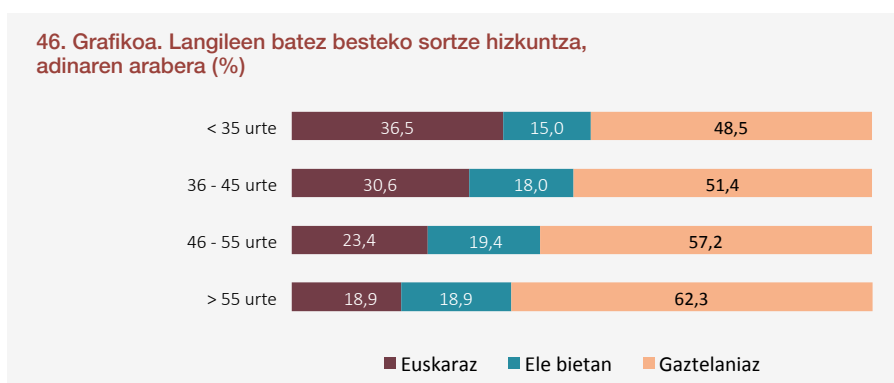
Gaztelania da herri erakundeetako sortze hizkuntza nagusia (%57), edukiak sortzen dituzten langileen euren arabera. Euskaraz laurdenak sortzen dituzte, eta ele bietan, bostenak. Euskarazko sortze hizkuntzak *Bestelakoak* saileko erakundeetan du indar handiena (%36); aldundietan daukate, berriz, euskarazko sortze indizerik apalena (%19), eta erdara hutsezko handiena (%63). Gipuzkoak eta laugarren gune soziolinguistikoak aldea ateratzen diete gainerakoei. Sortze hizkuntzaren datuak aztertu dira langileen idazteko gaitasunaren arabera. Badaude aldeak. *Ongi* idazteko gai direnen artean, euskarazko sorkuntza ageri da lehenik (%43). Handik behera, erdarazkoa nagusi. Ele bietan sortzeko joerak indar handiagoa du *ongi* edo *nahiko ongi* dakitenen artean: bostetik bat pasatxo.

45. Grafikoa. Langileen batez besteko sortze hizkuntza, idazteko euskaraz gaitasun aitortuaren arabera (%)



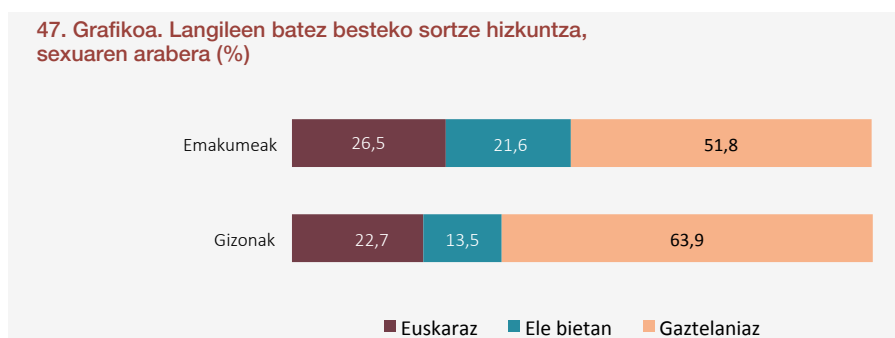
Iturria: Siadeco, 2017.

Langileen sortze hizkuntza aztertu da beharginen adinaren arabera. Nabari da eboluzioa: zenbat eta gazteago, orduan eta gehiago sortzen dituzte euskarazko edukiak, eta gutxiago gaztelania hutsezkoak. Hala ere, gaztelania hutsezkoa da kasu guztietan sorkuntza nagusia.



Iturria: Siadeco, 2017.

Sortze hizkuntza sexuaren arabera begiratuta, berresten da emakumeen erabilera handiagoa dela. Gaztelania hutsezko produkzioa hamabi puntu handiagoa da gizonetan; aldiz, ele bietako sortzea emakumeena da zortzi puntu handiagoa, eta erabat euskarazkoa, lau puntu handiagoa.



Iturria: Siadeco, 2017.

4.3.2. Hizkuntza irizpideak

Hizkuntza irizpideak aztergai hartuta, erakundeetako solaskideei galdetu zaie ea halakorik baduten, eta, baldin badauzkate, zenbat betetzen diren. Lautik hiruk badauzkate irizpideak; foru aldundietan erabatekoa da ezarpena, eta txikiena, udaletan eta mankomunitateetan. Herrialdeka Gipuzkoan ageri da irizpide gehien, baina, gune soziolinguistikoari erreparatzen bazaio, laugarren guneak, euskaldunen portzentaje handiena duenak, ageri du hizkuntza irizpideen ezarpen txikiena.



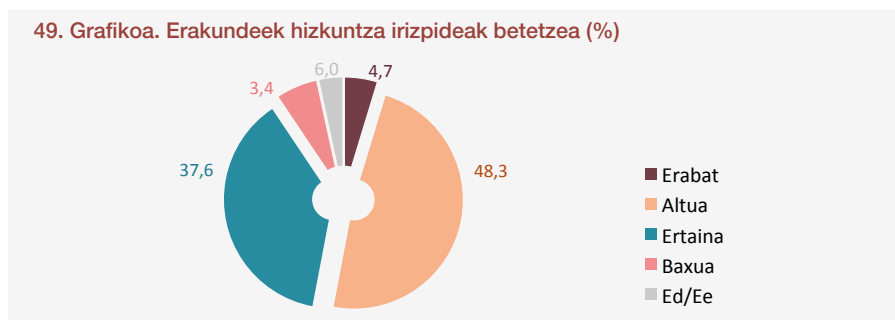
Iturria: Siadeco, 2017.

23. Taula. Erakundeek hizkuntza irizpideak edukitzea (%)

| | Hizkuntza irizpideak | | |
|--|----------------------|------|-------|
| | Bai | Ez | Ed/Ee |
| Erakunde esparrua | | | |
| Udal + mankomunitateak | 72,5 | 25,7 | 1,8 |
| Foru aldundiak | 100 | 0 | 0 |
| Jaurlaritza + autonom. | 75 | 16,7 | 8,3 |
| Bestelakoak | 77,8 | 22,2 | 0 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | |
| Araba | 67,9 | 32,1 | 0 |
| Bizkaia | 73,7 | 25 | 1,3 |
| Gipuzkoa | 74,2 | 22,7 | 3 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | |
| <%45 | 75,5 | 24,5 | 0 |
| %45-70 | 79,1 | 16,3 | 4,7 |
| >%70 | 67,6 | 31,1 | 1,4 |

Iturria: Siadeco, 2017.

49. Grafikoa. Erakundeek hizkuntza irizpideak betetzea (%)



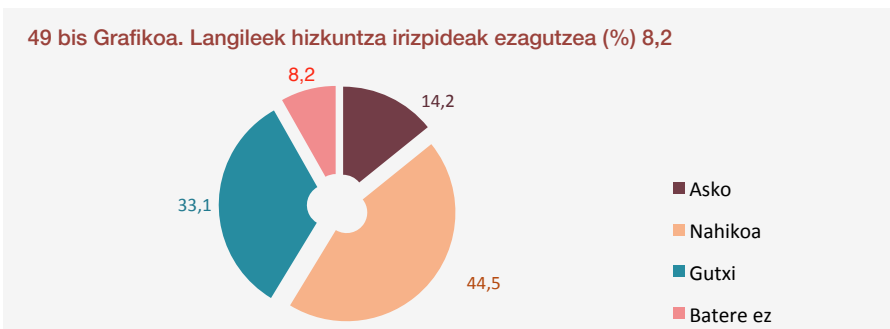
Iturria: Siadeco, 2017.

24. Taula. Erakundeek hizkuntza irizpideak betetzea (%)

| | Hizkuntza irizpideak betetzea | | | | |
|--|-------------------------------|-------|---------|-------|-------|
| | Erabat | Altua | Ertaina | Baxua | Ed/Ee |
| Erakunde esparrua | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 4,1 | 50,4 | 37,2 | 5 | 3,3 |
| Foru aldundiak | 0 | 0 | 66,7 | 33,3 | 0 |
| Jaurlaritza + autonom. | 5,6 | 50 | 33,3 | 5,6 | 5,6 |
| Bestelakoak | 14,3 | 28,6 | 42,9 | 14,3 | 0 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | |
| Araba | 5,3 | 42,1 | 36,8 | 5,3 | 10,5 |
| Bizkaia | 3,6 | 35,7 | 50 | 7,1 | 3,6 |
| Gipuzkoa | 4,1 | 67,3 | 24,5 | 4,1 | 0 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | |
| <%45 | 5 | 27,5 | 45 | 12,5 | 10 |
| %45-70 | 2,9 | 47,1 | 47,1 | 2,9 | 0 |
| >%70 | 4 | 68 | 26 | 2 | 0 |

Iturria: Siadeco, 2017.

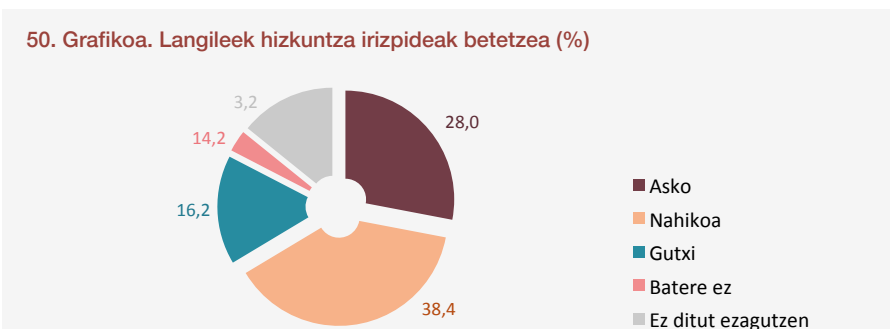
Langileei ere galdetu zaie hizkuntza irizpideen inguruan: batetik, ezagutzen ote dituzten beren lanpostuari dagozkion irizpideak, eta, bestetik, betetzen ote dituzten. Irizpideak zein diren jakiteari dagokionez, langileen %41,3k adierazi dute irizpide horiek *gutxi* edo *batere ez* dituztela ezagutzen; %44,5ek *nahikoa* ezagutzen dituzte, eta %14,2k, *asko*. Hizkuntza gaitasunarekin ageri du korrelazio bat irizpideak ezagutzeak. Hala, *Bestelakoak* ataleko erakundeetan dute irizpideen ezagutzarik handiena —%76k, *asko* edo *nahikoa*—; herrialdeka, Gipuzkoan, %77rekin —Bizkaian, %51; Araban, %46—, eta gune soziolinguistikoetan, laugarrenean, %77rekin —hirugarrenean %69; bigarrenean, %48—.



Iturria: Siadeco, 2017

24 bis. Taula. Langileek hizkuntza irizpideak ezagutzea (%).

| | Irizpideak ezagutzea | | | |
|--|----------------------|---------|-------|-----------|
| | Ask | Nahikoa | Gutxi | Batere ez |
| Erakunde esparrua | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 15,5 | 43,5 | 31,5 | 9,4 |
| Foru aldundiak | 10,3 | 45,2 | 36,7 | 7,8 |
| Jaurilaritza + autonom. | 13,3 | 39,9 | 38,6 | 8,2 |
| Bestelakoak | 18,5 | 57,3 | 21,3 | 2,8 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | |
| Araba | 7,1 | 39,2 | 43,5 | 10,2 |
| Bizkaia | 10,0 | 41,1 | 38,2 | 10,8 |
| Gipuzkoa | 25,1 | 51,9 | 18,0 | 5,0 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | |
| <%45 | 7,8 | 40,5 | 41,6 | 10,1 |
| %45-70 | 20,5 | 48,9 | 23,0 | 7,6 |
| >%70 | 27,6 | 49,7 | 16,6 | 6,2 |



Iturria: Siadeco, 2017.

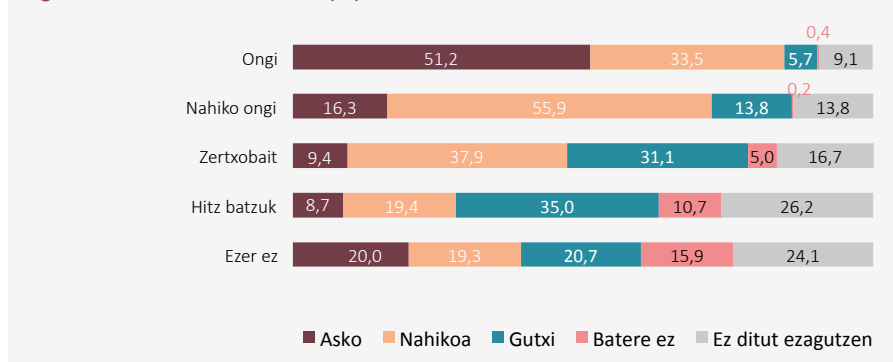
25. Taula. Langileek hizkuntza irizpideak betetzea (%).

| | Irizpideak betetzea | | | | |
|--|---------------------|---------|-------|-----------|------------|
| | Asko | Nahikoa | Gutxi | Batere ez | Ezagutu ez |
| Erakunde esparrua | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 28,5 | 38,5 | 16,2 | 4,4 | 12,1 |
| Foru aldundiak | 20,2 | 41,6 | 16,8 | 1,3 | 20,2 |
| Jaurlaritza + autonom. | 29,1 | 34,1 | 17,4 | 3,2 | 16 |
| Bestelakoak | 39,2 | 40,3 | 12,5 | 1,1 | 6,8 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | |
| Araba | 14,1 | 32,9 | 26,3 | 6,3 | 20,4 |
| Bizkaia | 22 | 39,7 | 16,8 | 3,6 | 17,9 |
| Gipuzkoa | 40,6 | 43,2 | 9 | 1,6 | 5,6 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | |
| <%45 | 18,1 | 37,2 | 20,9 | 4,3 | 19,6 |
| %45-70 | 31,8 | 44,3 | 12,5 | 2,7 | 8,7 |
| >%70 | 51,4 | 38,9 | 3,5 | 1,4 | 4,9 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Bestetik, hizkuntza irizpideak betetzeari dagokionez, behargin gehienek azaldu dute betetzen dituztela: %28k, *asko*; %38k, *nahikoa*. Betetze maila handiagoa da euskara gaitasun sendoagoa denean. Hala, *Bestelakoak* saileko erakundeetan dute irizpideak *asko* eta *nahikoa* betetzen dituztenen portzentajerik handiena, eta Gipuzkoan, eta laugarren gune soziolinguistikoan. Aldeak ageri dira betetze maila hori langileen hizkuntza gaitasunaren arabera aztertzen denean ere. Ongi egiten dutenek ezagutzen dituzte irizpideak gehien, eta, gaitasuna jaitsi ahala, beherantz doa irizpideak betetzea ere. Amaieran dago salbuespena: *ezer ez* dakitenek betetze maila handiagoa dutela adierazi dute *hitz batzuk* dakizkitenek baino.

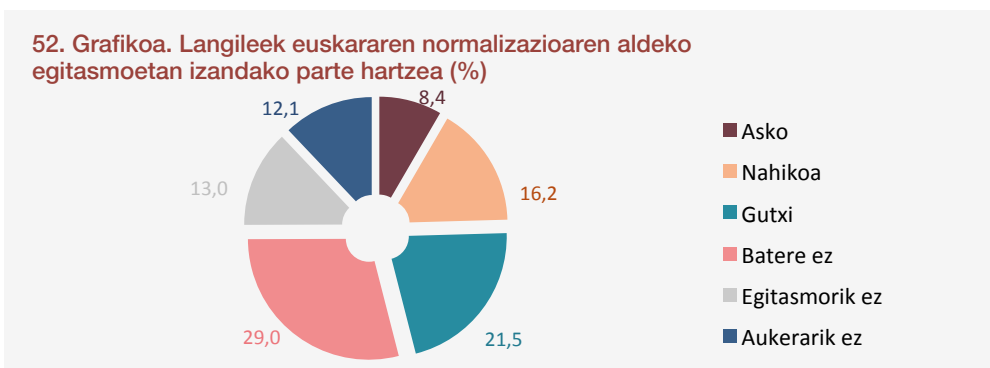
51. Grafikoa. Hizkuntza irizpideak betetzea, langileen euskara gaitasun aitortuaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

4.3.3. Langileen parte hartzea euskararen normalizaziorako egitasmoetan

Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoak zenbateko parte hartzearekin egiten dituzten jakiteko, langileei galdetu zaie azken urtebetean zenbat parte hartu duten.



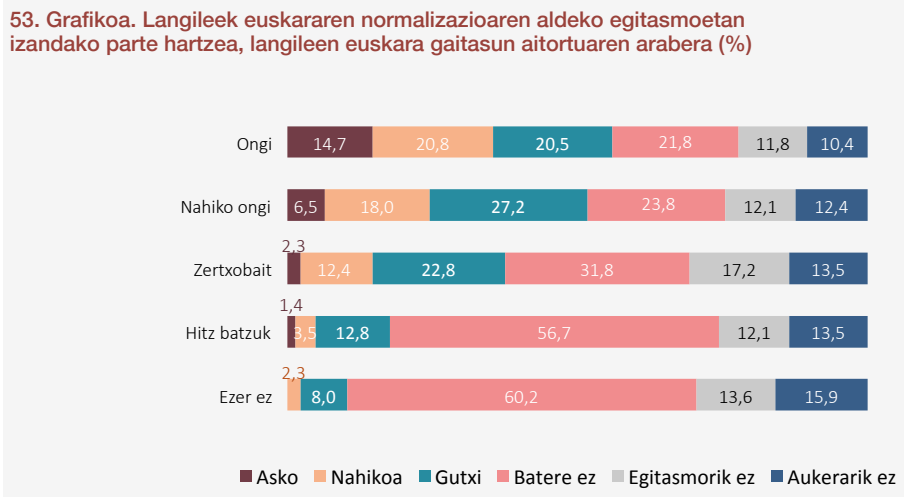
Iturria: Siadeco, 2017.

26. Taula. Langileek euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoetan izandako parte hartzea (%)

| | Egitasmoetan parte hartzea | | | | | |
|--|----------------------------|---------|-------|-----------|-------------|--------------|
| | Askok | Nahikoa | Gutxi | Batere ez | Egitasmo ez | Aukerarik ez |
| Erakunde esparrua | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 8,9 | 17,8 | 20,2 | 28,9 | 12,6 | 11,7 |
| Foru aldundiak | 5,9 | 14,7 | 19,5 | 35,7 | 12,3 | 11,8 |
| Jaurlaritza + autonom. | 7,2 | 12,5 | 22,6 | 28,7 | 15,4 | 13,6 |
| Bestelakoak | 14 | 19,7 | 29,2 | 15,2 | 10,7 | 11,2 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| Araba | 3,5 | 13,3 | 18,4 | 36,9 | 16,5 | 11,4 |
| Bizkaia | 6,5 | 15,7 | 21,1 | 30,1 | 12,4 | 14,2 |
| Gipuzkoa | 13,3 | 20,7 | 19,1 | 28,7 | 10,1 | 8 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| <%45 | 5,1 | 13,7 | 21 | 33,6 | 14 | 12,7 |
| %45-70 | 12,2 | 18,7 | 20,6 | 31,7 | 7,6 | 9,2 |
| >%70 | 11,8 | 27,1 | 13,2 | 16 | 18,1 | 13,9 |

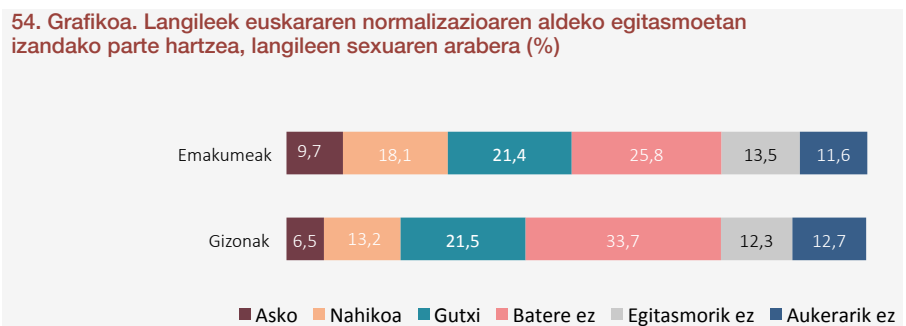
Iturria: Siadeco, 2017.

Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoetan langileen laurdenek parte hartu ohi dute *asko* edo *nahikoa*. Erdiek pasatxok, berriz, azaldu dute *gutxi* parte hartzen dutela halakoetan, edo *batere ez*. Beste laurdenak kanpoan ageri dira: edo ez dutelako egitasmorik antolatu beren erakundeetan, edo ez dutelako joateko aukerarik izan. Hizkuntza gaitasun handiena duten eremuetan ageri da beharginen parte hartzerik handiena: *Bestelakoak* saileko erakundeetan, Gipuzkoan eta laugarren gune soziolinguistikoan. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera aztertuz gero datuak, nabari da aldea. *Ongi* mintzo direnena da parte hartzerik handiena: %36. Gaitasuna jaitsi ahala, parte hartzea ere bai.



Iturria: Siadeco, 2017.

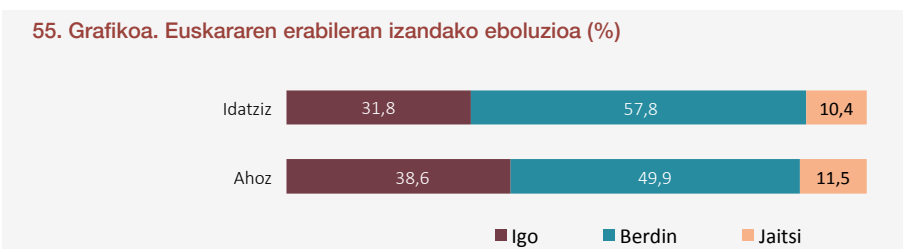
Sexuaren arabera ere aztertu da parte hartzea. Informazio horren arabera, emakumeen parte hartzea handiagoa da horrelako egitasmoetan: %28 emakumek parte hartzen dute *asko* edo *nahikoa*, eta gizonen %20k.



Iturria: Siadeco, 2017.

4.3.4. Euskararen erabilerak erakundeetan izandako bilakaerarekiko balorazioak

Euskararen erabilera zertan ote den, gehiago edo gutxiago egiten ote den erakundeetan, eboluzioari buruzko inpresioa bildu da langileen artean. Bi erabilera mota hartu dira aztergai: idatzizkoa eta ahozkoa.



Iturria: Siadeco, 2017.

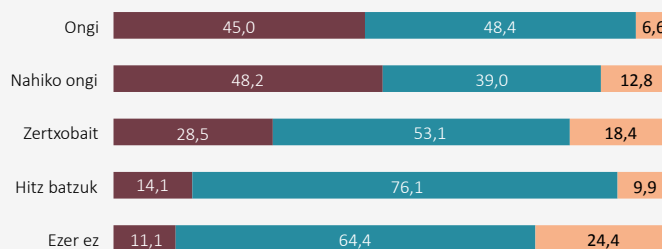
27. Taula. Euskararen erabilera izandako eboluzioa (%)

| | Idatziz | | | Ahoz | | |
|---|---------|--------|--------|------|--------|--------|
| | Igo | Berdin | Jaitsi | Igo | Berdin | Jaitsi |
| Erakunde esparrua | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 29,8 | 58,8 | 11,4 | 38,8 | 49,4 | 11,9 |
| Foru aldundiak | 35,3 | 54,6 | 10,1 | 39,9 | 48,7 | 11,3 |
| Jauriaritza + autonom. | 31,5 | 58,4 | 10,1 | 36,8 | 52 | 11,2 |
| Bestelakoak | 34,8 | 59 | 6,2 | 38,2 | 51,1 | 10,7 |
| Herrialdea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| Araba | 22,1 | 63,2 | 14,6 | 29,3 | 54,7 | 16 |
| Bizkaia | 27,6 | 58,7 | 13,7 | 34,3 | 51,7 | 14 |
| Gipuzkoa | 44,2 | 51,6 | 4,2 | 53,8 | 40,9 | 5,3 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| <%45 | 23,7 | 61,8 | 14,6 | 31,9 | 53,3 | 14,8 |
| %45-70 | 43,7 | 49,1 | 7,3 | 51,6 | 39,8 | 8,6 |
| >%70 | 39,6 | 57,6 | 2,8 | 44,1 | 51,7 | 4,1 |

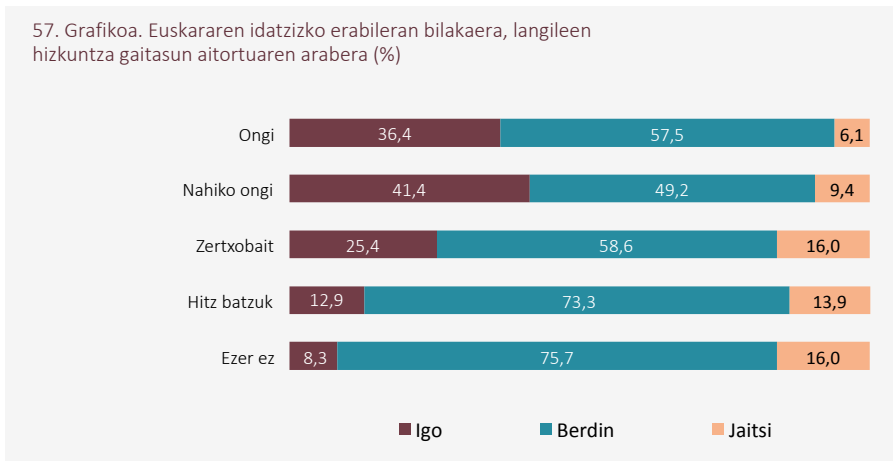
Iturria: Siadeco, 2017.

Langile gehienek berdintsu ikusten dute erabilera orain bost urte eta orain, batez ere idatziz (%58). Aldaketa sumatu duten kasuetan, hiru-lau aldiz gehiago dira egoera hobetu egin dela diotenak. Joera antzekoa dute aztertutako bi aldagaiek, ahozkoak eta idatzizkoak —ahozkoan gehiagok ikusi dute aurrerapausoa, %39k—. Erakunde esparruari dagokionez, aurrerapausorik handiena foru aldundietako langileek sumatu dute; herrialdeka, Gipuzkoakoek; eta eremu soziolinguistikoka, hirugarren gunekoek. Ahoz eta idatziz, bietan ageri dira buruan horiek. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera aztertzen badira datuak, joera da euskararen ezagutza txikia dutenek bere horretan ikustea egoera; euskaraz eroso egiten dutenen artean, berriz, gehiago dira aurrerapausoak sumatzen dituztenak. Euskaraz batere ez dakitenek sumatu dute erabileran atzerapauso gehien.

56. Grafikoa. Euskararen ahozko erabileran bilakaera, langileen hizkuntza gaitasun aitortuaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

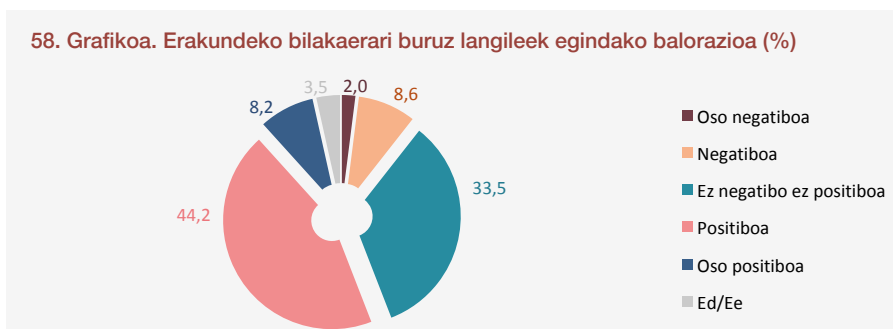


Iturria: Siadeco, 2017.

Sortze hizkuntza nagusia gaztelania da erakundeetan (%57), eta euskarazkoak laurdena hartzen du. Ele bietakoak, %18. Gaitasunaren aldetik aztertzen badira datu horiek, bistakoa da ele bietako eta euskarazko sorkuntza euskaraz *ongi* edo *nahiko ongi* mintzo direnen gain dagoela. Hain justu ere, hizkuntza gaitasuna pisuzko aldagaia da hizkuntza kudeaketari langileen ikuspegitik begiratzeko. Hizkuntza irizpideei dagokienez, adibidez, hara joera: oro har (salbuespenak salbuespen), zenbat eta gaitasun txikiagoa, irizpideen betetze maila apalagoa —euskaraz *ezer ez* dakitenen artean, adibidez, laurdenek esan dute ez dakitela zein irizpide dituen beren erakundeak, eta herenek adierazi dute irizpideak batere ez dituztela betetzen, edo gutxi—. Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoekin ere gertatzen da hori: gaitasun txikiagoa, parte hartze eskasagoa. Eta beste horrenbeste euskararen erabilerari buruz galdetzean: gaitasun eskasagoarekin, gutxiago dira aurrerapausoak sumatzen dituztenak.

4.3.5. Langileen iritzia

Lanean ari diren erakundeetan, euskararen erabilerak izan duen bilakaera baloratzeko eskatu zaie langileei. Batetik, balorazio orokor bat eskatu zaie erantzun itxien bidez, eta, bestetik, balorazio hori argumentatzeko aukera eman zaie.



Iturria: Siadeco, 2017.

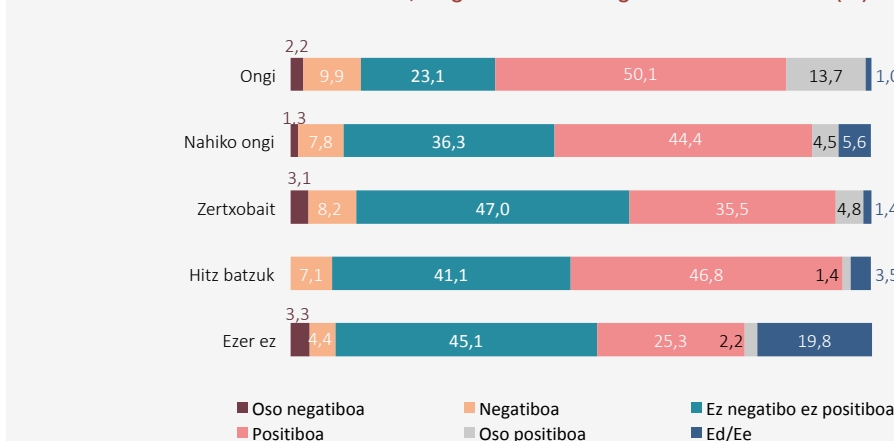
28. Taula. Erakundeko bilakaerari buruz langileek egindako balorazioa (%).

| | Bilakaerari buruzko balorazioa | | | | | |
|---|--------------------------------|-----------|--------------------------|-----------|---------------|-------|
| | Oso positiboa | Positiboa | Ez positibo ez negatiboa | Negatiboa | Oso negatiboa | Ed/Ee |
| Erakunde esparrua | | | | | | |
| Udal + mankomunitateak | 9,6 | 45,5 | 30,4 | 7,3 | 2,1 | 5 |
| Foru aldundiak | 3,6 | 41,1 | 39,8 | 10,5 | 1,5 | 3,6 |
| Jaurlaritza + autonom. | 6,6 | 38,1 | 40,5 | 10,6 | 2,6 | 1,6 |
| Bestelakoak | 14,6 | 57,3 | 19,7 | 6,7 | 1,7 | 0 |
| Herraldea (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| Araba | 2,3 | 35,5 | 45,3 | 12,1 | 1,6 | 3,1 |
| Bizkaia | 4,2 | 39,1 | 38,6 | 9,6 | 2,9 | 5,5 |
| Gipuzkoa | 17,1 | 58,3 | 17,1 | 3,4 | 0,5 | 3,7 |
| Gune soziolinguistikoa (aldundiak, mankomunitateak, udalak) | | | | | | |
| <%45 | 2,2 | 37,5 | 41,7 | 11,7 | 2,6 | 4,2 |
| %45-70 | 13,1 | 51,9 | 24,1 | 4,3 | 0,5 | 6,1 |
| >%70 | 21,5 | 58,3 | 14,6 | 1,4 | 2,1 | 2,1 |

Iturria: Siadeco, 2017.

Bilakaerari buruz jarrera baikorra daukate langile gehienek, %52k; ezkorra, berriz, nabarmen gutxiagok, hamarretik batek. Herenak erdian daude: *ez positibo*, *ez negatibo*. Erakunde esparruari helduta, *Bestelakoak* arlokoetan eta udaletan eta mankomunitateetan ageri da positibotasunik handiena, eta Gipuzkoan, eta laugarren gune soziolinguistikoan. Oro har, langileen gaitasuna handitu ahala areagotu egiten da jarrera positiboa —egia da, hala ere, *ongi* hitz egiten dutenen artean dagoela jarrera ezkorrena ere, baina aldekatasuna baino nabarmen apalagoa da: %12—.

59. Grafikoa. Bilakaerari buruzko iritzia, langileen hizkuntza gaitasunaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

Bilakaerari buruzko balorazio hori arrazoitzeko eskatu zaie beharginei, zertan ikusten duten aurrerapausoa edo atzerapausoa.

Oso negatibo azaldu direnek (%2) argudio bat eman dute batez ere: euskararen erabilera txikia dela beren erakundeetan. Areago, euskararen erabilera apalaz ohartarazi dutenen herenek hizkuntza eskakizunekin lotu dute gai hori —bidenabar, badira euskarari garrantzi handiegia ematen zaiola dioten langile batzuk, nahiz eta iritzien

artean oso bazterrekoa den jarrera hori—. Beste bi gai ere nabarmen ageri dira jarrera ezkorra dutenen artean: batetik, arduradunekin ezkor daude —batez ere euskaraz *ongi* egiten dutenak—, asko ez direlako euskaldunak; bestetik, langile batzuek salatu dute euskara ikasteko aukerarik ez zaiela ematen.

«Una vez sacado el perfil poco se hace para promover su uso en el trabajo» (Nahiko ongi)

«Bertan lan egiten dugun langileok gure lanposturako eskatzen den HE atera eta gero, euskara baztertzen da» (Ongi)

«Porque no me dan la opción de estudiarlo en horas de trabajo» (Zertxobait)

«Porque priorizan el saber euskera al saber desempeñar las funciones propias del puesto de trabajo» (Zertxobait)

«Nire nagusiak ez daki euskararik, ez du hitz egiten euskaraz... eta 25 urte daramatza administrazioan» (Zertxobait)

«Batzarrak erdaraz dira nagusiek euskara menperatzen ez dutelako. Nagusiek ez dute inolaz ere euskara menperatzen; euskara lantokian bultzatzeko ez dira adibide ona» (Ongi)

Negatibo ikusten dutenek egoera (%9) batez ere erabilera txikiari heldu diote: diferentzia nabarmenarekin, hori da bilakaera negatibotzat jotzeko arrazoi nagusia. Erabilera eskasarekin lotuta, beste bost argudio ere bai, neurri txikiagoan agertu direnak: hizkuntza eskakizunen auzia —gaitasuna lortu ondoren ez dela erabiltzen—, ikastaroena —ez dela egiten euskara ikasteko behar adinako eskaintzarik—, interes txikia dagoela euskararekiko, eta arduradunen lidergorik eza.

«No se habla» (Ezer ez)

«Se usa poco» (Hitz batzuk)

«Ez da erabiltzen» (Nahiko ongi)

«No se usa nada el euskera» (Nahiko ongi)

«Prácticamente solo se habla en castellano» (Nahiko ongi)

«Porque no se utiliza ni nadie lo estudia» (Ongi)

«Hizkuntza eskakizunak lortzeko ahalegina egiten da, baina erabilerak kale egiten du» (Ongi)

«Zuzendariak euskaraz jakin bai (C2) baina hitz bat bera ere ez duelako egiten euskaraz»

«Euskararekiko interesa instrumentala da. Lanpostuak eskatzen duen euskara maila betetzen denean, gehienek interesa desagertzen da» (Ongi)

«Hizkuntza eskakizunak izan arren jendeak ez du gero hizkuntzarekiko ardurarik hartzen eta arazoak izaten dira euskaraz aurkeztu beharreko lanak burutzeko» (Ongi)

«Porque hay gente que tiene perfiles y demas pero no lo practican» (Zertxobait)

«No me han facilitado los cursos con horarios asequibles» (Hitz batzuk)

«Porque no favorecen cursos de euskera en horario laboral» (Nahiko ongi)

«Lehen baino ikastaro gutxiago dagoelako» (Zertxobait)

«Euskara ez dakien pertsona asko dagoelako» (Nahiko ongi)

«Hemen euskaraz nik besterik ez dakit eta beste inor ez da euskaraz ikasten ari» (Ongi)

«Nire ustez, nire erakundearen politikarien artean euskara ez da lehentasun bat» (Ongi)

«Borondate falta, arduradunena zein langileena» (Ongi)

«Gogo eta federik ez arduradun politikoen partetik» (Ongi)

Ez positibo, ez negatibo agertu dira langileen herenak (%34). Erabileraren auzia agertu da gehien iritzi talde horretan ere: herritarren eskari txikia, ohiturak aldatzeko zailtasunak... Beste motibo batzuk ere nabarmendu dituzte: gaitasunean mugak daudela erakundeetan, erabilerari ez zaiola behar adinako bultzadarik ematen, euskaraz ikasteko eskaintza mugatua dela, edo hizkuntza eskakizunekin lotutako auziak —behin eskakizuna lortuta, ez dela erabilerarako pausoa ematen— ... Talde honetan bistaratzen dira euskararekiko urruntasuna ageri duten langileak.

«No es un tema que me llame la atención» (Ezer ez)

«Es una cuestión que no me había planteado nunca» (Nahiko ongi)

«No pienso en la evolución del euskera, no creo que sea algo primordial» (Zertxobait)

«No es el aspecto más importante en las relaciones laborales» (Zertxobait)

«En este ámbito de población no demandan el uso del euskera, se comunican en castellano» (Hitz batzuk)

«Arlo honetan ez dut arazo handirik ikusten: jendeak erabiltzen duen hizkuntzan erantzuten zaie. Gehiengoak gaztelania darabil» (Zertxobait)

«Se debería exigir saber euskera en puestos de cara al público, en los trabajos internos no es necesario» (Hitz batzuk)

«Entiendo que para dar un servicio más completo de podría atender en otro idioma más universal (inglés) antes que euskera» (Zertxobait)

«Todo lo que es obligado no me gusta, acabé de hablar euskera cuando me pidieron el perfil» (Zertxobait)

«Jende askok euskara behartuta ikasi du eta gero erabili ez. Beharra duenean akatsak eta ohitura falta nabaria da» (Nahiko ongi)

«Nos lo están imponiendo y no hay costumbre con el euskera» (Hitz batzuk)

«Un PL2 no me da la suficiente confianza para redactar actas de inspección y menos habiendolo acreditado hace años» (Zertxobait)

«Que cada una sea libre de utilizar el idioma que le es mas conveniente» (Nahiko ongi)

«Ni aumenta ni descende. Apenas se utiliza» (Ongi)

«Nire laneko lanpostuetan euskararen erabilera pertsona bakoitzaren arabera egiten da. Euskara erabiltzera ez da behartzen eta ez dira martxan jartzen erabilera bultzatzeko neurriak» (Nahiko ongi)

«Creo que se están tomando medidas cara a la galería, no parece que se tenga disposición de llegar a un uso pleno del euskera» (Ongi)

«En general, todas las relaciones se hacen en castellano. Sólo vemos el bilingüismo en los documentos oficiales» (Ongi)

«Euskararen erabilera inguruan suertatzen diren lankideen borondatearen araberakoa delako» (Ongi)

«Dakigunok erabiltzen dugu eta ez dakitenek ez dute ikasten» (Ongi)

«Formalki aurrerapausoak egin dira. Baina euskaraz badakien langile askok jendaurreari erdaraz zuzentzeko ohitura du, eta horrek ez du euskararen erabilera bultzatzen» (Ongi)

«Oraindik asko kostatzen da euskaraz dakien jendeak lan bilerak euskaraz egitea» (Ongi)

«Se ve que la gente que va entrando, más jóvenes, tiene un mayor conocimiento del euskera, pero lo que se encuentran es que la mayoría de las personas que trabajamos aquí no lo conocemos, por lo que el castellano es el idioma predominante» (Hitz batzuk)

«Sartzen ari diren langileri berriak bertan dagoen adin batekoak baino euskara maila eta euskaraz hitz egiteko gogo handiagoa dauka» (Ongi)

Positibo jo dutenek egoera (%44) erabilerrari heldu diote batez ere: igo egin dela nabarmendu dute, batez ere duela urte batzuetako erabilerrarekin konparatuta. Erabilera areagotu izanaren oinarrian euskararen ezagutza areagotu izana sumatu dute askok: bai euskara ikastaroak eskura jarri zaizkielako langileei, bai hizkuntza eskakizunak gero eta gehiagok lortzen dituztelako, bai sentsibilizazio handiagoa dagoelako. Aurrera begira, itxaropentsu azaldu dira gazteen sarbideagatik, oraingo langileriak baino hizkuntza gaitasun hobea dutela eta. Neurri txikiagoan, beste bi argudio ere ageri dira bilakaera positibotzat jotzeko; batetik, herritarrei hizkuntza eskubideak gehiago bermatzen zaizkiela orain, eta, bestetik, euskara zerbitzuak eta teknikariak jarri direla erakundeetan.

«Porque conviene que las nuevas generaciones afiancen el uso del euskera» (Ezer ez)

«Porque la gente que entra ya entra con euskera y cada vez se escucha más» (Ezer ez)

«Hay chavales jóvenes que sí tienen plaza en euskera» (Hitz batzuk)

«Cuando empecé a trabajar no había ninguna persona que hablara euskera. En la actualidad casi la mitad de la plantilla cumple con su perfil lingüístico, hablan en el trabajo y se relacionan con otras personas en euskera» (Hitz batzuk)

«Hay cada vez más personas que utilizan el euskera» (Ezer ez)

«Sartu nintzenean inork ez zuen euskara erabiltzen, gaur egun erdia baino gehiago erabiltzen dugu» (Nahiko ongi)

«Lanpostu berri guztietan euskararen ezagutza bermatuta dagoelako» (Ongi)

«Saiatzen gara erabiltzen; jende askok erabiltzen du lanean, etxean baino gehiago» (Nahiko ongi)

«Lanpostu honetan hasi nintzenetik gaur egun arte bai nire zentroko lankide, bai politiko, bai udaleko lankideen arteko euskararen erabilpena altuagoa eta ohikoagoa da» (Nahiko ongi)

«Gero eta gehiago erabiltzen dugulako, bai gure artean, bai herritarrekiko harremanetan» (Nahiko ongi)

«Erakundea saiitzen da baina erdarara jotzeko joera handia dago. Gehiago egitea badago, baina esfortzua ikusten da» (Nahiko ongi)

«Porque ahora todo lo que publican lo mandan a traducir y antes ni se lo planteaban. Se está mejorando bastante» (Ezer ez)

«Porque en mi entidad se atiende al público que desea hablar en euskera en euskera, los escritos que entran en euskera se contestan en euskera» (Hitz batzuk)

«Porque se le da al ciudadano usuario la opción de ser atendido en ambos idiomas» (Hitz batzuk)

«Herritarrek gero eta aukera gehiago dute nahi duten hizkuntzatan harremanak izateko eta zerbitzua jasotzeko» (Ongi)

«Orain bost urte idatziak beti gaztelaniaz ziren. Orain, ordea, bi hizkuntzetan» (Ongi)

«Euskara zerbitzu eta lan hizkuntza izatea lortu delako. Langile guztiak dira gai euskaraz lan egiteko» (Ongi)

«Duela hamar urte, lanean hasi nintzenean errekerimenduak eta idatzi gehienak erdaraz egiten ziren gure zerbitzuan. Egun, erabakiak, likidazio-proposamenak et gainerako idatziak ele bitan edo euskara hutsez egitera iritsi gara» (Ongi)

«Quien quiera tiene opciones de aprender» (Hitz batzuk)

«Se dan facilidades para que el trabajador aprenda euskera» (Nahiko ongi)

«Considero que se facilita el aprendizaje y uso del euskera entre compañeros, se hacen reuniones para hablar en euskera entre compañeros organizado por el propio ayuntamiento» (Zertxobait)

«Porque si quieres tienes a tu disposición herramientas para el aprendizaje y afianzamiento del conocimiento del euskera» (Zertxobait)

«Udaletxeak euskararen erabilera bultzatzen du arlo guztietan» (Nahiko ongi)

«Euskara erabiltzeko aukera eta tresnak dauzkagulako, eta, nire ustez, hein handi batean gure esku dago bultzatzea» (Nahiko ongi)

«Se ha normalizado algo en el sentido de que ya no hay sensación de ser tan impositivo (en especial para los alaveses» (Zertxobait)

«Gero eta ekintza gehiago antolatzen dira euskararen alde» (Zertxobait)

«Cada vez más gente trata de hablar lo que sabe, con mucha timidez, poco a poco se van soltando. Antes los que sabían o sacaban perfil ahí se quedaban y no hablaban nunca. Ahora tratan de utilizarlo lo más posible» (Nahiko ongi)

«1992. urtetik nago erakunde honetan, eta euskararen erabilerak nabarmen gora egin duela baieztatu dut. Hala ere, hazkunde hori oso desorekatua izan da arloz arloko azterketa bat egiten badugu» (Ongi)

«Aurrerapauso handia eman da euskararen erabilera aldetik, baina garrantzi handiegia emate zaio hizkuntza eskakizunari, eta azken finean, azterketa baten ondorio da titulua» (Ongi)

«Jarrera ona dagoelako eta gehiagora egin duelako euskararen erabilerak» (Ongi)

«Pixkanaka, sortze hizkuntza ere euskara izateko bidean gabiltza» (Ongi)

«Hizkuntza ohiturak asko aldatu direlako euskararen mesedetan» (Ongi)

«Aurrerapausoak ematen ari direlako, baina ez nahi/behar adina eta nahi/behar bezain azkar» (Ongi)

«Euskara atalak sortu dira, eta Euskara Zerbitzuak lan ona egitea lortu du legealdietan gobernua aldatu arren» (Ongi)

«Azken bi urte hauetan burutzan euskaldunak daudelako eta euskararekiko beste begirune bat izan dutelako» (Ongi)

«Lehen euskaraz kili-kolo hitz egiten zuen jendea ez zen saiatu ere egiten, eta egun, entzuten zaie euskaraz egiten, hitz batzuk baino ez badira ere. Jarrera aldatu egin dute erabat» (Ongi)

Oso positibo agertu direnek (%8) azken urteotako aurrerapausoak goraiatu dituzte: bai erabileran, bai ezagutzan, bai sustapenean.

«Cada vez hay más compañeros que hablan el euskera habitualmente (conversaciones privadas y públicas)» (Ezer ez)

«Hay disponibles múltiples medios (cursos, materiales, enlaces...) en relación al fomento, incremento del uso del euskara en la administración» (Hitz batzuk)

«Se dan muchas facilidades a las personas que no hablan fluido» (Zertxobait)

«Euskararen plangintzari esker ni bezalako erdaldun batek euskaraz hitz egitea lortu du, eta hori ez da gutxi!» (Nahiko ongi)

«Euskararen erabilera asko areagotu da, bereziki idatziz. Langile askok erronka moduan hartu dute dagokien hizkuntza maila baino gorakoko maila ateratzea, eta horrek gure eguneroko erabileran eragina izan du, eragin positiboa bai jarreran eta baita erabileran» (Ongi)

«Las nuevas contrataciones cumplen de sobra los niveles de euskera para el puesto que cubren» (Zertxobait)

«Lan eta harreman hizkuntza euskara dugu» (Ongi)

«Denen artean lortu dute euskara gune bat sortzea» (Ongi)

«Benetan nabarmena da euskara bultzatu eta erabiltzeko egiten den lana» (Ongi)

«Garrantzi handia ematen zaio, bai politikoen aldetik, bai teknikarien aldetik» (Ongi)

«Euskararen garrantzia Administrazioan gero eta handiagoa da» (Ongi)

«Desde que cambió el equipo de gobierno están más involucrados y concienciados con el euskera» (Zertxobait)

«Azkeneko urteetan asko aldatu da euskararen egoera. Kargu publiko ezberdinek aro honetan jarrera oso positiboa eduki dute» (Ongi)

4.3.6. Erakundeetako ordezkarien iritzia

Azken plangintzaldian (2013-2017) izandako bilakaeraren balorazioa eskatu zaie erakundeetako solaskideei ere: nolako lorpenak eta hutsuneak izan dituzten, eta zer erronka dituzten aurrera begira. Galdera irekiak izan dira, hortaz.

Lorpenak

Erakundeetako solaskideek emandako erantzunen arabera, V. plangintzaldiko lorpen nagusia da hizkuntza irizpideak ezarri edo areagotu direla herri erakundeetan. Erakunde mota guztietako ordezkariak aipatu dute hizkuntza irizpideen gaia.

Udalak hartuta, gehien nabarmendu duten aurrerapena da. Herrialde guztietako udaletan agertu da, gainera, eta ez eremu soziolinguistiko zehatz batean bakarrik: laugarren, hirugarren eta bigarren guneko soziolinguistikoetako udaletan gai hori ageri da maiztasun handiz.

«Irizpideak finkatzea, helburuak eta ekintzak ezartzea, eta betetze mailaren jarraipena. Hizkuntza irizpideak finkatu ditugu, eta eguneratu» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Hizkuntza irizpideak, ordenantza eta hizkuntza protokoloak onartu eta martxan ipini izana» (Bizkaia, 3. gunea)

«Hizkuntza irizpideak finkatuta edukitzea. Udalaren edozein jardueratarako hizkuntza irizpideak finkatuta daude» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Langileen gaitasuna areagotu izana ere maiz agertu da solaskideek aurrerapausotzat seinalatutako arloen artean. Laugarren guneko soziolinguistikoan nabarmendu dute maiztik gai hori: behargin publiko gehien-gehienak edo guztiak euskaldunak direla, eta zerbitzua hala eman dezaketela.

«Langile (ia) guztiak gai dira euskaraz sortzeko eta herritarrekiko zerbitzua euskaraz emateko» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«la langile guztiak euskaraz txukun lan egiteko gai dira. la guztiak gai dira euskaraz sortzeko eta herritarrekiko zerbitzua euskaraz emateko» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Belaunaldi berriak ari dira pixkanaka sartzeko administrazioan, eta horrek aurrerapausoa dakar hizkuntzari dagokionez. Hori nabarmendu dute udal ugari, batez ere bigarren eta hirugarren guneko soziolinguistikoetako udalek. Bide horretan, derrigortasun daten ezarpena ere aipatu dute.

«Langileen erreleboa kontuan hartuta, euskaraz lan egiteko erraztasun handiagoa dago» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Langile berriak sartu direnetik, bai ahozkoan, bai idatzizkoan, euskararen erabilera gora egin du» (Bizkaia, 2. gunea)

«Sortzen diren lanpostu berri guztiei jartzen zaie derrigortasun data. Beteta dauden langileen euskara ezagutzari dagokionez, ez dago apenas euskaraz ulertzen ez duen langilerik» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Udalean sortzen diren lanpostu berri guztietan eta lehiaketa publikora zein barne sustapen bidekoetara ateratzen diren lanpostuetan igarotako derrigortasun data ezartzeko irizpidea onartu izana eta aplikatzea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

Gaitasunarekin lotuta, udaleko ordezkari politikoen gaitasuna areagotu izana ere aurrerapausotzat agertu dute ebaluazioan. Batez ere bigarren eremu soziolinguistikoko udaletan nabaritu dute hori. Agintarien jarrerak daukan garrantzia nabarmendu dute: haien lidergoak badaukala eragina.

«Alkatea euskalduna izatea» (Araba, 2. gunea)

«Ordezkaritza politikoen euskararen ezagutza dela eta, euskaraz aritzeko arazo gutxiago izan ditugu» (Bizkaia, 4. gunea)

«Euskararen erabilera ahoz zein idatziz bulego barruan handitu egin da, alkatea bera ere euskalduna delako eta euskaraz egiteko ohitura delako» (Bizkaia, 3. gunea)

«Ordezkaritza politikoen euskara planarekiko atxikimendua handia da, lidergoa hartu dute eta hori erabakiorra izan da udal barruko hizkuntza erabileran, ahozkoan batez ere» (Gipuzkoa, 3. gunea)

Sentsibilizazioan ere sumatu dituzte aurrerapausoak udal batzuetan: bai langileei dagokienez, bai udal agintariei dagokienez. Euskararen aldekotasuna handiagoa dela, eta aurkakotasuna, txikiagoa. Lau gune soziolinguistikotan aipatu dute alor hori. Horrekin lotuta, aipatu dute hizkuntza paisaian eta zerbitzu hizkuntzan pausoak eman izana.

«Erakunde barruan sentsibilizazioa handitu da, eta paisaia linguistikoa elebiduna izateko lanean ari gara» (Araba, 1. gunea)

«Euskara batzordea martxan jarri dugu aurten, eta langile kopuru finkoa daukagu. Eskertzekoa da horrek suposatzen duen inplikazioagatik» (Bizkaia, 3. gunea)

«Langileek oso barneratuta daukate zerbitzu hizkuntza izan behar dela euskara (bai ahoz, bai idatziz)» (Bizkaia, 3. gunea)

Beste aurrerapauso batzuen artean, honako hauek ere agertu dira: udalen arteko lankidetzak —Uema Udalerri Euskaldunen Mankomunitateko herrien kasuan—, herritarrei harrera egiteko zerbitzuetan langile euskaldunak jarri izana, aplikazio informatikoetan euskarazko bertsioak ezarri izana... Baldintza horiek hobetuta, erabileran aurrera egin dutela goraiatu dute udal ordezkari batzuek: bai herritarrekiko harremanetan, bai erakunde barruko harremanetan, bai beste erakundeekikoetan. Herritarren jokabideak ere izan du zerikusia horretan.

«Eskaera aldetik, oraindik txikia bada ere, lehen baino altuagoa denez, euskara gehiago erabiltzera 'behartuta' edo sentitzen dira langileak, kasu honetan, euskararen mesederako» (Bizkaia, 2. gunea)

«Erakundeekin euskarazko harremanak handitu dira (ahoz zein idatziz). Udaletxe barruan %100 funtzionatzen da euskaraz, batik bat bilera, batzorde zein plenoan. Herritarren aldetik ere kontzientzia gehiago dago udaletxera etorri eta lehen hitza euskaraz egiteko» (Araba, 4. gunea)

«Udalaren ahozko barne komunikazio jakinetan (bileretan...) euskararen erabileran gora egitea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Gero eta herritar eta beste administrazio gehiagok eskatzea zerbitzua euskaraz ere ematea» (Bizkaia, 2. gunea)

Erabilerari dagokionez, erabat euskarazkoa den jarduna hedatzen ari da udaletan. Laugarren gune soziolinguistikoko herriko etxeek adierazi dute hori maizenik, baina hirugarren guneko batzuek ere bai.

«Udal organo eskudunen jardunbidea euskara hutsean bideratzea. Hau da, osoko bilkura eta batzordeak gehienbat eta salbuespenak salbuespen euskaraz egitea. Era berean, hainbat administrazio atalek euskara hutsean jardutea (idazkaritza, kirola, kultura, argitalpen arloa...)» (Bizkaia, 3. gunea)

«Udalaren eta herritar euskaldunen arteko komunikazioan (ahoz nahiz idatziz) euskara hutsezko harremana bultzatze aldera neurriak hartzen dira» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Euskara hutsezko espazioak irabazi dira idatzizko jardunean (aktak, ofizioak...). Txosten asko ere euskaraz sortzen dira» (Bizkaia, 4. gunea)

«Elebitasun orekatua gaintzea. Hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania biak izan arren, euskarari lehentasunezko trataera ematea eta hori egitea arrazoitzen duen diskurtsoa langileei helaraztea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Mankomunitateak, partzuergoak eta kuadrillak hartuz gero, udalen antzekoa da lorpenen ildoak. Hizkuntza irizpideak ezarri izana nabarmendu dute gehien. Atzerago ageri dira harrera euskaraz ematea —bigarren eremu soziolinguistikoa— eta euskararen erabilera areagotu izana.

Foru aldundiak aztertuta, hizkuntza irizpideena da V. plangintzaldiko lorpen nagusia haietan ere, betiere solaskideen esanetan.

«Hizkuntza irizpideak ezartzea, eta langile guztien artean zabaltzea»

«Hizkuntza ofizialen kudeaketa, kudeaketa administratibo orokorraren barruan txertatzeko eman diren urratsak»

Horrekin batera, beste lorpen batzuk ere adierazi dituzte diputazioetako ordezkariak: ezagutza areagotu izana, ahozko erabilerak gora egin izana langileen artean, langile euskaldunak identifikatu izana... Euskara zerbitzuek aldundien barruan pisua hartu dutela ere nabarmendu dute.

«Zuzendaritzak Aldundiaren barruan irabazi duen erreferentzialtasuna»

«Erakundera sartzen diren langile berriak identifikatuta izatea Euskara Zerbitzuan: prozedura horren bidez, betetik, langileen hizkuntza gaitasuna ezagutzen dugu, eta bestetik, guk haiekin harremanetan jarrita, Euskara Zerbitzuaren berri ematen diegu»

Eusko Jaurlaritzaren eta haren erakunde autonomiadunak aztertuz gero, erantzun duten ordezkariak bat datoz, gutxi-asko, gainerako erakundeetako ildoarekin. Hizkuntza irizpideak ezarri izana jaso dute urteotako aurrerapausoen artean.

«Hizkuntza irizpide ofizialak finkatu izana lorpen moduan har daiteke, euskararen erabilerarako langileek kontuan izan beharrekoak jasotzen baitira»

«Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak saileko errealitatera egokitu eta langileei komunikatu»

«Hizkuntza-irizpideak daude eta aldiro jarraipena egiten zaie, eta, horri eskera, erakundearen zerbitzu hizkuntzan herritarren hizkuntza eskubideak bermatuta daude eta euskaraz eta gaztelaniaz sortu egiten da»

Beste hiru alor ere aipatzekoak dira Eusko Jaurlaritzaren eta haren menpeko erakunde autonomiadunek emandako erantzunen artean: erabileraren izandako igoera, ordezkari politikoek agertutako ekimena eta sentsibilizazioan egindako lana.

«Erakundearen ordezkariak euskararen normalizazioan duten konpromisoa handia da eta euskararen erabilera bultzatzeko ereduak dira»

«Zerbitzu gehienetara heldu gara eta langileen artean erabilerak gora egin du, batez ere lan hizkuntzari dagokionez»

«Lortu da goi kargudunek hizkuntzen batzorde kudeatzailean parte hartzea eta horrela euskara planaren jarraipena egitea. Aurrera eramateko proposatzen diren ekintzetan kargudunen laguntza ezinbestekoa da»

«Euskara Lantaldea sortu dugu gure sailean. Taldeburua arduradun politiko bat da eta hainbat zuzendaritzatako kidek osatzen dute. Ekitaldiak abian: Kafea euskaraz, hilabete bakoitzeko lehen ostiraletan; 5 minutuko ikastaroa egunero bidaltzen da, berariazko ikastaroak, motibazio ekitaldiak, liburu baten aurkezpena...»

Erkidego mailako gainerako erakundeak hartuta, azkenik, lorpenen zerrendan hizkuntza irizpideak ageri dira lehen postuan.

«Plana bera egitea, eta honen banean hizkuntza politika, irizpideak eta abar»

«Hizkuntza irizpideak finkatu dira. Idatzizko Erabilerarako Elebitasunaren Karta osatzen hasi da»

«Hizkuntzen erabilerarako irizpide orokor batzuk idatziz jaso direla»

«Hizkuntza Irizpideak Osoko bilkurak onartu izana»

Euskararen erabilera, gaitasunean egindako aurrerapausoak eta sentsibilizazioa ere aipatu dituzte erkidegoko erakunde horiek. Kontuan izatekoa da, hala ere, diferentzia handia dagoela batzuen eta besteen egoeraren artean, nahiz eta denek erkidego osoa izan esparrutzat. Adibidetarako, hauek:

«Langileen euskara ezagutza maila bikaina. Euskararen erabilera erabat proaktiboa eta integratzailea»

«Euskararen erabileraren kontua lehendabizi mahaigaineratu da gure lan jarduneko aldagai gisara-edo kontuan hartzen hasi da, behintzat»

Hutsuneak

Erakunde ordezkariak galdetu zaie non ikusi dituzten hutsune nagusiak V. plangintzaldian: zertan dauden ezintasunak, non dituzten aurrera egiteko zailtasunak. Hizkuntza ohituren gaia jarri dute mahai gainean: urteetan gaztelaniaz funtzionatu dutela erakundeek, langileek ere hala jarduteko ohitura daukatela, eta egoera hori iraultzeko arazoak daudela.

Udalak hartuta, erdarazko funtzionamendua ageri da hutsune nagusi gisa. Gune soziolinguistiko guztietako udalek ohartarazi dute ezintasun horretaz, batez ere bigarren eta hirugarren eremuetakoek. Erdararako joera hori hainbat esparrutan sumatzen dute: langileen arteko harreman informaletan, lan harreman formaletan, dokumentuen sortze hizkuntzan —itzultzera dokumentu asko bidaltzen dituztela ohartarazi dute erakunde batek baino gehiagok—...

«Ohitura falta dela eta, oraindik zenbait kasutan gaztelaniara jotzen dugu» (Bizkaia, 4. gunea)

«Euskara dakiten langileek oso eskura dute itzulpenetara jotzeko aukera, inork ez badie esaten lan jardun batzuk euskaraz egiteko» (Bizkaia, 2. gunea)

«Euskarak sortze-hizkuntza gisa duen tokia txikia da» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Eguneroko produkzio eta erabilpen mailan ez dugu hainbesteko aurrerapenik izan» (Bizkaia, 2. gunea)

«Langileen arteko hizkuntza ohiturak aldatzeko zailtasunak» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Kanpoko itzultzaileek euskaratzen dituzte erdaraz sortzen diren idatzi gehienak eta zaila da norberaren gaitasuna baliaturik autonomia puntu bat lor dezaketela ikusaraztea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Hizkuntza eskakizuna egiaztatze hutsa ez da nahikoa euskaraz jarduteko eta, batzuetan, itzulpena erabilita bermatzen da elebitasuna» (Bizkaia, 3. gunea)

«Idatziko harremanetan udal langileek gehienetan elebitasuna bermatze aldera, dokumentuak gaztelaniaz sortzea eta gero Euskara Zerbitzuari igortzea itzuli ditzan. Gaitasun falta baino ohitura eta 'erosotasun' kontu bat da» (Bizkaia, 2. gunea)

Erabilerarekin lotuta, gaitasuna. Nabaria da euskara erabiltzearen eta hitz egiteko gaitasunaren arteko lotura, eta erabileran dauden muga horiek gaitasunari eragiten diote. Horretaz ohartarazi dute udal batek baino gehiagok: erabilerarik eza langileen hizkuntza gaitasuna kamusten ari dela, batez ere euskaldunak gutxiengo diren eremu soziolinguistikoetan. Bada kezka hizkuntza eskakizunen inguruan ere: bai ez direlako betetzen, bai ez direlako aski.

«Hizkuntza eskakizuna egiaztatzen duten langile batzuentzat zaila da mailari eustea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Zenbait lanpostutan nahiz eta langileek hizkuntza gaitasuna eskuratu, euskara erabiltzeko aukera gutxi dutenez, denborak aurrera egin ahala, eskuratutako gaitasuna galtzen dute» (Araba, 2. gunea)

«Derrigortasun data izan arren, hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izan ezean, ez da ezer pasatzen» (Araba, 2. gunea)

«Bigarren hizkuntza eskakizuna ez da nahikoa erabileran eragiteko. Askok egiaztatutako maila baino baxuagoa dute errealitatean» (Bizkaia, 2. gunea)

«Udaltzainek bigarren hizkuntza eskakizuna izatea, horrek ez duelako bermatzen beren jarduna euskaraz egiteko euskara maila nahikorik dutenik. Gure ustez, gutxienez ahozkoan hirugarren hizkuntza eskakizuna beharko lukete» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Langileen batez besteko adina eragozpenik handiena da. Oro har, udalaren plantilla nahiko 'heldua' izanik, ezinezkoa izaten da euskaraz lan egiteko edo aritzeko gune euskaldunak sortzea, arlo eta departamentu ia guztietan euskaraz ez dakien jende heldua baitago» (Bizkaia, 2. gunea)

«Ez da lortu erretiroagatik hutsik geratu edo geratzekoak diren lanpostuei derrigortasun-data jartzea» (Bizkaia, 2. gunea)

«Udaletxeko lanposturik garrantzitsuenean (idazkaria) ez dugu hizkuntz eskakizuna egiaztatzerik lortu, eta ez dugu lortu euskara sistematikoki eta txukun erabiltzea lanerako hizkuntza gisa» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Idazkariak ez du dagokion hizkuntza gaitasuna eta udaleko jarduna baldintzatzen du» (Bizkaia, 4. gunea)

Hizkuntza irizpideak ezarri izana nabarmendu dute udalek lorpenen arloan, eta, hain zuzen ere, hutsuneen artean ere leku nabarmena daukate irizpideek: ezarri ez izanagatik, edo, are, ezarritakoak betetzeko ezintasunagatik. Zona soziolinguistiko guztietan ageri da hutsune hori.

«Hizkuntza irizpiderik ez egotea» (Araba, 2. gunea)

«Euskara planean hainbat jardun-arlotarako garatzea aurreikusten ziren hizkuntza-irizpideak behar bezala gauzatzeko ezintasuna» (Araba, 2. gunea)

«Kontratazio administratiboetan txertatzen diren hizkuntza klausulen jarraipenik ez da egiten» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Hizkuntza irizpideak beti ez betetzea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Ezarritako hizkuntza-irizpideak ez dira guztiz betetzen» (Gipuzkoa, 3. gunea)

Irizpideak betetzearekin lotuta, badu garrantzia agintarien jokabideak: beren jardunean nolako pisua ematen dioten euskarari. Lorpenen artean aipatu dute udal ordezkari batzuek arduradun politikoen rola, baina gehiago dira hutsuneen artean seinالاتu dutenak: bikoitza. Batetik, ohartarazi dute oztopo dela agintari politikoak erdal elebakarrak izatea; bestetik, euskaldunak izanda ere, haien jokabidea ez dela beti bultzagarria.

«Euskara ulertzen ez duten zinegotziak egotea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Euskara gaitasunik ez duten arduradunak izendatzea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Ordezkarri politiko elebakarren hizkuntza gaitasun ezak euskarazko funtzionamendua galarazten du» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Administrazioko erabilera plana ezin da aurrera atera agintari politikoen unean uneko jarrera subjektiboak agintzen duelako» (Bizkaia, 4. gunea)

«Udal agintariak euskaraz jakin arren (13tik 12k) gaztelaniaz egiten dute lan eta horrek langileak ere gaztelaniaz lan egitea dakar» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Arduradun politiko berria erdalduna da» (Bizkaia, 2. gunea)

«Hautetsiek plana eta hizkuntza irizpideak bereganatzea. Zenbaitetan hutsune hori nabaria izan da, eta horrek langileengan ere eragina izan du» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Bidenabar, udaletan bertan euskarak nolako garrantzia duten, kexua ageri dute euskara zerbitzu batzuetako arduradunek: badute sententzioa haien gain bakarrik geratzen dela ardura.

«Aldeko jarrera egon arren agintarien artean, egunerokotasunean euskara zehar-lerroko gaia dela ahaztea batzuek» (Bizkaia, 2. gunea)

«Ez dago inplikazio zuzenik. Teknikaria atzetik ez badabil, ez dira hizkuntza irizpide guztiak betetzen» (Bizkaia, 2. gunea)

«Hizkuntza ez da udal jardueren aurreikuspenetan aintzat hartzen, eta, gerora, ondorioak arintzen ibiltzen gara (kontratazioetan, hitzarmenetan, udal baimenetan, prestakuntza ikastaroetan...)» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Udalean euskara ez da aintzat hartzen, tramite hutsa da eta batzuetan bete ere egiten ez dena» (Bizkaia, 2. gunea)

Laugarren eremu soziolinguistikoko udalen kasuan, jaso dituzte beste bi hutsune ere, gainerako eremuetan agertu ez direnak: batetik, gainerako erakundeekiko harremanak oztopo direla udalaren euskarazko jardunerako; bestetik, legeek ere mugak jartzen dizkietela erabat euskaraz aritzeko.

«Udalaren eta beste administrazio publikoen arteko harremana euskara hutsez egiteko bideak talka egiten du urte askoan ele biz edo/eta gaztelania hutsez jardun duten administrazioen ohiturekin» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Euskal administrazioarekin harremana euskaraz izateko neurriak hartu badira ere, oraindik ele bietako edota gaztelaniazko dokumentazioa jasotzen da udalean, eta udalak berak ere ele bietan bidaltzen du zenbaitetan» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Kanpoko administrazioetatik (Eusko Jurlaritzza, Gipuzkoako Foru Aldundia, IZFE, Ur Partzuergoa...) datozen jardueretan ez dira udalaren hizkuntza irizpideak kontuan hartzen eta ez da euskara lehenesten» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Euskararen normalizazioaren legezko mugak (arazoak legearekin edo legearen interpretazioarekin)» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Babesgabetasuna, estatuak EAEn dituen ordezkarien salaketa eta errekerimenduen aurrean: izan Erabilera Plana bera, kontratazio administratiboetako irizpideak edo diru laguntzetako hizkuntza irizpideak» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Beste hutsune batzuk ere agertu dira galdetegian, maiztasun txikiagoarekin: erakunde euskara zenbat erabiltzen den jakiteko tresnarik ez izatea, plana garatzeko behar adina baliabide ez edukitzea... Bigarren eta hirugarren gune soziolinguistikoetan, herritarren eskari txikia ere jo dute arazotzat.

«Langileek alferrikakotzat jotzen dute euskaraz lan egiteko egin beharko luketen ahalegina, inork ez baitie eskatzen» (Bizkaia, 2. gunea)

«Herritar euskaldunen aktibazio maila ez da altua. Hori horrela, udalarekin dituzten harremanetan euskara erabiltzeko aukera daukaten arren, ez dute egunerokoan erabiltzen» (Bizkaia, 3. gunea)

Mankomunitateak, partzuergoak eta kuadrillak aztergai harturik, haietako solaskideek ere udaletako antzeko ikuspuntua eman dute. Bost hutsune nagusi agertu dituzte: hizkuntza irizpideak, ordezkarien rol eskasa, erdararako ohitura, beste administrazioekiko harremana eta euskararen erabilera neurtzeko sistemarik eza.

«Erabilera planen jarraipena ez da behar bezala egiten, ez dago horretarako protokolorik zehaztuta» (Araba, 1. gunea)

«Hizkuntza irizpiderik ez egotea eta politikarien aldetik euskararekiko apustu sendoaren aldeko ahalegina ez egitea» (Araba, 2. gunea)

«Politikariekiko harremanak» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Lan jardun erdalduna» (Araba, 2. gunea)

«Jardueraren hizkuntzari buruzko datuak sistematizatuta ez izatea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

Foru aldundiak begiratuta, traba hauek jaso dituzte: erdararako ohitura eta euskarazko jardunean aurrera egin ezina, hizkuntza eskakizunak, hizkuntza irizpideak, ordezkarien jokabidea, beste administrazioen jarduna eta erabileraren neurketa.

«Gauza batzuetan aurrera egin bada ere, esparru askotan prozeduretan euskara ez dago oraindik sistematikoki txertatuta»

«Langileen hizkuntza gaitasuna hobetuz doa, baina erabileran nekez egiten da aurrera»

«Arduradun politikoen hizkuntza gaitasun falta»

«Ebaluazio eta jarraipen eredu sistematikoagoak behar ditugu»

«Lanpostuen hizkuntza eskakizunen inguruan, azken hilabeteetan, Legebiltzarrean eta Hakoban egon den saltsa. Ulertezina izan da Jaurlaritzak berak sistemaren alde sendoena jartzea fokupean, beste hamaika kontu daudenean hobetzeko»

«Planaren berri langile guztiek ez izatea. Komunikazioan hutsuneak»

«Langileen artean motibazioa falta da»

«Euskara lan-hizkuntza moduan oso gutxi erabiltzen da»

«Hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izateak ez du bermatzen erabilera»

Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakunde autonomiadunei erreparatuta, hango mintzakideek hutsune bat nabarmendu dute batez ere: ezintasun handiak dauzkatela euskarazko funtzionamendura pasatzeko, erdarazko jardunak indar handia daukalako. Hein txikiagoan, beste bi hutsune: arduradun politikoen ekimena eta hizkuntza irizpideen gaia.

«Zaila da euskaldunen artean ere lan hizkuntza euskara izatea lortzea. Gazteleraz lan egin izan dute askok eta askok urte askotan eta zaila da ohitura horiek aldatzea»

«Itzulpenetara lar jotzen da. Testua edozein izanda ere, itzultzera bidaltzen da. Euskaraz oso gutxi sortzen da eta elkarizketa formal zein informaletan apenas erabiltzen da»

«Erakundearen eguneroko funtzionamendua gaztelaniaz izaten da, arlo jakin batzuk alde batera utzita»

«Lidergo eskasa, gehiago laguntzea eskatuko genuke»

«Goi kargudunen artean euskaldun gehiago dauden arren, inplikazio mailak gorantz egin beharko luke»

«Ardurak oraindik euskara teknikarion gain jarraitzen du eta zerbitzaburuek eta zuzendariak beren gain

hartu behar dute»

«Hizkuntza Irizpide Ofizialak ez dira beti behar bezala erabiltzen. Baliteke irizpide horiek langile batzuek ezagutu ere ez egitea»

Erkidegoko gainerako erakundeak aintzat hartuta, antzeko gogoetak: erdararako joera, irizpideetan eta eskakizunetan hutsuneak, eta neurtzeko zailtasunak.

«Euskara lan hizkuntza bezala oraindik ez da finkatu: bide erdian gaude»

«Irizpideak onartu bai baina ez dira ezagutzen. Euskararen erabilera ez dago erakundean egituratuta, ardaztuta»

«Eduki behar duen hizkuntza eskakizuna duen teknikari bakarra itzultzailea da. Ondorioz, ezinezkoa da atal batean ere lana euskaraz egitea»

«Datuak jasotzeko sistematik ez izatea»

Erronkak

Funtzionamendu aldaketa bat dute erronka nagusizat herri erakundeek: lan hizkuntzaren esparruan jauzia ematea, euskaraz hasia jardunean, euskara ez izatea zerbitzua emateko hizkuntza bakarrik. Administrazio eremu guztietan aipatu dute lan hizkuntzan urratsak egin beharra, urteetan langileen hizkuntza gaitasunean emandako pausoaren ondoren bigarren jauzia egin beharra. Hain justu ere, gaitasunarekin lotuta, beste aldaketa bati begira jarriak daude herri erakundeetan: belaunaldi berriak sartzen ari dira lantaldeetara, erretiroak ordeztzeko, eta hor ikusten dute aurrera egiteko modua.

Udalei begira, haietako solaskideek emandako erantzunei, lan hizkuntzan jarri dute begia gehienek: batez ere hirugarren eremu linguistikokoek, nahiz eta laugarren eta bigarren guneeetan ere nabarmena den erronka horri ematen dioten pisua.

«Langileen zuzeneko euskarazko produkzio mailak gora egitea» (Bizkaia, 2. gunea)

«Erronka nagusia: euskara lan hizkuntza izan dadin urrats sendoak ematea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Barne harremanetan euskara nagusi izatea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Euskara lan-hizkuntza bilakatzeko ahaleginak egitea udaleko beste sail batzuetan, alegia, euskarazko ekoizpena udaleko sail gehiagotara hedatzea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Udal sailetan gehiago zabaltzea euskaraz lan egiteko ohitura. Lan-hizkuntza euskara izan dadin eragitea» (Bizkaia, 3. gunea)

«Hainbat sailetan ahozko lan hizkuntza euskara izan dadin sustatzeko egitasmoak lantzea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Hizkuntza irizpideen gaia agertu da lorpenen eta hutsuneen atalean, eta erronken artean ere badute udal ugari. Batez ere bigarren eremu soziolinguistikoko udaletan ageri da gai hori, euskarak indar handiagoa duen guneeetan baino atzeratuago baitago irizpideen ezarpena. Hirugarren eta laugarren guneean ere ageri da irizpideen gaia, batez ere betearaztearekin eta finkatzearekin lotuta.

«Hizkuntza irizpideak implementatu eta hobeto ezagutaraztea» (Bizkaia, 2. gunea)

«Plana onartu, irizpideak ezarri eta jarraipen batzordea sortu» (Bizkaia, 2. gunea)

«Erakunde mailako irizpideak administrazio-atal guztietan betetzea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Aldaketei begira ere jarrita daude udalak. Batetik, langileen erreleboari: urte gutxian erretiro asko izango dira, eta udaletan espero dute belaunaldi berriak sartzearekin areagotuko dela euskarazko gaitasuna ere. Eta, horren eskutik, erabilera. Batik bat bigarren gune soziolinguistikoan agertu dute erronka hori.

«Udal langile asko datozen urteotan jubilatuko da. Sartzen diren langile berri guztiak euskaldunak izan beharko lirake. Dagokion HE egiaztatuta duten langileen artean erabilera ratioak ezartzea komeniko litzateke, duten ezagutza udalak balia dezan» (Araba, 2. gunea)

«Langile hasiberrientzat protokolo egokia sortu beharko genuke euskaraz funtzionatzea normalizatzen hasteko» (Bizkaia, 2. gunea)

«Kontratzen diren langile berriak euskaldunak izatea» (Bizkaia, 3. gunea)

Beste aldaketa bat ere aipatu dute udal batzuetan, baina: hautetsiena. Hutsuneetan ohartarazi dute hautetsien hizkuntza gaitasunik eza oztopo dela euskaraz funtzionatzeko, eta hori gainditu nahi dute. Alderdi hori aipatu dute bigarren, hirugarren eta laugarren gune soziolinguistikoetan.

«Arduradun politikoen eta zerbitziburuen inplikazioa lortu behar da. Agintean daudenek euskara erabili ezean, nekez erabiliko dute langileek» (Bizkaia, 2. gunea)

«Arduradun politikoen inplikazioa areagotzea» (Bizkaia, 2. gunea)

«Euskaraz dakitenek euskaraz egitea (agintari politikoez eta goi-mailako lanpostuetan daudenez ari gara)» (Bizkaia, 2. gunea)

«Zinegotzi berriei gutxieneko euskara maila (ulermena) eskatzea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Udal agintariak euskaradunak eta euskaraz ere lan egiteko gai izatea» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Hurrengo plangintzaldiaren gakoa hautetsien inplikazioa da dudarik gabe. Hauek eredu izatea da langileentzat motibazio iturririk eraginkorra» (Gipuzkoa, 4. gunea)

Udalen euren baliabideak ez ezik, udaletara iristen den eskaera ere jo dute erronkatzat: herritarrek zerbitzu gehiago galdegitea euskaraz. Zenbait udaletan uste dute, izan ere, orain baino gehiago erabil daitekeela euskara. Bidenabar, azaldu dute euskararen erabilera bermatzeko eta neurtzeko prozedurak behar dituztela.

«Herritarrak animatzea udalarekin euskaraz egin dezaten ahoz zein idatziz» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Estrategiak definitu herritarrek euskarazko hautua egin dezaten laguntzeko, proaktiboki jokatu eta herritarrak aktibatu administrazioarekin euskarazko harremanak izan ditzaten» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Herritarrak udalarekin izan beharreko harremana euskaraz egitera animatzea. Sentsibilizazio kanpaina erakargarriak eta eraginkorrak egin behar dira horretarako» (Bizkaia, 2. gunea)

«Gaur egun baino hobeto uztartzea espedienteen kudeaketarako aplikazioa eta udalarekiko harremanak euskaraz izatea erabaki duten herritarren errolda» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Euskarazko jarduna sistematikoki neurtu ahal izatea, helburuak jartzeko eta ebaluazioa egin ahal izateko» (Bizkaia, 3. gunea)

Eremu euskaldunetako udalek beste erronka bat ere jarri dute: erabat euskaraz funtzionatzea. Horretarako, bidenabar, idatzizko jardunean euskaraz egoki aritzeko oinarri sendoa sortu nahi dute.

«Euskara hutsezko ahozko nahiz idatziko komunikazioak esparru berriak irabaztea udal barruan eta baita udaletik kanpo; besteak beste, herritar euskaldunekin, euskal administrazioekin, herriko elkarteekin» (Gipuzkoa, 3. gunea)

«Udalaren eta bestelako administrazio publikoen harremanak euskara hutsez izateko lanketetan sakontzea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Udalak euskara hutsez funtzionatzea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Administrazioen arteko harremanak euskara hutsean izan daitezela lortzea» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Elebidun funtzionatzeko konplexuak gainditzea, batzuetan euskara hutsean lan egitea nahikoa dela benetan bermatuz» (Gipuzkoa, 4. gunea)

«Euskarazko kalitatezko dokumentuen datu basea udal langileen esku jartzea, modu eraginkorrean erabili ahal izateko» (Bizkaia, 4. gunea)

Beste erronka batzuk ere seinalatu dituzte maiztasun txikiagoarekin: aplikazio informatikoak euskaraz edukitzea, gainerako erakundeen rola, baliabide gehiago izatea euskara planak garatzeko...

Mankomunitateak, partzuergoak eta kuadrillak antzeko egoeran daude gutxi-asko. Hizkuntza irizpideak aipatu dituzte, eta lan hizkuntzan eta ordezkarien jokabidean aurrerapausoak ematea.

«Entitatearen Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak egin, onartu, abian jarri eta jarraipenerako protokoloa zehaztu» (Araba, 2. gunea)

«Euskaraz dakiten funtzionarioek, bakoitzak bere mailan lanean euskara erabiltzea» (Bizkaia, 2. gunea)

«Politikoen inplikazioa eta lan jarduna euskalduntzen joatea» (Araba, 2. gunea)

Foru aldundiak hartuta, aho batez adierazi dute lan hizkuntzan pausoak emateko erronka. Prozedura administratiboetan hizkuntzaren aldagaia txertatzea ere nabarmendu dute.

«Euskara lan-hizkuntzan naturaltasunez txertatu»

«Langileek euskara lan egin dezaten eragiten hastea»

«Euskararen esparrua prozeduretan modu sistematiko eta arautuan sartzea»

«Lana euskaraz sortzea, harremanak euskaraz izatea (erakundeekin, pertsona juridikoekin...) eta ebidentzietan oinarritutako kudeaketa eta ebaluazio sistema sendoagoak»

Eusko Jaurlaritza eta haren menpeko erakunde autonomiadunak aztertuta, antzera: sail gehienetan adierazi dute euskaraz lan egiten daukatela erronkarik handiena. Horrekin batera aipatu dute erakundeetako arduradunek ekimen handiagoa hartu beharra.

«Euskara zerbitzu hizkuntza izatea lortzeaz gain, lan hizkuntza ere izatea»

«Saileko zerbitzu gehienek bi hizkuntzetan lan egiteko autonomoak izatea, kanpoko laguntzarik gabe»

«Euskara egunerokoan benetan sartzea. Euskaraz lan egiteko beharra egon behar da»

«Lidergoa aktiboagoa lortu beharko genuke, komunikazio hutsetik haratago doana, maila guztietan»

«Belaunaldi aldaketa eta langileen mugikortasun handia. Horrek, aukera ematen du hizkuntza ohiturak aldatzeko. Erronka da eta baita aukera. Gaizki egiten bada, aukera on bat galtzea litzateke. Horretarako lidergoaren indarra ezinbestekoa da»

Erkidego mailako gainerako erakundeetan antzeko gogoetak egin dituzte: hizkuntza irizpideak, langile berriak sartzearekin datozen aukerak, euskara prozeduretan txertatzea, ordezkarien rola...

«Hizkuntza Irizpideen eta Elebitasunaren Kartaren zehaztapenen jarraipen- eta betearazpen-sistemak ezarri eta finkatu. Arduradunen inplikazioa areagotu»

«Euskara hutsean lan egitea langile gehiagotara hedatzea»

«Lanpostu jakin batzuei hizkuntza eskakizuna igotzea»

5. Hizkuntza adierazleen taula

Taula batera ekarri dira EAEko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko V. plangintzaldiaren ebaluazioan jasotako adierazle nagusiak. Txostenaren aurreko ataletan azaldu dugun ikuspegi zehatza eta zabalaren orde, ikuspegi sintetikoa eskaintzen du adierazleen taulak. Emaitzen argazki orokorra osatzen du, beraz, taula horrek. Erakunde esparruaren arabera landu dira emaitzak².

Langileek eta erakundeetako ordezkariak emandako informaziotik osatu da taula hori. Zenbait aldagaitan, erakunde gehienetako solaskideek ezin izan dute eman aldagaiari buruzko informaziorik, erregistroko datuetan ez dutelako hizkuntza kontuan hartzen. Kasu horietan, lagina txikia denean, oharretan adierazi da.

Bi ardatzetan egituratu da taula, txosten orokorraren gisan: batetik, zerbitzu hizkuntzaren ikuspegia aztertu da, kanpora begirako jarduna; bestetik, lan hizkuntzaren aldetik, erakunde barruko bertako jarduna.

5.1. Zerbitzu hizkuntza

Ebaluatu da herri erakundeak zertan dauden kanpora begirako jardunean eta harremanetan. Irudiarri dagokionez, orokortua dago elebitasunaren ildoak. Errotulazioan, adibidez, %85koa da euskararen eta gaztelaniaren aldi bereko erabilera, eta irudi korporatiboan, %82koa, erakundeetako solaskideek emandako datuen arabera. Webguneetan eta zerbitzu telematikoen ere antzeko ildoak dute: %83 bi eleetan. Papereko argitalpenetan (%78) eta iragarkietan (%72) gutxiago ageri da elebitasuna, eta, beste aldagaiekin alderatuta, gaztelaniak pisua irabazten du. Kontuan izatekoa da, hala ere, iruditerian hizkuntza bakarra erabiltzekotan, euskarak indar handiagoa duela gaztelaniak baino. Jendaurreko ekitaldietan zer hizkuntza darabilten, %45 da euskararen batez besteko erabilera. Datu orokorrak dira horiek. Administrazio esparruaren arabera aztertuta, hau da joera orokorra: Eusko Jaurlaritzan eta aldundietan handiagoa da elebitasunaren aldeko apustua, eta jendaurreko ekitaldietan haiek erabiltzen dute euskara gutxiago. Udaletan eta *Bestelakoak* saileko erakundeetan, berriz, elebitasunak indar gutxiago hartzen du —ez aldagai guztietan—, eta batez ere euskararen pisua areagotzen da; jendaurreko ekitaldietan haiek erabiltzen dute euskara gehien.

Herritarrekiko erlazioei dagokionez, aztertu da nolakoa den komunikazioa bi norabideetan: erakundeetatik herritarretara, herritarretatik erakundeetara. Herritar gehienak erdal elebakarrak dira, eta herritarren idazki gehienak gaztelaniaz iristen dira instituzioetara: %70. Euskaraz %20 idazten dituzte, eta ele bietan, %10. Langileek emandako datuak dira horiek. Erakunde esparru guztietan tankerako egitura dute datuek, ñabardura batzuekin: aldundietan erdara hutsezko jarduna handiagoa da (%77), eta *Bestelakoak* saileko erakundeetan, txikiagoa (%55). Herritarren idazkiak jasotzen dituzten langileek eman dute informazio hori. Erakundeetako datu ofizialek diote ele bietako jardunak indar handiagoa duela herritarren jardunean ere, baina lagin txikiagoa da erakundeena.

Erakundeek, berriz, ele bietan idazteko dute joera handiagoa (%59). Hizkuntza batean agiriak bidaltzekotan, gehiago da erdara hutsezkoak (%28) euskarazkoak baino (%13). Ñabardurak: aldundietan eta Jaurlaritzan handiagoa da hizkuntza bakarrean egindako idazkien arteko desoreka —diputazioetan, adibidez, %34 erdara hutsez, eta %6 euskaraz—, eta *Bestelakoak* sailekoetan, euskarazkoak dira gehiago —%19 euskaraz, %17 gaztelaniaz—.

Galdetu denean herritarrek euskaraz idaztean nola erantzuten duten erakundeek, testu gehienek hautu horri jarraitzen diote (%60k), baina testuen %10 erdaraz bakarrik bidaltzen zaizkie euskaraz idatzi duten herritarrei. Solaskideen arabera, berriz, euskaraz idazten duten herritar gehienei ele bietan erantzuten zaie (%73), eta euskaraz gutxiagori (%23). Herritarrek euskaraz idatzi eta erakundeak erdara hutsez erantzutea %4 aldiz gertatzen da, haien arabera. Gogoan izatekoa da erakunde gehienetako solaskideek ez dutela daturik eman, horren inguruko

²Taula honen irakurketa egokia egiteko lagungarri gerta daiteke “adierazleen taularen deskribapena” kontuan hartzea

informaziorik ez dago eta. Langileen datuak erakunde esparruetara eramanda, hara: dokumentuak euskaraz aurkeztu dituzten herritarrei Jaurlaritzak erantzuten die gutxien euskaraz (%51), eta erdaraz gehien ere bai (%14).

Herritarrekiko ahozko harremanei dagokienez, telefonoz lehen hitza euskaraz egiteko garaian, %58 da euskararen erabileraren adierazlea, eta aurrez aurrekoetan 9 puntuz baxuagoa (%49). Herritarren lehen hitza, berriz, parekoa da telefonoz eta aurrez aurre: %34-35. Solasaldiak osorik hartuta, igogeratxo bat nabari da herritarren lehen hitzetik solasaldi osoko hizkuntzara, batez ere aurrez aurreko harremanetan: %35etik %37ra. Harremana euskaraz izan nahi duten herritarrei nola erantzun dieten, %72ko erabilera du euskarak. Datuak erakunde esparruaren arabera aztertuz gero, hurrenkera bat ageri da ia aldagai guztietan: *Bestelakoak* sailean erabiltzen dute euskara gehien herritarrekin ahoz, ondoren udaletan, gero Jaurlaritzan, eta, azkenik, foru aldundietan.

5.2. Lan hizkuntza

Aztertu da zein den euskararen egoera erakundearen barruko jardunean: barne komunikazioan, pertsonen kudeaketan, kanpo harremanetan eta erakundearen hizkuntza kudeaketan.

Barne komunikazioan ebaluatu da laneko jardunean zein hizkuntzatan aritzen diren. Adibidez, idatzizko harremanetan, lan bileretako dokumentuen erdiak pasatxo gaztelania hutsezkoak dira (%53), eta langile arteko komunikazio ez-formaletan ere gaztelania da nagusi (%61). Lan bileretako agirietan parean daude euskarazkoak eta ele bietakoak (%24 eta %23); komunikazio informaletan, berriz, ele bietan gutxiago daude (%6), eta euskarazkoak gehiago dira (%34). Prozedura administratiboetan eta barneko idazki ofizialetan igo egiten da bi eleetako erabilera: %32 daude hala. Nolanahi ere, gaztelania hutsean daude gehiago (%45), eta euskaraz gutxiago (%24). Erakunde barruko prozedura administratiboetara buruz galdetu zaienean solaskideei, paretsuko datuak eman dituzte: %35 ele bietan, %34 euskaraz, %32 gaztelaniaz. Herritarrek prozedura euskaraz hasteak badu eragina, haien arabera: %54 euskaraz kudeatzen dituzte. Solaskideen datuetan, hala ere, kontuan hartzekoa da erakundeen laurdenek soilik eman ahal izan dutela informazio hori. Barne komunikazioan idatzizko atala aztertzen bada erakundeaz erakunde, hurrenkera bera du euskararen erabilera: *Bestelakoak* arlokoetan gehien, ondoren udalak, Jaurlaritza, eta diputazioak azkenik.

Ahozko komunikazioan, badira aldeak harreman esparruari dagokionez. Langileen arteko harremanetan %39ko erabilera ageri du euskarak, eta langileen eta arduradun politikoen artean, %44koa. Erabilera jaitsi egiten da, ordea, lan bileretan: %34. Administrazio esparruari dagokionez, *Bestelakoak* ataletan euskararen erabilera %50etik gorakoa da hiru aldagaietan. Ondoren datoz udalak, Jaurlaritza eta aldundiak —diputazioen kasuan, gainera, bada aldaketa bat: arduradun politikoekin baino gehiago egiten dute euskaraz lankideen artean—.

Baliabide informatikoak euskaraz erabiltzen dituzten langileen portzentajea %34 da. Kasu horretan ere *Bestelakoak* arloa dago buru, baina bigarren postuan aldundiak ageri dira, udalak baino zerbait gorago. Jaurlaritza dago azkena: langileen %23k erabiltzen dituzte euskarazko aplikazioak. Solaskideek jasotako datuen arabera, hala ere, %46 lanpostutan daude euskaraz programa informatiko orokorrak.

Lan eremuko arloari dagokionez, galdetu da langileen prestakuntzan zein den euskararen tokia. Hara: batez beste azken urtean 1,2 ikastarotan parte hartu dute langileek, eta %28 izan dira euskarazkoak. *Bestelakoak* eremukoak dira buru, alde handiz: ikastaro gehiago (1,7) eta gehiengo euskaraz (%71).

Kanpo harremanei dagokienez, bi esparru ebaluatu dira: gainerako administrazioarekiko erlazioak eta enpresekikoak. Badaude aldeak. Administrazioari dagokionez, erakundeek %48 idazki jasotzen dituzte ele bietan erakundeetatik, eta %51 bidaltzen dituzte hala. Enpresetatik, berriz, gaztelania hutsez jasotzen dituzte %71 idazki, eta hala igortzen dituzte %53. Erakundeen artean, beraz, joera handiagoa dago ele bietan aritzeko enpresetan baino —adibidez, enpresek idazkien %15 igortzen dizkiete erakundeetara ele bietan, eta erakundeek enpresei, %30—. Langileek emandako informazioa da hori. Solaskideek jasotako datuen arabera —laurdenek eman dituzte datuak—, gainerako herri erakundeetatik ele biz iristen dira agiri gehienak (%65), eta gaztelaniaz bostetik bat (%20); gutxienean, euskaraz (%15). Enpresei buruzko datuek badute langileek emandako informazioaren traza: %63 agiri gaztelaniaz, %26 bi eleetan eta %9 euskaraz. Erakundeek nola erantzuten duten, elebitasunarena da

aukerarik ohikoena, erregistroko datuek diotenez: herri erakundeei %51 agiri bidaltzen dizkiete hala, eta enpresei, %58; gaztelania hutsezkoak datoz ondoren (%26 erakundeei, %33 enpresei).

Erabat euskarazko jardunari dagokionez, berriz, badaude ñabardura batzuk. Idatziak jasotzeari dagokionez, parekoa da datua: %15 erakundeetatik, %14 enpresetatik. Bidaltzean badago aldea: %22 erakundeetara, %17 enpresetara. Langileek emandako datuak dira horiek. Desoreka badago, hortaz: hizkuntza bat hautatzean, askoz handiagoa da gaztelaniaren pisua, batez ere enpresekiko harremanean. Joera horretan bat datoz erregistroetako zenbakiak. Ahozko erabileran ageri du euskarazko jardunak erabilera handiena, eta badago aldea administrazioarekin edo enpresekin aritu: administrazioarekin, %48 da euskararen batez besteko erabilera; enpresekin, %32. Euskararen erabilera datuak batez bestekoaren goitik daude *Bestelakoak* taldeko erakundeetan eta udaletan, eta behetik Jaurlaritzan eta diputazioetan.

Idatzizko komunikazioak zein hizkuntzatan igortzen diren aztertu da aurreko ataletan —bai gobernu barrurakoak, bai kanporakoak—, baina zein hizkuntzatan sortzen dira horiek guztiak? Gaztelaniaz gehienak (%57). Ondoren euskarazko produkzioa dator (%25), eta, azkenik, ele bietakoa (%18). Erakunde arloari dagokionez, badaude aldeak. *Bestelakoak* multzoan dago euskarazko sorkuntzarik handiena (%36), nahiz eta han ere gaztelania hutsezkoa izan handiagoa (%41). Gainerakoetan are nabarmenagoa da desoreka. Udaletan euskarazko sorkuntza batez bestekoaren goitik dago (%27), baina erdara hutsezkoa ere parean (%57). Jaurlaritzari dagokionez, erdarazko sorkuntzan batez bestekoaren parean dago, baina euskarazkoa baxuagoa da (%20), ele bietan gehiago produzitzen baitute (%21). Aldundiei dagokienez, gaztelaniazko sorkuntzak han du pisurik handiena (%63), eta euskarazkoak txikiena (%19).

Hizkuntza irizpiderik ba ote duten galdetu zaio erakunde bakoitzeko arduradunari. Gehienek badituzte: %73k. Kasu horretan udaletan dute ezarpenik txikiena irizpideek (%72,5); aldundietan, berriz, erabatekoa (%100). Langileei galdetu zaie ezagutzen ote dituzten irizpide horiek, eta erdiek baino gehiagok erantzun dute baietz (%59); *Bestelakoak* eremukoetan dute ezagutzarik handiena (%76), eta Jaurlaritzan txikiena (%53). Betetze mailari erreparatuta, langileek %67an jarri dute betetze maila; saileko ordezkariak, apalxeago, %61ean. *Bestelakoak* arloan ageri da betetze mailarik handiena, langileen arabera (%80), baina solaskideen arabera, udaletan (%62). Adierazgarria da foru aldundietan ageri den aldea: langileek %62ko betetze maila eman diete, baina erakundeetako solaskideek txikiena: %42.

Hizkuntza eskakizunak zertan diren aztertu da, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak helarazitako informazioarekin. Eskakizun mailari dagokionez, gehien zabalduak 2. eskakizuna (%43) eta 3.a (%34) dira. Betetze mailari erreparatuta, berriz, lanpostuen %63an dago egiaztatua dagokion eskakizuna edo handiagoa, Jaurlaritzaren informazio ofizialaren arabera. Betetze mailarik handiena 3. hizkuntza eskakizunak du (%69); atzetik datoz 2.a (%63), 4.a (%57), eta, azkenik, 1.a (%48). Erakunde esparruka aztertzen badira betetze mailak, *Bestelakoak* sailekoak ageri dira buruan: %82 lanpostutan egiaztatua dute eskakizuna. Foru aldundietan %61ean dago betetze maila; Eusko Jaurlaritzan, %58an; eta, azkenik, udaletan eta mankomunitateetan, %56an.

Langileei galdetu zaie beren hizkuntza gaitasunari buruz, eta gehienek adierazi dute gai direla euskaraz hitz egiteko (%67) eta idazteko (%65). Gaitasunik handiena *Bestelakoak* multzoko erakundeetan ageri da (%79-80), eta apalena, Jaurlaritzan (%62-60).

Lanpostuen funtzio linguistikoari dagokionez, hara: %29k adierazi dute atal orokorretan daudela, eta %25ek, jendaurrekoetan. Erdiak pasatxo, beraz. Gainerako arloek pisu txikiagoa dute. Adierazgarria da bost langiletik batek (%22) ez dakielako zein den bere lanpostuaren funtzioa. Ez jakite hori batez ere *Bestelakoak* sailean ageri da; gutxien, udaletan. Ezezagutza handitu egiten da beren lanpostuaren hizkuntza helburuari buruz galdetzean: laurdenek ez dakite zein den helburu hori (%25); Jaurlaritzan, areagok (%29). Gehienek adierazi dute atal elebidunetan daudela (%62), batik bat aldundietan (%65). Euskarazko ataletan gutxiago daude: %14. *Bestelakoak* multzoko erakundeetan ageri da euskarazko atal gehien, langileen hitzetan: %26.

Erakundeetako ordezkari politikoaren soslaiari buruz galdetuta, solaskideek diote gehienek badakitela euskaraz: %80k ulertu behintzat egiten dute, %72 hitz egiteko gai dira. Erakundeka begiratu gero, hona: ulermen gaitasun

handiena Jaurlaritzan eta haren menpeko erakunde autonomiadunetan ageri dute arduradunek (%82), eta segidan datoz udalak. Hitz egiteko gaitasunari dagokionez, berriz, udaletan ageri da portzentajerik handiena (%74), eta atzetik dator Jaurlaritza (%70).

Langileei dagokionez, laurdenek (%25) esan dute parte hartzen dutela “asko” edo “nahikoa” erakundeek euskararen erabilera normalizatzeko bultzatutako ekimenetan; *Bestelakoak* arlokoetan da handiena parte hartzea (%34), eta Jaurlaritzan txikiena (%20).

Bilakaeraz galdetuta, gehiago dira baikorrak ezkorrek baino: %52k diote erabileraren bilakaera positiboa dela, eta %11k jo dute negatibotzat. Positibotasuna handiagoa da *Bestelakoak* multzoan (%72), eta han dute negatibotasunik txikiena ere (%8). Jarrera ezkorrena Jaurlaritzan ageri da (%13), nahiz eta han ere nabarmen gehiago izan positibotzat jotzen dutenak (%45).

Beraiek egindako erabileraren bilakaerari dagokionez, ahozko erabileran sumatu dute aurrerapausorik handiena: %39k adierazi dute gehiago erabiltzen dutela euskara ahoz, eta %12k, gutxiago egiten dutela; aldundietan ikusi dute bilakaeraren goraldia gehiago (%40). Idatziari dagokionez ere gehiago dira aurrera egiten ari direla diotenak (%32), atzeraldia sumatu dutenak baino (%10). Kasu horretan ere diputazioetako langileek sumatu dute aurrerapauso handiagoa (%35).

5.3. Adierazleen taula: egitura eta adierazleen kalkulurako prozedura

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 | |
| 1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra | 1.1 | | <p>Euskarri motak: 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 zuzendutako informazio panel elektronikoak.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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 | Emitza (%) | | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | | Gaztelaniaz |
| 1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak | 1.2 | | <p>Euskarri motak: Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak, eta erakundeak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: Euskara hutsean, ele bietan eta gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoak.</p> | | | | |
| 1.2.2. Erakundearen beraren papereko argitalpenak | 1.3 | | <p>Euskarri motak: Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko asmoz erakundeak berak kaleratzen dituen papereko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: Proposatzen da inpaktu handieneko argitalpenetara mugatzea neurrketara, ondorengo jarraibideen arabera:</p> <p>1- Zabalpen maila handienekoak: herritar guztiari zabaldukoak, edota erabilpen maila handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei.</p> <p>2- Erakundeak maiztasun handiz kaleratzen dituen argitalpenak.</p> <p>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.</p> <p>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 ehunekoak. Bost argitalpenei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.</p> <p>5- Zehaztu egin behar da zein bost argitalpen hartu diren kontuan, hurrengo ebaluazioa egiten denerako erreferentzia gisa.</p> | | | | Hizkuntza neurrketara egindako bost argitalpenak |

(.../...)

(.../...)

| 1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | | Oharrak | |
|--|------------|------------|---|------------|------------|---------|---|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emitza (%) | | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | | Gaztelaniaz |
| 1.2.3. Iragarkiak eta publizitatea | 1.4 | | <p>Euskarri motak: Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten erakundearen iragarkiak, sustapen kanpainak edota publizitatea.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten erakundeari buruzko berriak.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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>Komunikazio mota: Herritarrei zuzendutako bilera edota aurkezpen irekietan erabilitako hizkuntza.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoa; 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>Euskarri motak: Erakundearen webguneko atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Erakundearen sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko erakundearen beraren aplikazio telematikoak.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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>Komunikazio mota: Herritarrek zein hizkuntzatan aurkezten dituzten erakundera igorritako idatziak: gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak...</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzuko herritarrek aurkeztutako idatziak irakurri beharrik ez duten langileek.</p> | | | | |
| 2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak | | 6.4 | <p>Komunikazio mota: Herritarrei zein hizkuntzatan iristen zaizkien dokumentu edo idazki ofizialak, bai langileak berak sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzuko 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>Komunikazio mota: Herritarrek erakundera idatziz aurkeztutako eskaeretan erabilitako hizkuntza.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Herritarrek aurkeztutako idatzizko hizkuntzaren jarraipena egiteko erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez, erakundearen erregistroan sarrera emandako idatzizko hizkuntzaren datuak. Hasiera batean, azken hamabi hilabetei dagozkien datuak, ehunekotan. Epe horretan aurkeztutako idatziak 50 baino gutxiago izanez gero, azken 50ak aztertuko dira.</p> | | | | |

(.../...)

(.../...)

| 2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | | Oharrak |
|---|------------|------------|--|------------|------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emitza (%) | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | |
| 2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | | 6.5 | <p>Komunikazio mota: Zein hizkuntzatan erantzuten zaien herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako idatziei, bai langileak berak euskaraz sortuta, bai beste norbaitek itzulita.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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>Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den herritarrek erakundearen euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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>Komunikazio mota: Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra telefonoz agurtzean.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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> | | |
| 2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza | | 3.2 | <p>Komunikazio mota: Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra aurrez aurre agurtzean.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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 aurre harremanik ez duten langileek.</p> | | |

(.../...)

(.../...)

| 2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak |
|---|------------|------------|---|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Eraitza (%) | |
| 2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza | | 1.3 | <p>Komunikazio mota: Neurtuko da langilearen eta herritaren arteko telefono bidezko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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. 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>Komunikazio mota: Neurtuko da langilearen eta herritaren arteko aurrez aurreko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p> | | |

(.../...)

(.../...)

| 2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak |
|--|------------|------------|---|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emaitza (%) | |
| 2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza | | 2.1 | <p>Komunikazio mota: Zein den langileak erabiltako hizkuntza herritarrekiko telefono bidezko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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 herritarrekiko telefonoz harremanik ez duten langileek.</p> | | |
| 2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza | | 4.1 | <p>Komunikazio mota: Zein den langileak erabiltako hizkuntza herritarrekiko aurrez aurre harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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 herritarrekiko aurrez aurre harremanik ez duten langileek.</p> | | |

(.../...)

(.../...)

| 2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak |
|---|------------|------------|--|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emaitza (%) | |
| 2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | | 4.2 | <p>Komunikazio mota: Herritarrek harremana euskaraz izatea nahiago duten kasuan, langileak zein hizkuntza erabili duen zerbitzua emateko.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoa; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. 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 | Emitza (%) | | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | | Gaztelaniaz |
| 3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak | | 7.8 | Euskarri motak: Zein hizkuntzatan dauden lan bileretako dokumentu idatziak: deialdiak, aktak, txostenak... Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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. | | | | |
| 3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiβοetarako erabilietako hizkuntza | | 7.4 | Euskarri motak: Zein hizkuntzatan idatzita dauden erakunde barerako langileek sortutako agiri eta dokumentu ofizialak: prozedura administratiβοak, bileretako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak... Bai euskaraz sortuak, bai beste norbaitek itzuliak. Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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. | | | | |
| 3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza | | 7.6 | Euskarri motak: Zein hizkuntzatan dauden lankideekiko komunikazio ez-formalerako idatzitako oharrak, mezu elektronikoak, eta abar. Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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. | | | | |

(.../...)

(.../...)

| 3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA | 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>Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Azken hamabi hilabeteetako hizkuntza erabileraren ehunekoak. Itema erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p> | | | | |
| 3.1.5. Herriarek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza | 3.2.b | | <p>Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den herriarek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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 | Emaitza (%) | |
| 3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.2 | <p>Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabiltzen den lan bileretan.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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. Laneko bilerarik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p> | | |
| 3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.1 | <p>Komunikazio mota: Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten lankideekin.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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.</p> | | |
| 3.2.3. Langile eta ordezkari politiko arteko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.3 | <p>Komunikazio mota: Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten erakundeko ordezkari politikoekin.</p> <p>Ehuneakoak kalkulatzeko prozedura: 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.</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>Euskarri motak: Programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuak.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Erakundearen langileek gehien erabiltzen dituzten programa eta aplikazio informatikoetan zenbatetan dagoen euskarazko bertsioa instalatuta.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten langileen erantzunak ehunekoetara pasatu ('bakar bat ere ez'=%0; 'erdiak baino gutxiago'=%25; 'erdiak'=%50; 'erdiak baino gehiago'=%75; eta 'guztiak'=%100), eta erabileraren ehunekoen batez bestekoa kalkulatu.</p> | | |

4. Pertsonen kudeaketa

| 4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak |
|--|------------|------------|--|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Eraitza (%) | |
| | | | | 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>Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan langileek zenbat aldiz parte hartu duten erakundeak antolatutako lan prestakuntzako saio edota ikastaroetan.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan erakundeak antolatutako lan prestakuntzarako saio edota ikastaroetatik, zenbatetan eskaini den euskaraz egiteko aukera.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan langileek zein hizkuntzatan jaso dituzten prestakuntzarako saio edota ikastaroak.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: Langileek emandako erantzunak erabilera ehunekotara pasatu ('gaztelania hutsean'=%0; 'gaztelaniaz gehiago'=%25; 'euskaraz gaztelaniaz 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 | |
| 5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza | | 7.10 | <p>Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jauriaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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>Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jauriaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar duite prozedura administratiiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p> | | | |
| 5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza | | 7.12 | <p>Euskarri motak: Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jauriaritza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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> | | | |

(.../...)

(.../...)

| 5.1. ADMINISTRAZIOA | 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>Euskarri motak: Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jauriaritza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetara bidalitako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar duite prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p> | | | | |
| 5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.4 | <p>Euskarri motak: Zein hizkuntza erabiltzen den beste herri erakundeekiko (udalak, aldundia, Jauriaritza...) ahozko komunikazioan.</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p> | | | | |

| 5.2. ENPRESA PRIVATU HORNITZAILEAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | | Oharrak | |
|---|------------|------------|--|------------|------------|---------|-------------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emitza (%) | | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | | Gaztelaniaz |
| 5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa | | 7.14 | Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidalitako idatzizko komunikazioak. Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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. | | | | |
| 5.2.2. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza | 4.2.3.b | | Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidalitako idatzizko komunikazioak. Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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 administratiiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek. | | | | |
| 5.2.3. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | | 7.16 | Euskarri motak: 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. Adierazlea kalkulatzeko prozedura: 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. | | | | |

(.../...)

(.../...)

| 5.2. ENPRESA PRIVATU HORNITZAILEAK | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | | Oharrak | |
|--|------------|------------|--|------------|------------|---------|-------------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emitza (%) | | | |
| | | | | Euskaraz | Ele bietan | | Gaztelaniaz |
| 5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan berretzat lan egiten duten edo erakundearen homitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | 4.2.2 | | <p>Euskarri motak: Zein hizkuntzatan bidaltzen diren komunikazioak (euskaraz sortuak nahiz itzuliak) erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen homitzaile diren enpresa pribatuetara (homitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Azken hamabi hilabeteetan zein hizkuntzatan bidali zaizkien agiriak eta dokumentuak erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen homitzaile 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 homitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.5 | <p>Euskarri motak: Ahozko komunikazioan zein hizkuntza erabili den erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen homitzaile diren enpresa pribatuekin (homitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoa; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Ez diote galdera honi erantzungo 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 | |
| 6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza | | 7.2 | <p>Euskarri motak: 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>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura: 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 | Eraitza | | |
| | | | | Bai | | Ez |
| 6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen ezarpena | 5.6 | | <p>Elementua: Erakundeak HOElak onartuta dauzkan ala ez.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Erantzuna baiezkoa ala ezezkoa izango da: erakundeak HOElak ezarrita dauzkan ala ez.</p> | | | |

| | | | | Eraitza (%) | Oharrak |
|--|-----|-----|--|-------------|---------|
| 6.2.2. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza | | 9.1 | <p>Elementua: Langileek zenbateraino ezagutzen dituzten erakundearen hizkuntza irizpideak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Langileen erantzunak, irizpideak ezagutzen ote dituzten. Ehunekoak kalkulatu, 'asko' eta 'nahikoa' erantzunen baturarekin.</p> | | |
| 6.2.3. Erakundearen HOElren betetze maila | 5.7 | | <p>Elementua: Ordezkariek zer pertzepzio duen onartutako HOElak betetzearen inguruan.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Erakundeko ordezkariek 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>Elementua: Lanean zenbateraino betetzen diren lanpostuari dagozkion hizkuntza irizpideak.</p> <p>Adierazlea kalkulatzeko prozedura: Langileen erantzunak hizkuntza irizpideak betetzeari buruz. 'Askok' eta 'nahikoa' adierazle batura kalkulatu ehunekotan.</p> | | |
| 6.2.5. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%) | 5.1 | | <p>Elementua: Erakundeari dagokion derrigortasun indizea.</p> <p>Adierazlea: 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 jarraikiz | 5.2 | | Elementua: Lanpostuak, dagokien hizkuntza eskakizunari jarraikiz. Adierazlea: Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko. | 1. HE | | | |
| 2. HE | | | | | | | |
| 3. HE | | | | | | | |
| 6.3.2. Dagokion HE edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak | 5.3 | | Elementua: Dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak. Adierazlea: 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 | Elementua: Langileei dagokien hizkuntza eskakizuna. Adierazlea: Erantzunen ehunekoa, hizkuntza eskakizunari jarraikiz. | Batere ez | | | |
| 1. HE | | | | | | | |
| 2. HE | | | | | | | |
| 6.3.4. Lanpostuak egiaztatutako maila altuenerako hizkuntza eskakizunari jarraikiz | | 10.2 | Elementua: Langileek egiaztatutako maila altuenerako hizkuntza eskakizuna. Adierazlea: Erantzunen ehunekoa, hizkuntza eskakizunari jarraikiz | 3. HE | | | |
| 4. HE | | | | | | | |
| Guztira 100,0 | | | | | | | |

| | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak |
|--|------------|------------|--|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emaitza (%) | |
| 6.3.5. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe duten lanpostuen ehunekoa | 5.4 | | Elementua: Derrigortasun data igarota egon arren, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe duten lanpostuak. Adierazlea: Derrigortasun data igarota hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabeko lanpostuen ehunekoa, lanpostu guztiekiko. | | |
| | | | | | |

| | | | | Bai (%) | Ez (%) | Zehaztu gabe (%) | Oharrak |
|--|--|------|--|------------|-----------|------------------------|---------|
| 6.3.6. Derrigortasun data duten lanpostuak | | 10.3 | Elementua: Derrigortasun data duten lanpostuak. Adierazlea: Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko. | | | | |
| 6.3.7. Derrigortasun data igaroa dutenak | | 10.4 | Elementua: Derrigortasun data igaroa duten lanpostuak. Adierazlea: Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko. | | | | |

| 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 | Elementua: Erakundeko langileek euskaraz hitz egiteko eta idazteko duten gaitasuna. Adierazlea: Euskaraz 'nahiko ongi' eta 'ongi' hitz egiteko eta 'nahiko ongi' eta 'ongi' idazteko gai diren langileen ehunekoa. | | | |

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

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

| 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 politikoan hizkuntza gaitasuna | 5.5 | | Elementua: Erakundeko ordezkari politikoan hizkuntza gaitasuna. Adierazlea: Euskaraz ulertzeko eta hitz egiteko gai direnen ehunekoa. | | | |

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

| 6.7. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERARI BURUZ | Galdetegia | | Ebaluazio adierazlea | | Oharrak | |
|--|------------|------------|--|------------|---------|-----------|
| | Orokorra | Langileena | Kalkulurako prozedura | Emitza (%) | | |
| | | | | Positiboa | | Negatiboa |
| 6.7.1. Erakundean euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa | | 10.8 | Elementua: Langileen balorazioa euskararen erabilerak erakundean duen bilakaerari buruz. Adierazlea: Ehunekotan adierazita, 'oso positiboa' eta 'positiboa' erantzun dutenak, eta 'oso negatiboa' eta 'negatiboa' erantzun dutenak. | | | |

| | | | Emitza (%) | | Oharrak |
|--|--|--------------|---|-------------------|---------|
| | | | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | |
| 6.7.2. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | 9.4. Ahoz | Elementua: Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera. Adierazlea: 'Geroz eta gehiago' erantzun dutenen ehunekoa, eta 'geroz eta gutxiago' erantzun dutenena. | | |
| 6.7.3. Duela bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | 9.4. Idatziz | Elementua: Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera. Adierazlea: '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 | | |

5.4. Adierazleen taula: emaitzak

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

| 2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK | Galdetegia | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ-erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | | |
|--|------------------------|-------------------|------------|-------------|----------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|--|
| | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | |
| | | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 2.1.1. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatziakoeskaerak | Orokorra Langileena | 21,9 | 7,0 | 71,1 | 12,8 | 10,6 | 76,6 | 16,9 | 12,9 | 70,2 | 30,8 | 13,9 | 55,2 | 19,9 | 9,7 | 70,5 | |
| 2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatziakoeskaerak | Orokorra Langileena | 15,4 | 56,5 | 28,2 | 5,9 | 60,1 | 33,9 | 9,7 | 61,3 | 29,0 | 18,5 | 64,9 | 16,7 | 12,5 | 59,1 | 28,3 | |
| 2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundeetan aurkeztutako eskaerak | Orokorra Langileena | 18,1 | 6,9 | 75,0 | 4,2 | 36,3 | 59,6 | 13,4 | 13,1 | 73,5 | 13,0 | 25,7 | 61,2 | 12,8 | 17,1 | 70,1 | |
| 2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabiltako hizkuntza | Orokorra Langileena | 63,8 | 27,1 | 9,1 | 59,4 | 31,9 | 8,7 | 51,3 | 35,1 | 13,6 | 64,2 | 25,4 | 10,4 | 60,3 | 29,6 | 10,1 | |
| 2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabiltako hizkuntza | Orokorra Langileena | 28,4 | 70,6 | 1,0 | 3,0 | 90,1 | 7,0 | 44,0 | 52,9 | 3,2 | 12,3 | 87,7 | 0,0 | 22,9 | 73,2 | 3,9 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | Oharrak Erakundeen %38,4k erantzun dute Erakundeen %32,5ek erantzun dute |

| 2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|---|------------|------------|-------------------|------|----------------|----------|---------------|------|-------------|----------|------------|--------|
| | Orokorra | Langileena | Emitza (%) | | Emitza (%) | | Emitza (%) | | Emitza (%) | | Emitza (%) | |
| | | | | | | | | | | | | |
| 2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza | | 1.2 | 60,8 | 49,9 | Euskaraz | Euskaraz | 55,1 | 67,2 | Euskaraz | Euskaraz | 58,1 | Oharak |
| 2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza | | 3.2 | 50,9 | 42,5 | Euskaraz | Euskaraz | 45,2 | 63,5 | Euskaraz | Euskaraz | 49,2 | |
| 2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza | | 1.3 | 35,2 | 29,5 | Euskaraz | Euskaraz | 32,4 | 42,0 | Euskaraz | Euskaraz | 34,1 | |
| 2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza | | 3.3 | 36,3 | 28,6 | Euskaraz | Euskaraz | 34,2 | 48,8 | Euskaraz | Euskaraz | 35,4 | |
| 2.2.5. Elkarizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza | | 2.1 | 36,2 | 29,8 | Euskaraz | Euskaraz | 32,2 | 43,1 | Euskaraz | Euskaraz | 34,7 | |
| 2.2.6. Elkarizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza | | 4.1 | 37,8 | 31,3 | Euskaraz | Euskaraz | 33,5 | 47,7 | Euskaraz | Euskaraz | 36,6 | |
| 2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | | 4.2 | 71,9 | 70,9 | Euskaraz | Euskaraz | 70,2 | 82,6 | Euskaraz | Euskaraz | 72,4 | |

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

| 3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA | Galdeategia | | Udalak eta mankom | | | | Foru aldundiak | | | | EJ-erak auton | | | | Bestelakoak | | | | Guztira | | | | | |
|--|-------------|------------|-------------------|------------|-------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|---------------|----------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|----------|-------------|-------------|-------------|------------|---------------------------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | | |
| | | | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Oharrak |
| 3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak | | 7.8 | 26,7 | 26,3 | 47,0 | 12,5 | 19,6 | 68,0 | 17,7 | 18,9 | 63,5 | 45,1 | 22,4 | 32,5 | 23,8 | 22,9 | 53,3 | | | | | | | |
| 3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza | | 7.4 | 27,3 | 31,0 | 41,9 | 11,1 | 31,2 | 57,8 | 18,6 | 32,9 | 48,5 | 42,5 | 33,0 | 24,5 | 23,7 | 31,6 | 44,7 | | | | | | | |
| 3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaleko hizkuntza | | 7.6 | 37,3 | 4,9 | 57,8 | 23,6 | 7,5 | 68,9 | 29,1 | 5,4 | 65,6 | 48,9 | 5,2 | 45,9 | 33,9 | 5,6 | 60,5 | | | | | | | |
| 3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza | 3.1.b | | 44,3 | 24,8 | 30,8 | - | - | - | 20,6 | 25,5 | 53,9 | 33,1 | 51,3 | 15,6 | 33,6 | 34,8 | 31,6 | | | | | | Erakundeen %23,6k erantzun dute | |
| 3.1.5. Herriarek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza | 3.2.b | | 60,8 | 28,4 | 10,9 | - | - | - | 45,3 | 28,9 | 25,9 | 18,1 | 53,1 | 28,8 | 53,5 | 30,4 | 16,1 | | | | | | Erakundeen %24,6k erantzun dute | |

| 3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA | Galdetegia | | Udalak eta mankomunitateak | Foru aldundiak | EJ+erak auton | Bestelakoak | Guztira | |
|---|------------|------------|----------------------------|----------------|---------------|-------------|------------|------------|
| | Orokorra | Langileena | | | | | Emaita (%) | Emaita (%) |
| | | | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Oharra |
| 3.2.1. Lan bilereko ahozko harremanetako hizkuntza | 5.2 | | 37,1 | 24,5 | 25,8 | 50,8 | 33,5 | |
| 3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza | 5.1 | | 41,0 | 33,6 | 35,4 | 52,8 | 39,4 | |
| 3.2.3. Langile eta ordezkari politiko arteko ahozko harremanetako hizkuntza | 5.3 | | 47,0 | 32,6 | 36,9 | 53,0 | 43,7 | |

| 3.3. BALJABIDE INFORMATIKOAK | Galdetegia | | Udalak eta mankomunitateak | Foru aldundiak | EJ+erak auton | Bestelakoak | Guztira | |
|--|------------|------------|----------------------------|----------------|---------------|-------------|------------|--|
| | Orokorra | Langileena | | | | | Emaita (%) | Emaita (%) |
| | | | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Euskaraz | Oharra |
| 3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%) | 3.3 | | 90,0 | 22,0 | 22,0 | 29,3 | 45,7 | Foru aldundietan CFak soilik eman du datua |
| 3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoaren erabilera | 8.1 | | 32,9 | 36,8 | 36,8 | 38,4 | 34,1 | |

4. Pertsonen kudeaketa

| 4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA | Galdetegia | | Udalak eta mankomunitateak | | Foru aldundiak | | EJ-erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|---|------------|------------|----------------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Orokorra | Langileena | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | | Emaitza (%) | |
| | | | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste | Batez beste |
| 4.1.1. Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako sailo edo ikastaro kopuruaren batez bestekoa | | 8.2 | 0,9 | 1,6 | 0,9 | 1,7 | 1,2 | | | | | |
| 4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskanitako lan prestakuntzarako sailo edo ikastaroen ehunekoa | | 8.3 | 44,1 | 39,5 | 41,5 | 70,7 | 46,1 | | | | | |
| 4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza | | 8.4 | 28,7 | 21,8 | 18,2 | 52,2 | 27,8 | | | | | |

5. Kanpo harremanak

| 5.1. ADMINISTRAZIOA | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ+erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | | |
|---|------------|------------|-------------------|-------------|----------|----------------|-------------|----------|---------------|-------------|----------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|---------|----------------------------------|
| | Orokorra | Langileena | Emaitza (%) | | Euskaraz | Emaitza (%) | | Euskaraz | Emaitza (%) | | Euskaraz | Emaitza (%) | | Euskaraz | Emaitza (%) | | Oharrak | |
| | | | Ele bietan | Gaztelaniaz | | Ele bietan | Gaztelaniaz | | Ele bietan | Gaztelaniaz | | Ele bietan | Gaztelaniaz | | Ele bietan | Gaztelaniaz | | |
| 5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza | | 7.10 | 13,9 | 69,1 | 17,0 | 12,6 | 62,2 | 25,2 | 11,8 | 60,6 | 27,7 | 25,3 | 61,7 | 13,0 | 14,5 | 65,3 | 20,2 | Erakundeen %31,5ek erantzun dute |
| 5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza | 4.1.3.b | | 17,2 | 41,1 | 41,7 | 7,8 | 61,4 | 30,8 | 7,8 | 36,5 | 55,7 | 11,5 | 62,0 | 26,5 | 10,7 | 47,8 | 41,5 | |
| 5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidaltako idatzietako hizkuntza | | 7.12 | 26,3 | 45,0 | 28,7 | 9,9 | 61,5 | 28,6 | 11,4 | 59,4 | 29,2 | 39,9 | 49,7 | 10,4 | 21,9 | 50,9 | 27,2 | Erakundeen %72,4k erantzun dute |
| 5.1.4. Erakundeak EAEko beste herri erakundeetara bidaltako idatzietako hizkuntza | 4.1.2 | | 18,3 | 55,9 | 25,9 | 5,9 | 55,1 | 39,0 | 7,4 | 69,7 | 23,0 | 16,7 | 78,7 | 4,6 | 12,8 | 61,0 | 26,2 | |
| 5.1.5. Beste herri erakundeetara ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.4 | 50,8 | | | 40,7 | | | 42,7 | | | 59,7 | | | 48,1 | | | |

| 5.2.- ENPRESA PRIBATU HORNITZAILEAK | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ-erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|----------|------------|-------------|----------|------------|----------------------------------|
| | Galdetegia | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | Emaita (%) | | | | |
| | | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz |
| 5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa | | 7.14 | 15,1 | 16,9 | 68,0 | 10,1 | 13,3 | 76,5 | 11,9 | 13,7 | 74,4 | 16,9 | 12,8 | 70,3 | 13,8 | 15,1 | 71,1 | |
| 5.2.2. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza | 4.2.3.b | | 19,1 | 18,8 | 45,9 | 4,2 | 36,1 | 59,7 | 11,2 | 17,7 | 71,2 | 3,9 | 5,2 | 90,9 | 8,7 | 26,4 | 62,7 | Erakundeen %26,1ek erantzun dute |
| 5.2.3. Erakundeak bereiztat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | | 7.16 | 21,5 | 30,2 | 48,3 | 9,2 | 37,3 | 53,5 | 12,2 | 26,2 | 61,6 | 15,6 | 24,6 | 59,8 | 16,6 | 30,2 | 53,2 | |
| 5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan bereiztat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | 4.2.2 | | 20,1 | 40,2 | 39,7 | 0,8 | 61,5 | 37,7 | 2,9 | 68,2 | 28,9 | 7,0 | 78,6 | 14,4 | 8,9 | 58,4 | 32,7 | Erakundeen %51,2k erantzun dute |
| 5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.5 | 36,4 | | | 27,3 | | | 26,5 | | | 37,2 | | | 32,4 | | | |

6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa

| 6.1. SORTZE HIZKUNTZA | Udalak eta mankom | | | | Foru aldundiak | | | | EJ+erak auton | | | | Bestelakoak | | | | Guztira | | | | |
|---|-------------------|------------|------------|------------|----------------|----------|------------|-------------|---------------|------------|-------------|----------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|----------|------------|-------------|---------|
| | Galdetegia | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | |
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | Oharrak |
| 6.1.1. Idatziko lanaren sortze hizkuntza | 7.2 | 26,9 | 16,3 | 56,8 | 19,4 | 18,0 | 62,6 | 20,4 | 20,9 | 58,7 | 35,9 | 23,4 | 40,8 | 25,0 | 18,4 | 56,6 | | | | | |

| 6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK | Udalak eta mankom | | | | Foru aldundiak | | | | EJ+erak auton | | | | Bestelakoak | | | | Guztira | | | | | | |
|---|-------------------|------------|--------|------|----------------|-------|--------|---------------|---------------|------|---------------|------|-------------|---------------|--------|-----|---------------|-----|--------|---------------|--------|---------------|--|
| | Galdetegia | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | Emaita | | |
| | Orokorra | Langileena | Bai | Ez | Erantzun gabe | Bai | Ez | Erantzun gabe | Bai | Ez | Erantzun gabe | Bai | Ez | Erantzun gabe | Bai | Ez | Erantzun gabe | Bai | Ez | Erantzun gabe | Ez | Erantzun gabe | |
| 6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen ezarpena | 5.6 | | 72,5 | 25,7 | 1,8 | 100,0 | | | 75,0 | 16,7 | 8,3 | 77,8 | 22,0 | 73,4 | 24,1 | 2,5 | | | | | | | |

| 6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|--|-------------------|------------|----------------|------------|---------------|------------|-------------|------------|------------|------------|
| | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | |
| | Orokorra | Galdetegia | Orokorra | Galdetegia | Orokorra | Galdetegia | Orokorra | Galdetegia | Orokorra | Galdetegia |
| 6.2.2. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza | 9.1 | 59,0 | 55,6 | 53,0 | 75,8 | 58,7 | | | | |
| 6.2.3. Erakundearen HOEren betetze maila | 5.7 | 61,8 | 41,7 | 61,1 | 60,7 | 61,2 | | | | |
| 6.2.4. Lanpostuen HOEren betetze maila | 9.2 | 67,2 | 61,8 | 63,0 | 79,5 | 66,5 | | | | |
| 6.2.5. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%) | 5.1 | 48,5 | 48,5 | 48,5 | 48,5 | 48,5 | | | | |

| 6.3. HIZKUNITZA ESKAKIZUNAK | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ-erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | |
|--|------------|------------|-------------------|-------------------------------------|--|----------------|-------------------------------------|--|----------------|-------------------------------------|--|----------------|-------------------------------------|--|----------------|-------------------------------------|--|
| | Orokorra | Langileena | HE | Lanpostuak HEri jarraikiz (%) | Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%) | HE | Lanpostuak HEri jarraikiz (%) | Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%) | HE | Lanpostuak HEri jarraikiz (%) | Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%) | HE | Lanpostuak HEri jarraikiz (%) | Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%) | HE | Lanpostuak HEri jarraikiz (%) | Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%) |
| | | | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE | 1. HE | 2. HE | 3. HE |
| 6.3.1. Lanpostu kopurua Hizkunitza Eskakizunari jarraiki | | | 1. HE | 16,0 | 40,0 | 1. HE | 11,4 | 65,0 | 1. HE | 18,7 | 43,3 | 1. HE | 4,8 | 66,9 | 1. HE | 14,3 | 47,7 |
| | | | 2. HE | 49,0 | 56,2 | 2. HE | 43,5 | 59,1 | 2. HE | 37,2 | 68,8 | 2. HE | 30,8 | 70,3 | 2. HE | 43,3 | 63,5 |
| | | 5.2 | 3. HE | 26,7 | 63,4 | 3. HE | 39,9 | 64,0 | 3. HE | 32,4 | 55,9 | 3. HE | 61,8 | 90,7 | 3. HE | 34,3 | 69,3 |
| | | | 4. HE | 8,3 | 63,5 | 4. HE | 5,2 | 35,4 | 4. HE | 11,6 | 49,5 | 4. HE | 2,6 | 44,2 | 4. HE | 7,9 | 57,1 |
| 6.3.2. Dagokion HE edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak | | 5.3 | Guztira | 100,0 | 56,1 | Guztira | 100,0 | 60,5 | Guztira | 100,0 | 57,6 | Guztira | 100,0 | 82,0 | Guztira | 100,0 | 62,7 |

Iturria:
Erakundekakoa,
HPS (maiatza),
Orokorrak HPS
(azaroa)

| 6.3. HIZKUNITZA ESKAKIZUNAK | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ-erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | |
|--|------------|----------|-------------------|----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------|----------------|----------------------------------|-------------------------|
| | Orokorra | Orokorra | Galdetegia | Lanpostuak dagokion HE (%) | Egiaztatutako HE (%) | HE | Lanpostuak dagokion HE (%) | Egiaztatutako HE (%) | HE | Lanpostuak dagokion HE (%) | Egiaztatutako HE (%) | HE | Lanpostuak dagokion HE (%) | Egiaztatutako HE (%) | HE | Lanpostuak dagokion HE (%) | Egiaztatutako HE (%) |
| | | | Batere ez | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE | Batere ez | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE | Batere ez | 1. HE | 2. HE | 3. HE | 4. HE |
| 6.3.3. Lanpostuak hizkunitza eskakizunari jarraikiz | | 10.1 | Batere ez | 10,3 | 23,7 | Batere ez | 6,4 | 4,8 | Batere ez | 15,3 | 9,5 | 1. HE | 3,4 | 5,2 | 1. HE | 9,8 | 6,6 |
| | | | 1. HE | 41,4 | 25,1 | 2. HE | 41,2 | 23,1 | 2. HE | 38,5 | 23,8 | 2. HE | 32,9 | 14,1 | 2. HE | 39,7 | 23,2 |
| | | | 2. HE | 34,5 | 33,2 | 3. HE | 43,7 | 41,0 | 3. HE | 35,5 | 34,3 | 3. HE | 59,4 | 60,7 | 3. HE | 39,4 | 37,9 |
| | | 10.2 | 3. HE | 13,8 | 11,8 | 4. HE | 8,7 | 8,5 | 4. HE | 10,8 | 8,8 | 4. HE | 4,3 | 6,8 | 4. HE | 11,0 | 9,9 |
| 6.3.4. Lanpostuak egiaztatutako mala altueneko hizkunitza eskakizunari jarraikiz | | | Guztira | 100,0 | 100,0 | Guztira | 100,0 | 100,0 | Guztira | 100,0 | 100,0 | Guztira | 100,0 | 100,0 | Guztira | 100,0 | 100,0 |

Iturria: HPS
(maiatza)
Inkestatuei
dagokie datua

| | | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ+erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | |
|---|------------------------|-------------------|------------|--------|----------------|--------|------------|---------------|--------|------------|-------------|--------|------------|---------|--|--|
| 6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK | Galdetegia Orokorra | Langileena | Emaita (%) | | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | |
| | | | Bai (%) | Ez (%) | Bai (%) | Ez (%) | | Bai (%) | Ez (%) | | Bai (%) | Ez (%) | | | | |
| 6.3.5. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztaitu gabe duten lanpostuen ehunekoa | 5,4 | | 12,8 | | | | 10,1 | | | 9,4 | | | | 10,3 | | Iturria: HPS (azaroa). Lanpostu guztiekiko eginda dago kalkulua, informazioz ez dugun horiek barne |

| | | Udalak eta mankom | | | Foru aldundiak | | | EJ+erak auton | | | Bestelakoak | | | Guztira | | | |
|--|------------------------|-------------------|------------|--------|----------------|--------|------------|---------------|--------|------------|-------------|--------|------------|---------|------|------|-----------------------|
| 6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK | Galdetegia Orokorra | Langileena | Emaita (%) | | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | Emaita (%) | Oharrak | | | |
| | | | Bai (%) | Ez (%) | Bai (%) | Ez (%) | | Bai (%) | Ez (%) | | Bai (%) | Ez (%) | | | | | |
| 6.3.6. Derrigortasun data duten lanpostuak | | 10,3 | 59,8 | 40,2 | | | 70,8 | 29,2 | | 59,5 | 40,5 | | 83,0 | 17,0 | 64,3 | 35,7 | Iturria: HPS (azaroa) |
| 6.3.7. Derrigortasun data igaroa dutenak | | 10,4 | | | | | | | 61,3 | 3,0 | | | | | | | |

| | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|---|------------|------------|-------------------|------------------|----------------|------------------|---------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
| | Orokorra | Langileena | Emaita (%) | | Emaita (%) | | maitza (%) | | maitza (%) | | Emaita (%) | |
| | | | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai |
| 6.5. ORDEZKARI POLITIKOEN SOSLAI LINGUISTIKOA | | | | | | | | | | | | |
| 6.5.1. Erakundeko ordezkari politikoek hizkuntza gaitasuna | 5.5 | | 79,7 | 73,6 | 75,7 | 70,1 | 81,8 | 70,4 | 76,8 | 52,7 | 79,5 | 72,3 |

| | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|---|------------|------------|-------------------|------------------|----------------|------------------|---------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
| | Orokorra | Langileena | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | |
| | | | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai | Ulerzeko gai | Hitz egiteko gai |
| 6.6. LANGILEEN PARTAIDETZA | | | | | | | | | | | | |
| 6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenei parte hartzea | | 9,3 | 26,6 | | 20,6 | | 19,8 | | | 33,7 | | 24,6 |

| | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | |
|---|------------|------------|-------------------|-----------|----------------|-----------|---------------|-----------|-------------|-----------|------------|-----------|
| | Orokorra | Langileena | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | | Emaita (%) | |
| | | | Positiboa | Negatiboa | Positiboa | Negatiboa | Positiboa | Negatiboa | Positiboa | Negatiboa | Positiboa | Negatiboa |
| 6.7. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO | | | | | | | | | | | | |
| 6.7.1. Erakundeak euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa | | 10,8 | 55,2 | 9,4 | 44,6 | 12,0 | 44,8 | 13,3 | 71,9 | 8,4 | 52,3 | 10,7 |

| | Galdetegia | | Udalak eta mankom | | Foru aldundiak | | EJ+erak auton | | Bestelakoak | | Guztira | | |
|---|------------|------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|---------|
| | | | Eraitza (%) | | Eraitza (%) | | Eraitza (%) | | Eraitza (%) | | Eraitza (%) | | |
| | Orokorra | Langileena | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | Gero eta gehiago | Gero eta gutxiago | Oharrak |
| 6.7.2. Duela bost urteik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | | 38,8 | 11,9 | 39,9 | 11,3 | 36,5 | 11,3 | 38,2 | 10,7 | 38,6 | 11,5 | |
| 6.7.3. Duela bost urteik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | | 29,8 | 11,4 | 35,3 | 10,1 | 31,3 | 10,0 | 34,8 | 6,2 | 31,8 | 10,4 | |

6. Ondorioak

Herri erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa eginik, hona eskuratutako datuetatik atera daitezkeen ondorio nagusiak:

- **Hizkuntza gaitasuna: gazteen indarra.** Datu ofizialen arabera, langile publikoen %63k badute beren postuari dagokion hizkuntza eskakizuna. Derrigortasun data izatea giltzarri da eskakizunak betetzeko: derrigortasun data ezarria duten postuetan, %82k egiaztatua dute dagokien eskakizuna; data ezarri gabe daukaten postuetan, berriz, %27k. Inkestako langileei galdetu zaie nolako gaitasuna duten lau trebetasunetan (ulermena, irakurmena, idazmena eta hizketa); haien arabera, lautik hiruk ondo edo nahiko ondo ulertzen eta irakurtzen dute; eta hirutik bik idazten eta hitz egiten. Adina faktore erabakigarria da gaitasunari dagokionez: zenbat eta adin talde gazteagoa, orduan eta euskara gaitasun handiagoa. Aurrerabidea hortik dator, beraz. Arazoa da orain arte oso mugatua egon dela gazteen sarbidea: batez besteko adina ia 50 urtekoa da erakunde esparru osoa hartuta, eta 35 urtez beherakoak %5 dira.
- **Irudia: elebitasuna.** Herri erakundeen iruditerian oso orokortua dago euskararen eta gaztelaniaren aldi bereko erabilera. Hizkuntza bakarra erabiltzea nabarmen gutxiago ageri da; bide hori hartzen denean euskararen erabilera handiagoa da gaztelaniarena baino. Jendaurreko ekitaldiak dira salbuespena: erdiak erdara hutsez aritzen dira. Erabilera moduan badago aldea: iruditeriarekin aztertutako guztiak idatzizkoak dira; ekitaldiak, ahozkoak.
- **Herritarrekiko harremanak: lehen hitza.** Langileen erdiek pasatxok adierazi dute ohitura dutela lehen hitza euskaraz egiteko telefonoz; aurrez aurre gutxiagok, bostetik bik. Langileek zein hizkuntza erabiltzen duten solasaldia hasteko, faktore pisuzkoa da hori: haiek izaten dituzte euskarazko solasaldi gehien —kontuan izan behar da lehen hitza euskaraz egiteko ohitura zabalduago dagoela eremu euskaldunagoetan—. Herritarrek lehen hitza zenbat egiten duten euskaraz eta ondoren solasaldiak osorik zein hizkuntzatan egiten dituzten, badago igoera bat. Langileen euskara gaitasuna, jakina, giltzarri da lehen hitza euskaraz egiteko garaian.
- **Herritarrekiko harremanak: hizkuntza eskubideak.** Zehazki aztertu da zerbitzua euskaraz eskatu duten herritarrei nola erantzuten dieten erakundeek. Gehienei euskaraz ematen diete zerbitzua, baina ez beti, langileek azaldu dutenez: idatzizkoan, agiriak euskaraz aurkeztu dituen hamar herritarretik bati erdara hutsez erantzuten dio erakundeak; aurrez aurre, euskaraz nahiago duten herritarren laurdenei erdara hutsez ematen diete zerbitzu.
- **Barne harremanak: ahozkoan gehiago.** Herritarrekiko harremanak eta erakunde barrukoak alderatuta, ageri dira diferentzia batzuk. Batetik, idatzizkoari dagokionez, erdarak pisu handiagoa hartzen du barruan: elebitasunak indarra du herritarrekiko erlazioan, baina, barrura begirakoetan, gutxiago ageri da, eta batez ere gaztelania hutsezko jardunak hartzen du indarra. Bestetik, ahozkoan, herritarrekin baino gehiago erabiltzen dute lankide artean, eta areago langileen eta arduradun politikoen artean —gogoan izatekoa da langileen hizkuntza gaitasuna handiagoa dela oro har herritarrena baino, eta berdin agintari politikoen—. Ahozkoari dagokionez, lankideen artean gehiago erabiltzen dute euskara lan bileretan baino.
- **Kanpo harremanak: erakundeak vs. enpresak.** Kanpo harremanen arloan, aztertu da erakundeen erlazioak nolakoak diren gainerako erakundeekin eta harremana duten enpresekin. Erakunde arteko harremanari dagokionez, errotuta ageri da ele bietako jarduna idatzizkoan, eta euskararen eta gaztelaniaren erabilera paretsu xamar dago; enpresekin, berriz, erdarazko jarduna da gailen —batez ere enpresetatik erakundera bidalitako agirietan, baina baita erakundeek haiei bidalitakoetan ere—. Ahozko erabileran ere nabari da aldea: erakundeekin, %40koa da euskararen ohiko erabilera —beti edo gehienetan euskaraz egiten dutenak—, eta gaztelaniarena, %47; ordea, enpresekin, euskararena %22 da, eta gaztelaniarena, %65.
- **Sortze hizkuntza: gaitasunaren azpitik.** Langileen bi heren inguruk dute dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua, eta idazteko gai direla diotenen portzentajea ere paretsua da. Sortze hizkuntzan euskarak, aldiz,

askoz pisu gutxiago du: laurdena —horri erantsi behar litzaioke ele bietako produkzioa: %18—. Hizkuntza gaitasunak, noski, badu eragina sortze hizkuntzan; euskarazko eta ele bietako produkzioa euskara maila egokia dutenen gain dago. Ongi idazten dutela diotenetan, bai, gehiago dira euskaraz sortzen dutenak soilik gaztelaniaz aritzen direnak baino: %36 gaztelaniaz, %43 euskaraz; %21 ele bietan. Adinari dagokionez, gazteek gehiago sortzen dute euskaraz, gaitasuna ere handiagoa dute, baina hara: 35 urtez beherakoetan ere, gaztelania dute sortze hizkuntza nagusia %49k.

- **Hizkuntza kudeaketa: gaitasunak, ekimena.** Hizkuntza irizpideak errotzen ari dira herri erakundeetan: lautik hiruk badituzte, eta arduradun gehienek adierazi dute altua dela haien betetze maila. Langileei galdetu zaienean irizpideak betetzen ote dituzten, hara joera: zenbat eta euskara gaitasun handiagoa, irizpideen betetze maila handiagoa. Berdin gertatzen da euskararen aldeko egitasmoetan parte hartzearekin ere: euskara gaitasun handiagoa dutenek parte hartzen dute gehien horrelako ekintzetan. Parte hartze mugatua da jarduera horiena, hala ere: laurdenek diote asko edo nahikoa aritzen direla.
- **Erabileraren balorazioa: ahozkoa gorantz.** Euskararen erabilera zein norabidetan doan, langile gehienek uste dute bost urteotan paretsu dagoela erabilera, batez ere idatziz. Ahoz aurrerapauso gehixeago nabari dute. Hizkuntza gaitasunaren arabera badira aldeak erabileraren bilakaerari buruzko iritzietan ere: ezagutza txikiagoarekin, joera da egoera bere horretan sumatzea; ezagutza handitu ahala, pauso gehiago nabari dituzte.
- **Iritzia: erabilera eta urruntasuna.** Erakundeetan euskarak daraman bilakaerarekin positibo ageri dira langile gehienak (%52), eta negatibotasuna askoz mugatuagoa da (%10). Izatez, nabari da hizkuntza gaitasunaren pisua iritzi horietan ere: jarrera positiboa dutenen ehunekoa igo egiten da hizkuntza gaitasuna handitu ahala —egia da, hala ere, jarrera ezkorra dutenen portzentajerik handiena euskaraz ongi egiten dutenen artean dagoela—. Iritzi horiek argudiatzeko eskatu zaielarik, hara: negatibo agertu direnek erabilera eskasari begiratu diote batez ere; erdiko jarrera agertu dutenetan erabilera handitzeko zailtasunez mintzo dira, eta euskararekiko urruntasuna ageri dutenak ere gehiago dira multzo horretan; eta bilakaera positibotzat jotzen dutenek erabileraren igoera nabarmendu dute, eta ezagutza ere hazten ari dela.
- **Abiadura desberdina.** Gune soziolinguistikoaren, herrialdearen eta erakunde esparruaren arabera aztertu dira datuak, eta alde handiak daude batetik bestera. Gune soziolinguistiko euskaldunagoetako erakundeetan aurreratuagoa da euskararen kudeaketa, eta berdin gertatzen da herrialdeka ere —Gipuzkoan aldea nabari da—. Erkidego osoa hartzen duten erakundeei begiratu gero, *Bestelakoak* multzoan sartutakoak ageri dira buruan aldagai ia guztietan, eta aldea ere ateratzen diete batzuetan gainerakoei; gogoan izatekoa da multzo horretako instituzio nagusiak hezkuntzarekin lotutakoak direla (Haurreskolak Partzuergoa eta EHU). Datu horiek erakusten dute hezkuntza arloak administrazioaren jardunean ere nola eragiten duen. Udalak ageri dira bigarrenik. Desberdintasun handia dago eremu batekoetatik bestekoetara: batzuk elebitasunera iristeko urratsak egiten ari dira, euskarazko zerbitzua eskatzen dutenei bermatu nahian; beste batzuk, berriz, elebitasun hori gainditzen ari dira, edo gainditu nahian, erabat euskarazkoa den jarduna sendotzeko.
- **Datu bilketa.** Langileek eta erakundeko ordezkariak emandako informazioa baliatu da ebaluazioa egiteko. Euskararen erabilera neurtzeko, kasu batzuetan, bi iturriak aldi berean erabili nahi izan dira, elkarren osagarri. Bide horrek muga bat izan du, ordea: erabilerari buruzko informazio gutxi izatea herri erakundeetako erregistroetan. Iruditeriari eta egiturazko jardunari buruzko datuak, bai, erakunde gehienek eman dituzte, baina eguneroko jardunarekin lotutakoak eskatu zaizkienean (herritarrek idazkiak aurkezteko hizkuntza, idazki ofizialen hizkuntza, enpresetatik jasotako agirien hizkuntza...), gehienek ez dute eman informazio hori, jakiteko modurik ez dute eta. Erabilerari buruzkoetan, bi galderatan erantzun dute erakunde gehienek, eta haietan ere ez denek: erakundeetara idatziz nola igortzen dituzten dokumentuak, %72k erantzun dute hori, eta enpresetara nola bidaltzen dituzten, %51k. Hor bada zuzendu beharreko hutsune bat, hortaz: erakundeetako erregistroetan hizkuntzaren aldagaia gehiago kontuan hartzea, errealitatea ondo ezagutzeko eta neurriak hartzeko.



1. Metodologia

1.1. Ikerlanaren unibertsoa eta laginketa

Sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoetan, herri administrazio eta erakundeetan erabilitako prozesu eta metodologia oso antzekoa erabili da V. Plangintzaldiko amaierako ebaluazioa egiteko, baina ez iguala.

Batetik, sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoen unibertsoa bai (HPSk pasatakoa), baina horietan ari ziren langile kopuruaz informazio zehatzik ez genuelako, eta noski, ezta langileak identifikatzeko modurik ere ez (eta beraz, lagin zehatza kalkulatzeko modurik ez). Unibertsoari dagokionez, 164 sozietate publikoz osatutako “unibertsoa” dugu³.

Eta bestetik, hasieratik, sozietate publikoen lagin batean informazioa eskuratzea erabakitzen delako. Beraz laginketa ez zaio aplikatzen herri erakundeen kasuan bezala unibertsoaren multzo bati, unibertso osoari baizik.

Izaera desberdineko sozietateak izanik, langile kopuru eta eragin eremuko lurraldearen arabera banatzen dira egin beharreko inkestak, 400 laguneko lagina osatu da, eta jarritako irizpideen arabera hautatu dira inkestatuak, modu aleatorioan, 65 sozietate publikotan eginez (eta errore marjina %10etik behera kokatuz).

Laginketa, erakundearen eragin esparruaren (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa edo Euskal Autonomia Erkidegoa), eta sozietate publikoaren gutxi gorabeherako langile kopuruaren arabera zehazten da (10 baino gutxiago, 11-30, 31-100 eta 100 baino gehiago); eta behin datuak eskuratuta, haztatu egiten dira errealitatean duten proportzioak mantentzeko.

Bestalde, herri administrazio orokorrean erabilitako datu-iturri berak erabili ditugu:

- Erakundeetako ordezkari edo “solaskidearena”: euskara teknikariak, idazkariak...
- Sozietate publikoetako langileak

Bietan jasotako informazioa aztertu eta landu da eta bietatik jasotako emaitzak dira txosten honetan aurkeztutakoak.

³Hasierako zerrendan 166 sozietate publiko ageri dira, baina Etxepare eta Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia, herri administrazioekin lantzen direnez (“Beste herri administrazio batzuk” atalean), zerrenda honetatik kanpo utzi dira

1.2. Fitxa teknikoa

Azaldu berri duguna kontuan hartuz, jarraian egindako landa-lanaren fitxa teknikoa:

a. Unibertsoa

- Sozietate publiko eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoak (164, HPStik pasatako informazioaren arabera).
- Sozietate publiko horietako langileak (gure estimazioen arabera, 9.000 langile inguru).

b. Teknika

- Galde-sorta egituratua erabili da, bai erakundeetako ordezkariari, erakundearen beraren informazioa eskatzeko; baita langileak inkestatzeko ere.
- On-line betetzeko inkesta bidali zaie, bai erakundeetako ordezkariari, baita langileei ere; baina on-line betetzeko zailtasunak izan direnean, telefono bidez erantzun dira edo paperean inprimatuta.

c. Inkesta

- Siadecok herri administrazioetarako espezifikoki diseinaturiko bi galde-sortak egokitu egin dira sozietate publikoetarako, euren errealitatera hobeto egokitzeko asmoz, -bat, sozietate publikoko ordezkariak edo "solaskideak" betetzeko, eta bigarrena, langileak betetzeko,- aurrez HPSk berak plangintzaldiko tarteko ebaluazioa egiteko erabilitakoa oinarri hartuta.

d. Laginketa mota

- Lagina diseinatzeko, sozietate publikoaren eragin esparrua (lurraldea edo EAE) eta langile kopuru estimatua hartu dira kontuan laginketa zehazteko (10 langile baino gutxiago, 11-30 langile, 31-100 langile eta 100 langile baino gehiago).
- Aldagai horien araberako geruzak osatu, eta bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua, estrategikoki hautatu da, adierazgarritasuna bermatze aldera.
- Behin geruza bakoitzean egin beharreko inkesta kopurua zehaztuta, eta sozietate publiko bakoitzak zituen gutxi gorabeherako langile kopuruaren arabera, finkatu da sozietate bakoitzean inkestatu beharreko langile kopurua.
- Esleipen interesatua (ez proportzionala) izan duen laginketa geruzatua egin denez, azterketa orokorra egiteko datuak haztatu egin dira.

e. Laginaren tamaina eta errore-marjina estatistikoa

- Guztira 60 erakunde eta 452 inkesta egin dira.
- Errore-marjina estatistiko orokorra, langileen inkestarako $\% \pm 4,58$ da, $\%95,5$ eko konfiantza tarterako ($p=q=0.5$ izanik ausazko laginketa sinplerako). Erakundeen kasuan, errore-marjin orokorra $\% \pm 10,31$ da.

f. Egin den garaia

- Landa-lana 2017ko abuztuan abiatu eta azaroan amaitu da.

g. Prozedura metodologikoaren urratsak

- Metodologia dosierraren diseinu eta baliozkotzea: laginketa diseinua, bi galdekizunak, landa laneko arduradunen trebakuntza.

- Laginean sartutako sozietate publikoetan, bakoitzean zenbat inkesta behar ziren azalduz, eta inkestatu beharreko langileak ausaz hautatuak izan zitezten bermatzeko irizpide argiak emanez, egokitutako langileekin harremanetan jartzeko posta elektronikoa (edo telefonoa eskatu) eskatu.
- Behin posta elektronikoa eskuratuta, langilearekin harremanetan jartzeko, galde-sorta bidali eta bere jarraipena egiteko prozedura, herri administrazioan erabilitako bera izan da:
- Posta elektronikoa eskuratzerik izan ez den kasuetan, telefono bidez inkesta egitea, edo pdf formatuan bidaltzea, paperean bete zezaten.
- Landa lanaren garapen, jarraipen eta kontrol zehatza.
- Telefono bidez eta paperean eskuratutako galde-sorten grabazioa oinarri informatikodun euskarrian (ACCESS), eta horien nahiz on line bidez jasotako galdekizunen datuen konsistentzia bermatzeko, aldagai barneko eta aldagaien arteko kontrol arauen ezarpena.
- Grabatutako informazioaren azterketa: arazketa, birkodifikazioak eta ustiaketa estatistikoa (SPSS).
- Datuen haztapena: bi kasuetan, sozietate publikoaren eragin esparruaren (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa edo EAE) eta estimatutako langile kopuruaren arabera haztatu dira datuak, horien arabera langileek duten pisu erreala egokitzeko.
- Informazioaren ustiaketa, azterketa eta interpretazioa.

h. Laginaren sexua eta adin tartea

- Amaitzeko, hauxe laginaren sexuaren eta adin tartearen arabera banaketa:

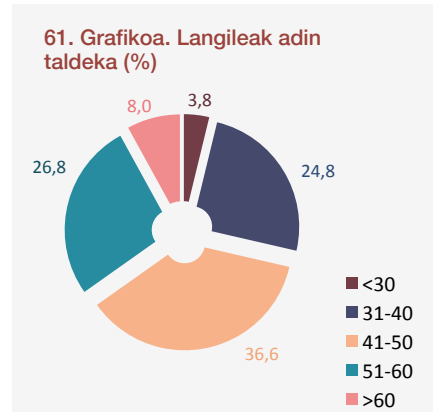
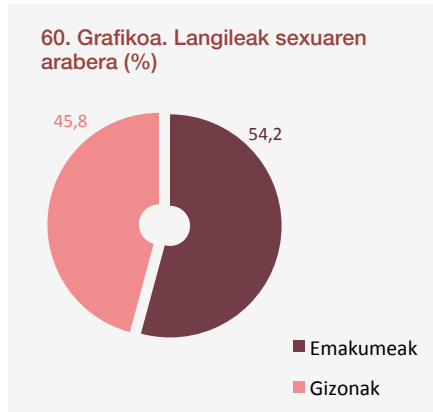
29.Taula. Inkestaturako langileak sexuaren eta adin-tartearen arabera

| | Sexua | | Total |
|----------------|---------------|---------------|---------------|
| | Emakumezkoa | Gizonezkoa | |
| <=35 urte | 36 | 19 | 55 |
| | 14,7% | 9,2% | 12,2% |
| 36-45 urte | 103 | 69 | 172 |
| | 42,0% | 33,3% | 38,1% |
| 46-55 urte | 83 | 78 | 161 |
| | 33,9% | 37,7% | 35,6% |
| >55 urte | 19 | 40 | 59 |
| | 7,8% | 19,3% | 13,1% |
| Ez du erantzun | 4 | 1 | 5 |
| | 1,6% | 0,5% | 1,1% |
| Guztira | 245 | 207 | 452 |
| | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Iturria: Siadeco, 2017

1.3. Sexua eta adina

Sexuari dagokionez, emakumeak dira gehixeago. Adinari erreparatuta, batez beste 45,4 urte dituzte sozietate publikoetako beharginek.

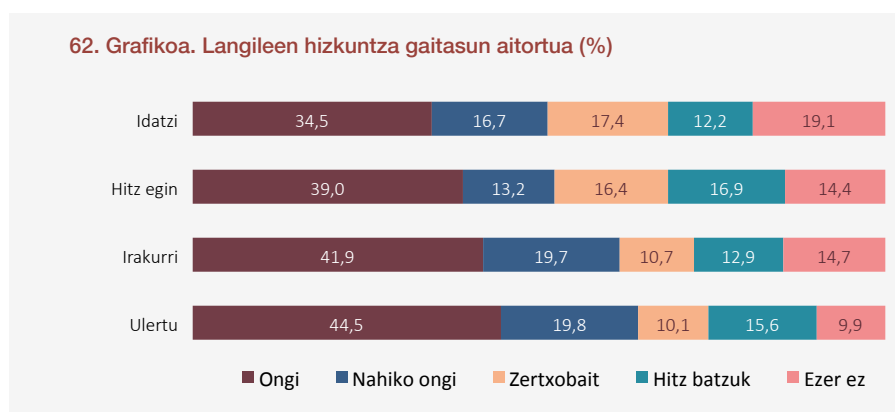


Iturria: Siadeco, 2017.

2. Langileen soslaia

2.1. Hizkuntza gaitasuna

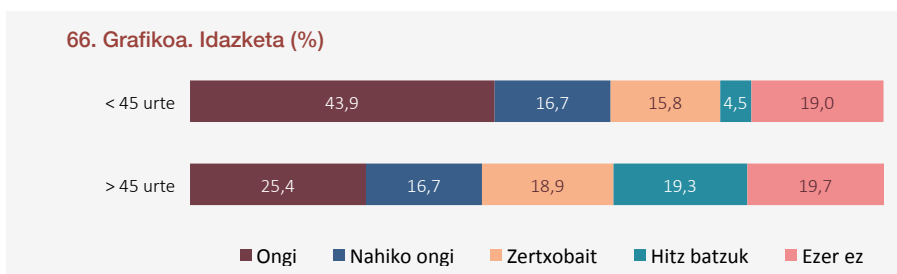
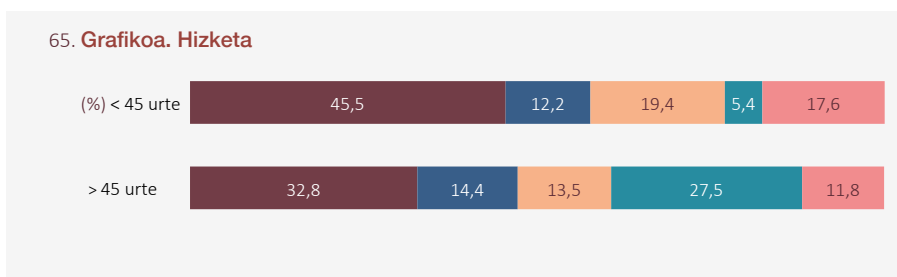
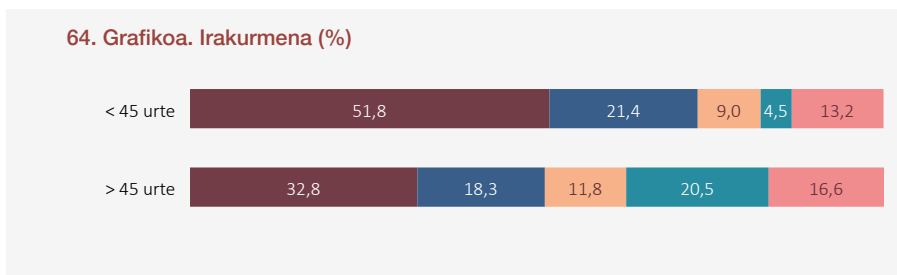
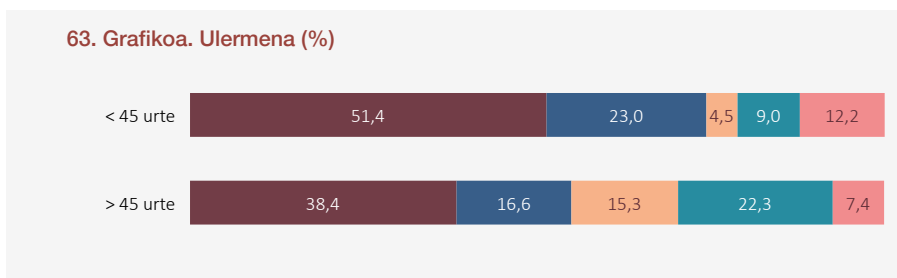
Euskara gaitasuna aztertzeko, ez da hizkuntza eskakizunik eta horrelakorik sozietate publikoetan. Hortaz, langileen datu aitortuak soilik erabili ahal izan dira: zenbateko gaitasuna duten euskaraz ulertzeko, irakurtzeko, hitz egiteko eta idazteko. Badaude aldeak trebetasunen arabera. Ulermenari eta irakurmenari dagokionez, langile gehienek diote badutela maila —*ongi* eta *nahiko ongi* erantzunak bilduta—: ulermenean, %64k; irakurmenean, %62k. Proportzio horiek jaitsi egiten dira mintzamenean (%52) eta idazmenean (%51).



Iturria: Siadeco, 2017.

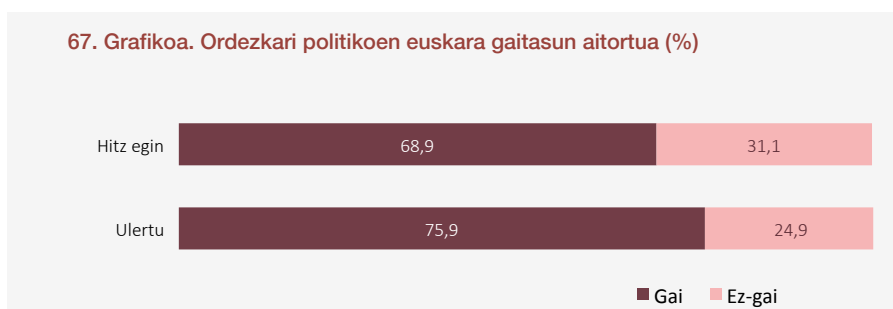
Hizkuntza gaitasunari buruzko datu orokorren oinarrian, hala ere, egoera desberdinak daude. Gaitasuna adinaren arabera aztertuz gero, adibidez 45 urtetik beherakoak eta handik gorakoak bereizita, alde nabarmena ageri da. Ulermenari eta irakurmenari dagokionez, 45 urtez beherakoetan lautik hiruk dute maila *ona* edo *nahiko ona*; 45 urtetik gorakoetan, erdiek. Beste bi trebetasunetan txikiagoak dira portzentajeak. Hitz egiteari dagokionez, 45 urtez azpikoen %58k dute maila —hor dute trebetasun txikiena—, eta 45 urte baino zaharragoen %47k. Idazmenean, %61 moldatzen dira egoki 45 urtetik beherakoen artean, eta handik gorakoetan, %42 —trebetasun txikiena hori dute—.

Sozietate publikoetako langileen hizkuntza gaitasun aitortua, trebetasunen arabera, adin taldetan bereizita



Iturria: Siadeco, 2017.

Langileen hizkuntza gaitasuna bakarrik ez, sozietate publikoetako arduradun politikoena ere jaso da: sozietateko ordezkariari galdetu zaio arduradun politikoaren euskara gaitasunaz. Haien arabera, hirutik bik badute gaitasuna euskaraz hitz egiteko, eta lautik hiruk ulertzen dute.



Iturria: Siadeco, 2017.

3. Zerbitzu hizkuntza

Sozietate publikoetan euskara zertan den aztertzeko, lehenbizi zerbitzuaren ikuspegia aztertu da: sozietatearen zerbitzuak jasotzen dituztenei begira, nolakoa den hizkuntzaren egoera. Bitan bereizi da atala. Batetik, irudiari buruzkoak: sozietate publikoen iruditerian nolakoa den hizkuntzen egoera eta tratamendua. Bestetik, herritarrekiko erlazioetan zein den hizkuntzen pisua norabide bateko eta besteko komunikazioetan. Langileek zuzenean parte hartzen duten arloetan —herritarrekiko hartu-emanetan, adibidez—, haiei galdetu zaie zuzenean; sozietateen egiturazko gaiei buruz, berriz, sozietate bakoitzeko arduradunari edo solaskideari galdetu zaio.

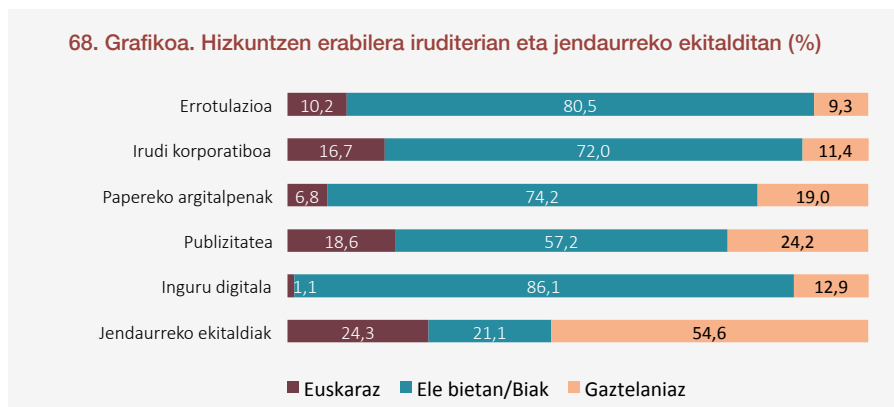
Informazioa aurkezteko garaian, irakurketa errazte aldera, ahozko erabileran, tarteak erabili dira. Beti edo gehienbat euskaraz erantzun dutenak –hots, galdetegiko 0-10 bitarteko eskalan, 6-10 artean erantzun dutenak- “euskaraz” izeneko atalean bildu dira; beti edo gehienbat gaztelaniaz erantzun dutenak –hots, galdetegian 0-4 artean erantzun dutenak-, “gaztelaniaz” atalean; eta “biak” atalean agertzen dira euskara gaztelania bezainbeste erabiltzen dutela diotenak –hots, galdetegian, 5 erantzun dutenak-. Batez besteko balioak ere kalkulatu dira, eta adierazle taulan, dagokion atalean ageri dira emaitzak.

Idatzizko erabileran, batez besteko balioak kalkulatu dira (item bakoitzean, gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan agertzen diren portzentajeen batez bestekoak), bai hemen, baita adierazle taulan ere.

3.1. Zerbitzu hizkuntza

Sozietate publikoen iruditeriari erreparatzen bazaio, nabarmena da ele bietako ereduaren indarra. Aztertutako aldagai guztietan hori gailentzen da, ahozko jendaurreko ekitaldietan izan ezik —sozietate publikoko solaskideek eman dute aldagai gehienaren informazioa, eta ekitaldiena, haietan parte hartzen duten langileek—. Honako aldagai hauek aztertu dira sozietate publikoen kanpora begirako irudiari dagokionez:

- Eraikinetako errotulazio orokorra: eraikinetako seinaleak eta bestelako errotuluak
- Irudi korporatiboko elementuak: gutun azal, txartel eta horrelakoetako irudi korporatiboak
- Papereko argitalpenak: erakundeak berak egiten dituen papereko argitalpenak
- Hedabideetan zabaldutako iragarkiak eta publizitatea: erakundearen iragarkiak zein hizkuntzatan ageri diren hedabideetan
- Ingurune digitaleko argitalpenak: erakundearen webguneak eta zerbitzu telematikoak
- Jendaurreko ekitaldiak: ekitaldi publikoetako ahozko erabilera



Iturria: Siadeco, 2017.

Bi hizkuntzetako eredia nagusi da irudiari buruzko aldagaietan. Jendaurreko ekitaldietan, ahozko jarduna izaten dutenez ardatz, indar txikiagoa du ele biko sistemak; erdaraz egiten dituzte ekitaldien erdiak baino gehiago, eta euskaraz, lautik bat. Gainerakoetan bi hizkuntzak erabiltzen dituzte gehien, baina badira aldeak. Esparru digitalekoa da elebitasunaren aldeko apusturik argiena: zazpi argitalpenetik sei hala egoten dira. Errotulazioan ere orokortua dago, bostetik laurekin. Irudi korporatiboan eta papereko argitalpenean ia lautik hiru daude euskaraz eta gaztelaniaz, eta, hizkuntza bat erabiltzekotan, bada diferentzia: irudi korporatiboan euskarazkoak gehiago dira (%17 vs. %11), baina, argitalpenetan, gaztelaniazkoak gehiago (%19 vs. %7). Publizitatean ere bi hizkuntzak erabili ohi dituzte gehienek, baina beste aldagaietan baino indar txikiagoa du eredu horrek. Gaztelaniaz %24 daude; euskaraz, %19.

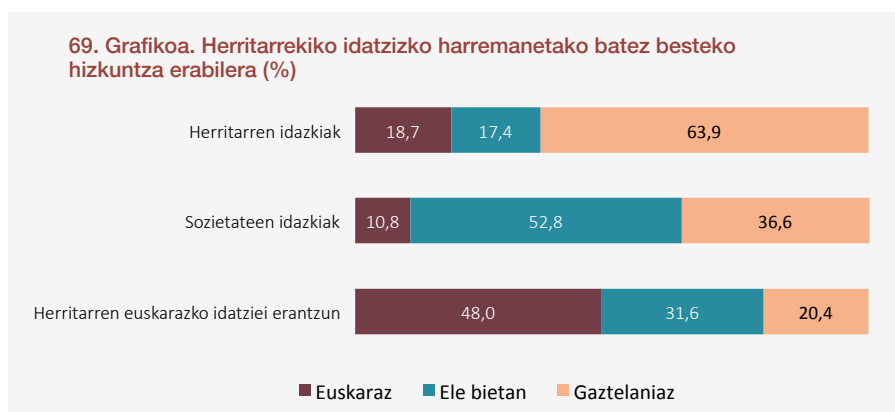
3.2. Herritarrekiko harremanak

Aztertu da sozietateek zein hizkuntza erabili ohi duten herritarrekiko erlazioan: bai eurek herritarrekin, bai herritarrek eurekin. Informazioa jasotzeko, bi bide baliatu dira: batetik, langileei galdetu zaie zein hizkuntza darabilten haiek jasotzen eta egiten dituzten komunikazioetan —herritarrekin harremanik ez duten langileek, erdiek pasatxok, ez diete erantzun galdera horiei—; bestetik, arduradunei eskatu zaie sozietate publikoko erregistroko datuak emateko —%24k soilik erantzun dute, gainerakoek ez baitute hizkuntza adierazleak kalkulatzeko sistemarik—. Langileen lagina zabalagoa denez, haien datuak erabili dira informazioa osatzeko, eta sozietate publikoetako erregistro datuak baliatu dira beharginek emandako datuak berresteko.

3.2.1. Idatzizko harremanak

Idatzizko harremanak aztertu dira, batetik, hiru aldagai hauekin:

- Herritarrek zein hizkuntzatan igortzen dituzten idazkiak sozietate publikoetara
- Sozietate publikoek zein hizkuntzatan bidaltzen dizkieten agiriak herritarrei
- Idazkiak euskaraz aurkeztu dituzten herritarrei nola erantzuten dieten sozietate publikoek



Iturria: Siadeco, 2017.

Herritar gehienek erdaraz igortzen dituzte idazkiak sozietate publikoetara, herritar gehienak erdaldun elebakarrak diren eran. Dokumentuak jasotzen dituzten langileen arabera, ia hiru idazkitik bi heltzen dira erdara hutsez sozietate publikoetara. Ondoren datoz euskarazkoak (%19) eta ele biak erabiltzen dituztenak (%17). Sozietate publikoetako datu ofizialei dagokienez, lautik hiruk ez dute informazioa eman, ez baitituzte halako datuak jasotzen. Informazioa eman duten gehienek berretsi dute erdaraz idazten dutela gehienek (%82). Euskarazkoak %13 dira, eta ele bietakoak, %4.

Kontrako norabideari erreparatuta, alegia, sozietate publikoek nola bidaltzen dizkieten idazkiak herritarrei, badaude aldaketak, batez ere elebitasunaren aldeko apustuagatik. Idazki horiek egiten dituzten langileen arabera,

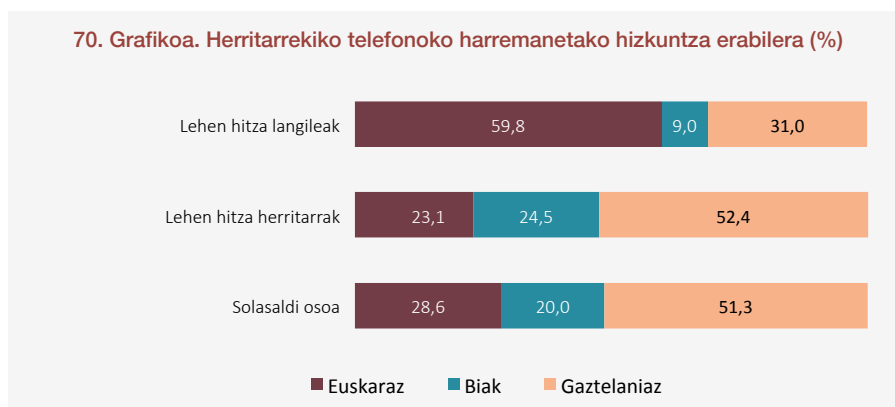
bi hizkuntzetan bidaltzen dituzte %53. Hizkuntza batean igortzen dituztenean, berriz, hara: erdara hutsean, %37; erabat euskaraz, %11. Herritarrei zein hizkuntzatan bidaltzen zaizkien hartu da kontuan, ez zein hizkuntzatan sortzen diren dokumentu horiek.

Zehazki aztertu da zer trataera ematen zaien herritarrek euskaraz aurkezten dituzten dokumentuei; alegia, idatziak euskaraz bidali dituzten herritarrei nola erantzuten dieten sozietate publikoek. Idazkiak prestatzen dituzten beharginen arabera, %48ri euskaraz erantzuten diete, eta %32ri, euskaraz eta gaztelaniaz; bostetik bati (%20) erdara hutsean erantzuten diote, nahiz eta herritarrek euskaraz bidali idazkia. Erregistroko datuei dagokienez, bost sozietatetik lautan ez daukate informazio hori. Badaukatenen datuek berretsi dute euskaraz egindako eskariei gaztelania hutsean erantzuten dietela %27tan; ele bietan %7 erantzuten dituzte, eta euskaraz, %67.

3.2.2. Telefonoko harremanak

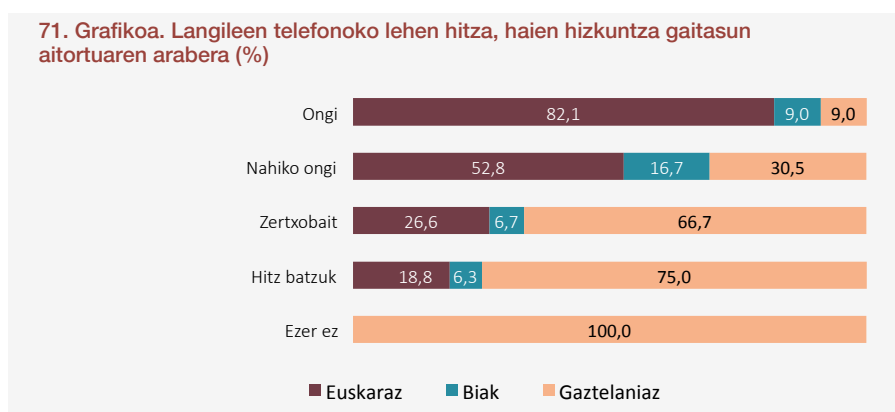
Telefonoko harremanak sartu dira galdetegian, bestetik. Aldagai hauek:

- Langileen lehen hitza: telefona hartzean zein hizkuntzatan hasten diren langileak
- Herritarren lehen hitza: telefonoz deitzean zein hizkuntzatan hasten diren herritarrek
- Solasaldietako hizkuntza: telefonozko solasaldiak zein hizkuntzatan izaten diren



Iturria: Siadeco, 2017.

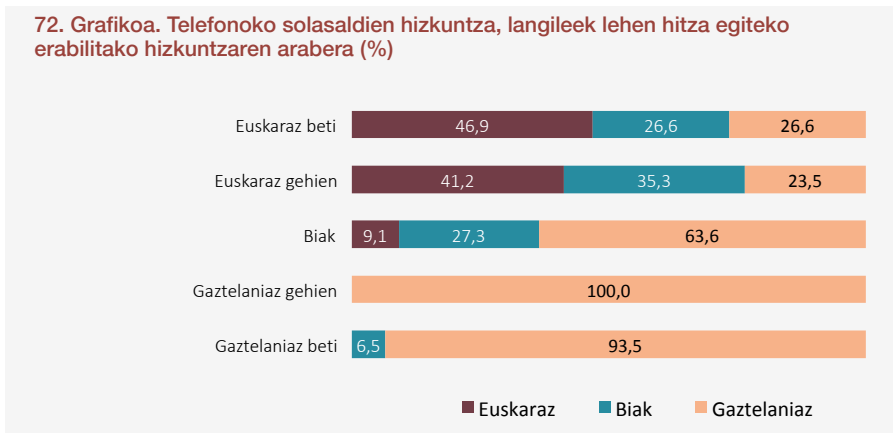
Langile gehienek adierazi dute euskaraz hartzen dutela telefona: hamarretik seik. Euskaraz hartzeko joera zabaldua dago, beraz, baina alde handia dago langileen hizkuntza gaitasunaren arabera. Euskaraz *ongi* egiten dutela dioten langileen artean, nabarmenagoa da euskaraz telefona hartzeko joera (%82). Maila jaistearekin, joera asko apaltzen da: euskaraz *nahiko ongi* mintzo direnetan, %53k hartzen dute telefona euskaraz, eta *zertxobait* badakitenen artean, %27k.



Iturria: Siadeco, 2017.

Herritarrek telefonoz nola egiten dieten lehen hitza, langileen erdiek diote herritarrek gehienbat erdaraz egiten dietela (%52), eta %25ek adierazi dute euskaraz eta erdaraz berdintsu egiten dietela. Euskarari dagokionez, %23k adierazi dute euskaraz hasten zaizkiela herritarrek telefonoz.

Lehen hitzen ondoren telefonozko elkarrizketa zein hizkuntzatan garatzen duten, erdarazko jarduna izan ohi dela adierazi dute langileen %51k; %20k, bi hizkuntzak erabiltzen dituztela. Gehienbat euskaraz aritzen dira langileen %29. Hortaz, herritarren lehen hitzetik elkarrizketa osora igoera du euskararen erabilerak: 5,5 puntu gora. Beste igoera bat: langileek lehen hitza euskaraz egiten dutenean, are handiagoa da euskararen erabilera herritarrekiko elkarrizketetan. Lehen hitza *beti* euskaraz egiten duten langileek elkarrizketen %47 euskaraz edukitzen dituzte, eta *gehienetan* lehen hitza euskaraz egiten dutenetan, %41ek.

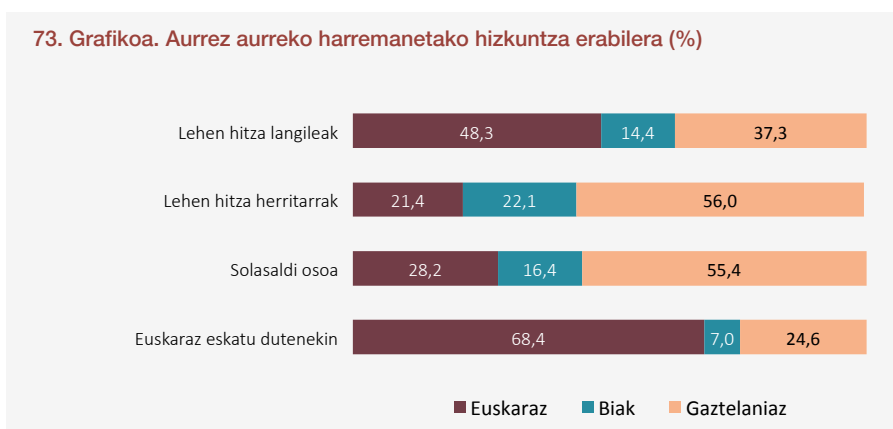


Iturria: Siadeco, 2017.

3.2.3. Aurrez aurreko harremanak

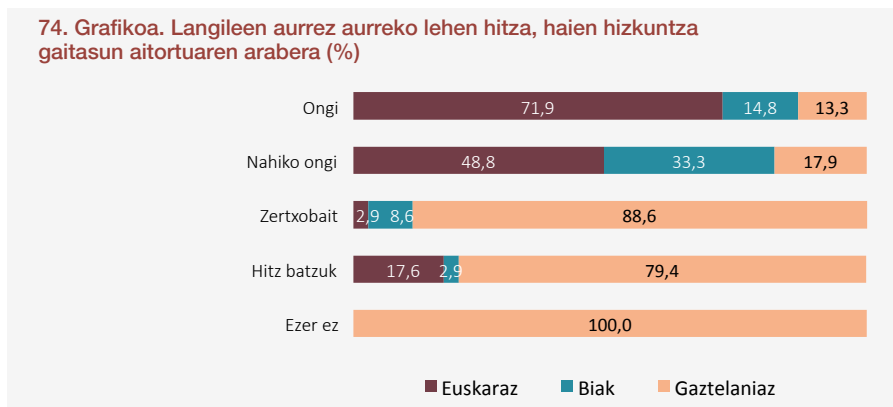
Aurrez aurreko harremanak aztertzeko, hirugarrenik, honako aldagai hauek erabili dira:

- Langileen lehen hitza: aurrez aurreko harremanetan nola hasten diren hizketan langileak
- Herritarren lehen hitza: aurrez aurreko harremanetan nola hasten diren hizketan herritarrek
- Solasaldietako hizkuntza: aurrez aurreko solasaldiak zein hizkuntzatan izaten dituzten
- Harremana euskaraz eskatu duten herritarrei nola erantzun zaien: euskaraz nahiago dutela adierazi duten herritarrek zein hizkuntzatan jasotzen duten aurrez aurreko zerbitzua



Iturria: Siadeco, 2017.

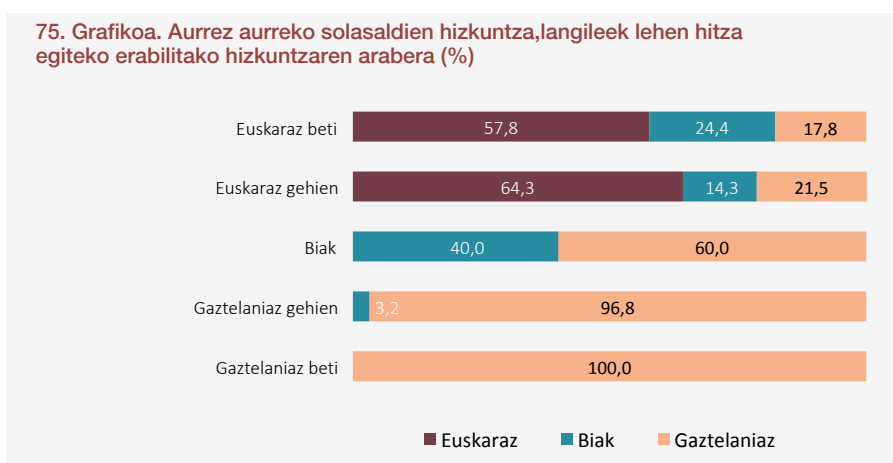
Aurrez aurreko erlazioei buruz galdeketa hori bera egin zaie behargineri, herritarrekin halako hartu-emanan izaten dutenei. Lehen hitza maizenik euskaraz egiten dute gehienek (%48), telefonoan baino gutxiago, beraz. Beharginen hizkuntza gaitasunaren arabera badaude aldeak lehen hitza zein hizkuntzatan egin. Euskaraz *ongi* mintzo direnen %72k egiten dute lehen hitza euskaraz normalean; gaitasuna txikitzearekin, nabarmen jaisten da euskaraz hasteko joera ere.



Iturria: Siadeco, 2017.

Herritarrek nola agurtzen dituzten, hara zer adierazi duten langileek: %56 erdaraz agurtzen dituzte gehien; %21 euskaraz, eta bietan berdintsu, %22. Telefonoan baino gutxiago egiten dute euskaraz herritarrek lehen hitza, hortaz.

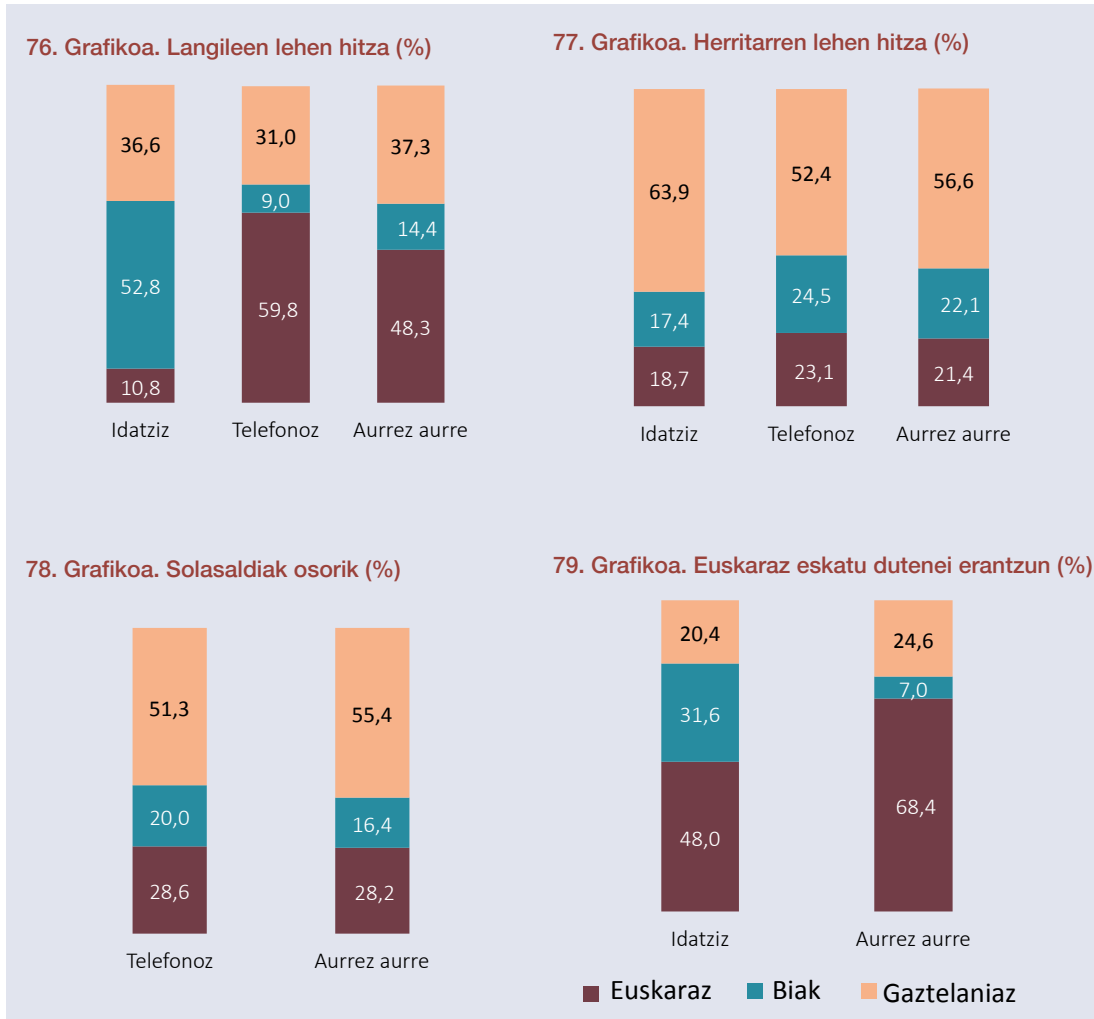
Aurrez aurreko elkarrizketak osorik hartuta, %55,4k adierazi dute *beti* edo *gehienbat* gaztelaniaz aritzen direla herritarrekin; euskaraz aritzen dira *beti* edo *maizenik* %28; eta *bietan berdin* %16. Igoera badago, beraz, bi aldagairen artean: lehen hitza euskaraz egiten dutenen portzentajea baino handiagoa da euskarazko solasaldiena —zazpi puntuko igoera: %21etik %28ra—. Lehen hitza euskaraz egiten duten langileek aurrez aurreko elkarrizketa gehiago izaten dituzte euskaraz, nabarmen.



Iturria: Siadeco, 2017.

Aurrez aurreko harremana euskaraz izan nahi duten herritarrei nola erantzuten dieten ere galdetu zaie langileei. Gehienek euskaraz erantzuten diete aurrez aurrekoan, hori diote hirutik bi langile pasatxok (%68). Baina ez beti: %25ek esan dute beti edo gehienetan erdaraz erantzuten zaiela harremana euskaraz eduki nahi duten herritarrei. %7k esan dute bi hizkuntzatan erantzuten zaiela.

Hiru euskarrietako harremanak aztertuta —idatzizkoak, telefonokoak eta aurrez aurrekoak—, ageri dira joera batzuk. Lehen hitza euskaraz egiteko joera handiena telefonoan dute herritarrek eta langileek, aurrez aurre baino gehiago; adibidez, beharginen %60k adierazi dute euskaraz egiten dutela lehen hitza telefonoan, eta aurrez aurre, %48k. Idatzizkoetan, herritarren idazkiak baino gutxiago egoten dira sozietateenak erabat euskaraz, sozietateetan hedatua baitago agiriak ele bietan bidaltzeko joera. Herritarrek euskarazko zerbitzua eskatzen dutenean idatziz edo aurrez aurre, euskaraz erantzuten diete gehieni, baina ez denei: idatziz, euskaraz idazten duten %20ri erdara hutsez erantzuten diete, eta aurrez aurre, euskaraz nahiago duten %25i erdaraz erantzuten diete.



Iturria: Siadeco, 2017.

4. Lan hizkuntza

Kanpora begirako jarduna aztertu ondoren, ebaluatu da sozietate publikoen barruan nolakoa den hizkuntzaren egoera eta kudeaketa. Langileek eta aztertutako sozietateetako solaskideek emandako informazioa baliatu da lan hizkuntzari buruzko aldagaiak osatzeko ere. Jardunari buruzko datuak ez ezik, eboluzioari buruzko iritzia ere eskatu zaie bai langileei, bai solaskideei.

Informazioa aurkezteko, ahozko erabileran tartea erabili dira. *Beti* edo *gehienbat* euskaraz erantzun dutenak *euskaraz* atalean bildu dira; *beti* edo *gehienbat* gaztelaniaz erantzun dutenak, *gaztelaniaz* atalean. Batez besteko balioak ere kalkulatu dira: adierazle taulari dagokion atalean ageri dira emaitzak. Idatzizko erabileran, batez besteko balioak kalkulatu dira, bai hemen, baita adierazle taulan agertzeko ere.

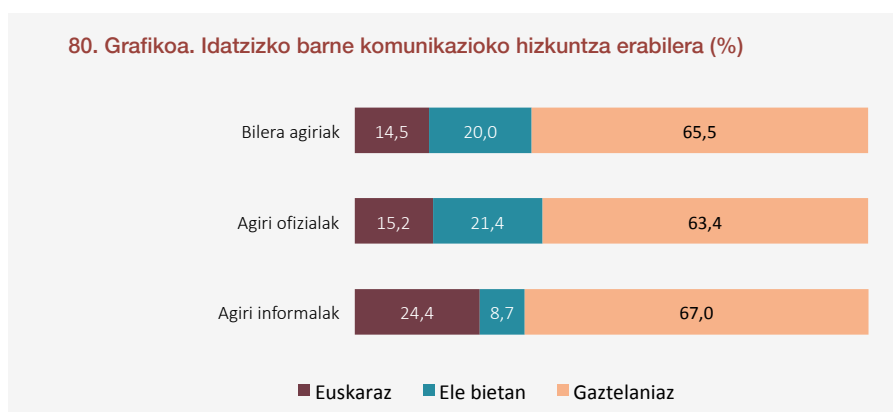
4.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak

Sozietate publikoen barruko harremanak aztertu dira: ofizialak eta informalak. Langileek erabiltzen dituzten tresna informatikoak ere bai.

4.1.1. Idatzizko esparrua

Idatzizko barne komunikazioa begiratuta, batetik, hiru aldagai buruz galdetu zaie langileei:

- Lan bileretako agiriak: lan bileretako agirien hizkuntzak, itzulpenak aintzat hartuz
- Barne agiri ofizialak: agiri ofizialen hizkuntza, itzulpenak aintzat hartuz
- Agiri informalak: langileek igortzen dituzten mezu elektronikoak eta horrelakoak



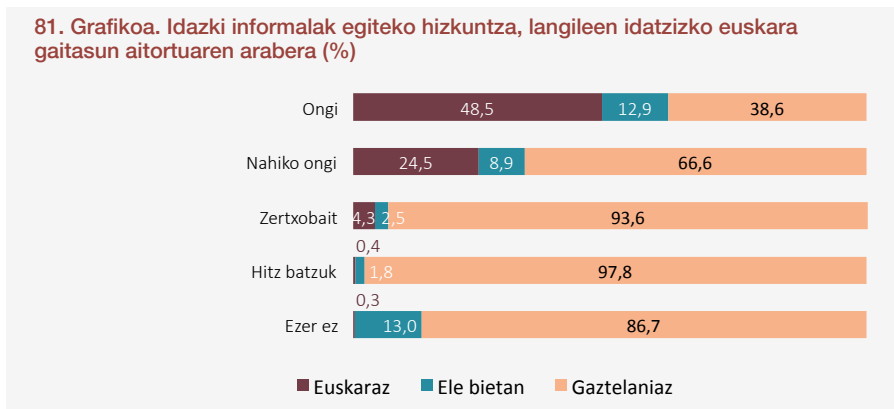
Iturria: Siadeco, 2017.

Lan bileretako agiriak zein hizkuntzatan edukitzen dituzten, %15 langilek adierazi dute euskaraz edukitzen dituztela dokumentuak, eta bostetik batek, euskaraz eta erdaraz. Gehiengo zabalak, hirutik bik ia, gaztelaniaz bakarrik eduki ohi dituzte bileretako dokumentuak.

Idazki ofizialak eta prozedurak zein hizkuntzatan edukitzen dituzten galdetuta, antzeko datuak ageri dira. Kontuan izatekoa da ez dela sortze hizkuntzari buruz galdetu atal horretan: erdaraz sortu baina euskaratutako agiriak ere aintzat hartu dira. Erakundeko erregistroko datuek zer dioten ere galdetu da, baina sozietate gehienek, bostetik lauk, ez dute jasotzen barneko idazki ofizialak eta prozedurak zein hizkuntzatan egiten diren. Jasotzen dutenen

artean, nabarmena da gaztelaniaren nagusitasuna, langileek esan bezala, eta paretsuan ageri dira euskarazko eta ele bietako agiriak. Erakundeko datuetan, propio galdetu da zein hizkuntzatan kudeatzen diren herritarrek euskaraz aurkeztutako idazkiak. Bostetik lauk ez daukate informazio hori; datuak dituztenen arabera, lautik hiru euskaraz kudeatzen dira.

Idazki ez-formalak aintzat hartuta, badaude aldatetarik. Dokumentu ofizialen aldean, gutxiago dira ele bietan idatzitakoak (%9), eta erdaraz idatzitakoetan igoera txiki bat dago: %67. Igoerarik handiena euskarazko agirietan ageri da: euskaraz egoten dira idazki informaleen %24. Dokumentu formaletan baino bederatzi puntu handiagoa da portzentaje hori. Langileen hizkuntza gaitasuna giltzarri da idazki informaleak egiteko orduan: euskaraz *ondo* idazten dutenen ia erdiek idazten dituzte euskaraz (%49), eta gutxiagok erdara hutsez (%39); euskaraz *nahiko ondo* moldatzen direnetan, berriz, %25era jaisten da euskarazkoen ehunekoa, eta %67ra igotzen da erdara hutsezkoena.

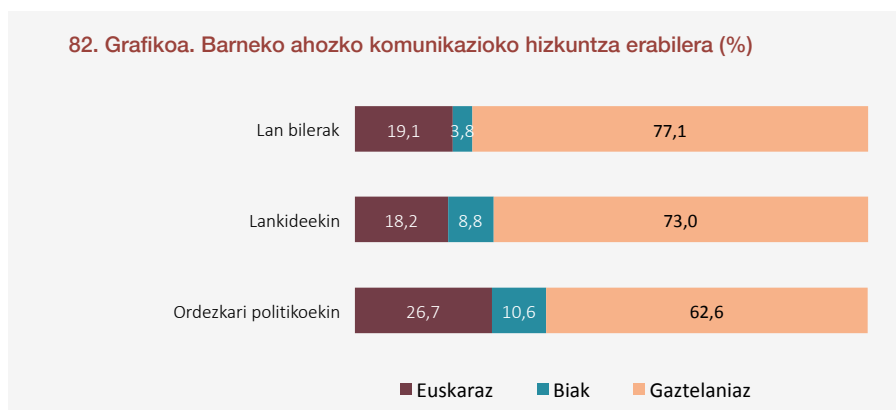


Iturria: Siadeco, 2017.

4.1.2. Ahozko barne komunikazioa

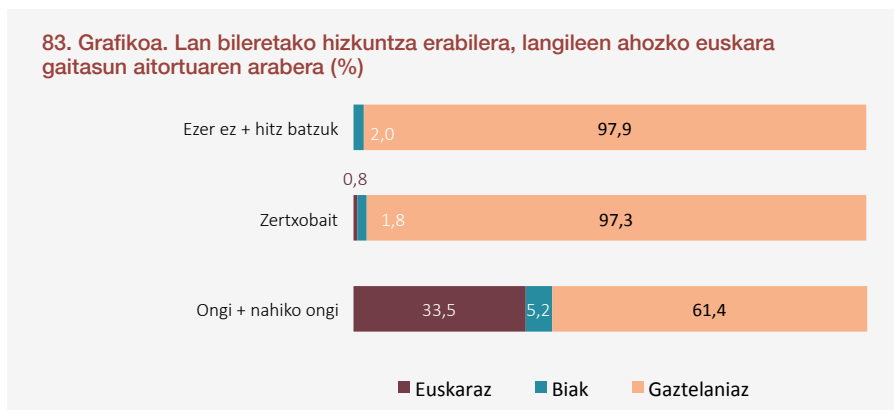
Ahozko barne komunikazioa aztertuta, bestetik, hiru aldagairi buruz galdetu zaie langileei:

- Lan bileretako hizkuntza: zein hizkuntzatan egiten dituzten laneko bilerak
- Lankideen arteko ahozko harremanak: lankideekin zein hizkuntzatan aritzen diren
- Ordezkaritza politikoko harremanak: erakundeko arduradun politikoeekin nola aritzen diren langileak



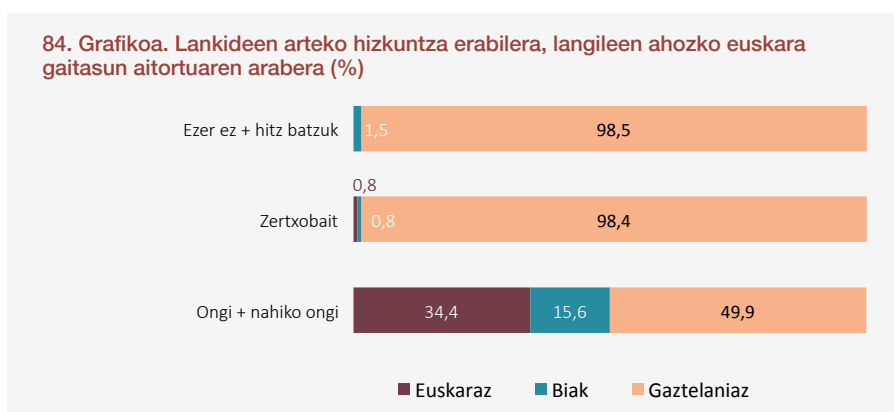
Iturria: Siadeco, 2017.

Lan bilerak zein hizkuntzatan egiten dituzten galdetu zaie sozietate publikoetako langileei, halako bilerak edukitzen dituztenei. Lautik hiruk diote erabat edo gehienbat gaztelania hutsez egiten dituztela laneko batzarrak. Euskarazko bilerak nabarmen gutxiagok egiten dituzte, bostetik bat eskasek (%19). Ele bietako bilerak izaten dituztenen portzentajea oso bazterrekoa da: %4. Hitz egiteko gaitasun *ona* edo *nahiko ona* duten langileek euskaraz izaten dituzte lan bileren herenak; hamarretik sei, gaztelania hutsez. Gainerako hiztun taldeetan, ia guztiak erdara hutsean.



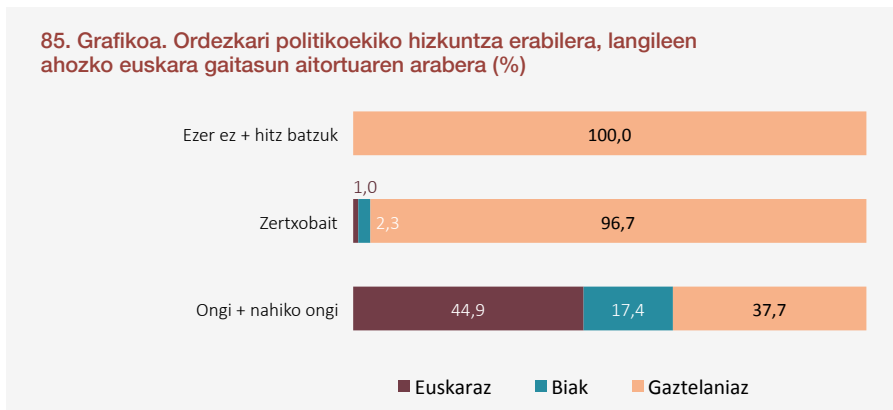
Iturria: Siadeco, 2017.

Lankideen artean izaten dituzten solasaldietan antzekoa da gaztelania hutsezko jardunaren pisua: langileen %73k diote beti edo gehienetan erdaraz aritzen direla lankideekin. Euskaraz gehiago aritzen dira langileen %18,2. Hizkuntza gaitasunaren arabera begiraturuta, lan bileretako jardunaren antzeko datuak: gaitasun *ona* edo *nahiko ona* dutenek herena pasatxo egiten dute euskaraz lankideekin. Ele bietako ereduak indar handiagoa du kasu horretan, lan bileretan baino: %16k diote bi hizkuntzak tartekatzen dituztela lankideekin.



Iturria: Siadeco, 2017.

Ordezkeri politikoeekin gehiago egiten dute euskaraz langileek, sozietate publikoetako beharginek eurek emandako datuen arabera. Gehienak erdaraz aritzen dira *beti* edo *gehienetan* (%63), eta laurden bat pasatxo aritzen dira euskaraz *beti* edo *maizenik* (%27). Lan bileretan eta lankideen arteko solasaldietan baino gehiago, hortaz. Beste %11 bi hizkuntzetan aritu ohi dira agintariekin. Gaitasunaren aldetik erreparaturuta, hara: hitz egiteko gaitasun *nahiko ona* edo *ona* duten beharginen %45 euskaraz aritzen dira ordezkeri politikoeekin, erdara hutsez baino gehiago (%38).

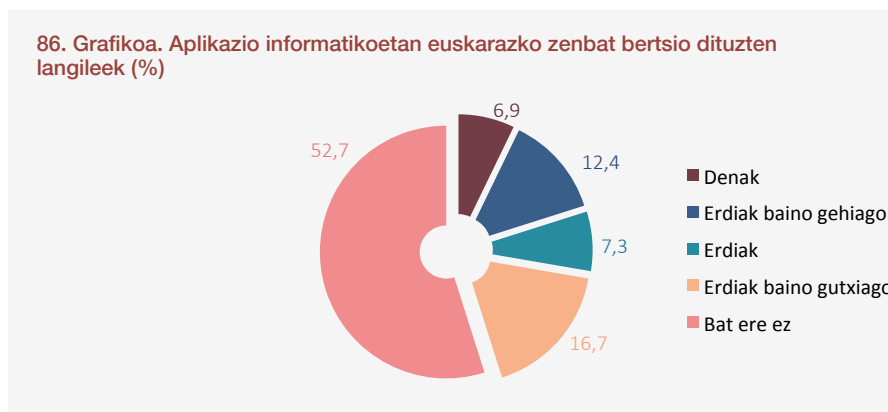


Iturria: Siadeco, 2017.

Barne harremanetan badago aldea idatzizkotik ahozkoa. Herritarrekiko harremanetan baino gutxiago, baina elebitasunak badu pisua barne idatzietan (%20). Ahozkoetan, berriz, bi hizkuntzetan aritzeko joera nabarmen jaisten da, eta gaztelania hutsezko funtzionamenduak hartzen du indar are handiagoa. Idatzizko barne erlazioei dagokienez, agiri informaletan du euskarak tokirik handiena (%24), eta ahozkoetan, ordezkarri politikoekin izandako solasaldietan (%27). Euskaraz egiteko maila egokia dutenek ere mugatua dute erabilera: lankideekin eta bileretan, adibidez, herenak aritzen dira euskaraz.

4.1.3. Aplikazio informatikoak

Aplikazio informatikoak ere aztertu dira, laneko hizkuntzarekin lotuta. Langileen erdiek baino gehiagok adierazi dute ez daukatela euskarazko bertsio bat ere beren programa informatikoetan (%53). Guztiak euskaraz dauzkatenak oso gutxi dira: %7. Programa batzuk euskaraz dituztenen artean, gehienek ez daukate erdiak ere (%17k).

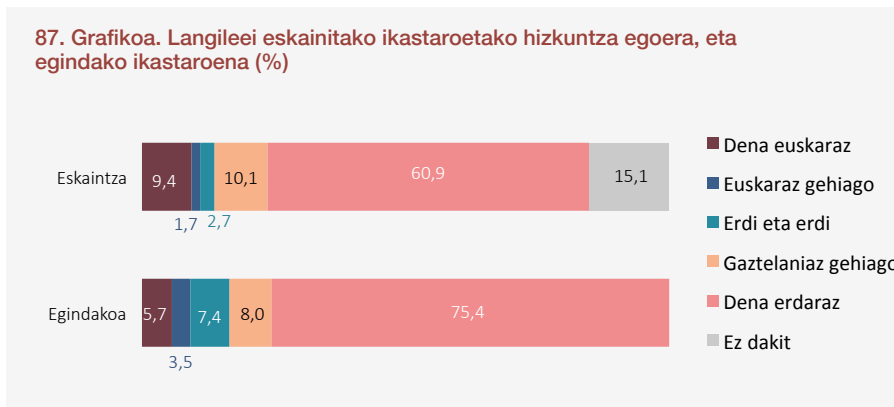


Iturria: Siadeco, 2017

Sozietate publikoetako solaskideei eskatu zaie aplikazio informatikoen hizkuntzari buruzko datuak biltzeko. Jasotako datuen arabera, sozietateetako langileen %84k erabiltzen dituzte baliabide informatikoak, eta haietatik %35ek daukate euskarazko bertsioak instalatuta. Sozietatez sozietate aztertuz gero euskarazko bertsioen ezarpena, hara: euskarazko programa bat ere ez daukate hamar sozietatetik seik (%62); bostetik batean, langileen erdiek baino gutxiagok daukate (%20); eta sei sozietatetik batean daukate euskarazko programak lanpostuen erdietan edo gehiagotan (%17).

4.1.4. Prestakuntza

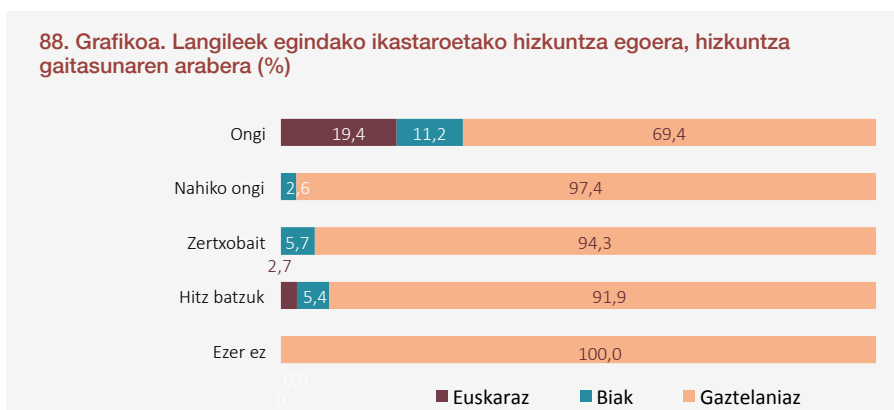
Atal honetan aztertu da sozietate publikoetako langileei eskaini zaizkien ikastaroetan zein leku izan duten hizkuntzek: bai eskaintzari dagokionez, bai langileek hautatu dituzten ikastaroetarako dagokienez. Azken urtean ikastaroren batean parte hartu duten beharginek erantzun dute (%51).



Iturria: Siadeco, 2017.

Ikastaro eskaintza galdegai hartuta, langile gehienek azaldu dute erabat erdarazko eskaintza izan dutela (%61). Ikastaro guztiak euskaraz egiteko aukera izan duten langileak ez dira hamarretik bat ere (%9). Tarteko ehunekoetan daude %15 behargin. Portzentaje hori bera da informazioerik eman ez dutenena: alegia, ez dakite sozietateak eskainitako ikastaroak zein hizkuntzatan egin zitzaizkieten.

Egindako ikastaroak kontuan izanda, erdarazko jarduna da giltzarri: lautik hiruk gaztelaniaz egin dituzte ikastaro guztiak. Erabat euskarazkoak ez dira %7ra iritsi. Langileen hizkuntza gaitasunaren arabera aldatzen da egoera, baina erdarazko ikastaroak dira gehienak kasu guztietan. Euskaraz *ondo* egiten dutenen artean ere, %69k erdaraz jaso dituzte ikastaro gehienak edo denak.



Iturria: Siadeco, 2017.

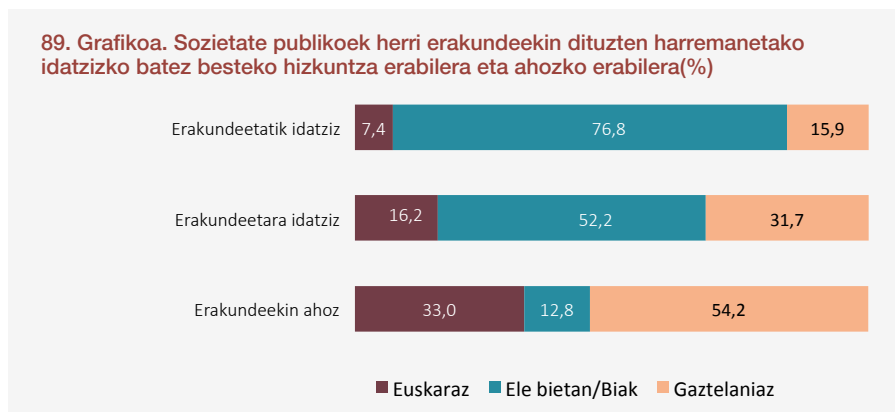
4.2. Kanpo harremanak

Sozietate publikoek beste eragile batzuekin dituzten harremanak aztertuko dira atal honetan; alegia, herritar banakoekin ez, baizik eta herri erakundeekin eta enpresekin dauzkaten harremanak.

4.2.1. Herri erakundeekiko harremanak

Sozietate publikoen eta herri erakundeen arteko harremanak aztertu dira, lehenik. Hauek:

- Erakundeetatik idatziz jasotako agiriak: beste erakunde batzuetatik bidalitako agiriak zein hizkuntzatan iristen diren
- Erakundeetara idatziz bidalitako agiriak: dokumentuak zein hizkuntzatan igortzen diren beste erakundeetara, itzulpenak ere aintzat hartuta
- Erakundeekin izandako ahozko jarduna: langileak zein hizkuntzatan jarduten diren beste erakunde batzuetako beharginekin



Iturria: Siadeco, 2017.

Erakundeek idatziz igorritako dokumentuak zein hizkuntzatan jasotzen dituzten sozietate publikoek, nabarmena da elebitasunaren indarra. Agiri horiek jasotzen dituzten beharginen arabera, lau dokumentutik hiru iristen dira euskaraz eta gaztelaniaz. Hizkuntza bakarra erabiltzen dutenean, gaztelania bi bider gehiago ageri da euskara baino. Sozietate publikoetako solaskideei ere eskatu zaie informazio hori, baina gehienek, zazpitik seik, ezin izan dituzte datuak eman, ez baitute sistematikoki jasotzen erakundeek zein hizkuntzatan igortzen dizkieten agiriak. Informazioa badutenek diote bi heren ele bietan jasotzen dituztela, eta heren bat, gaztelania hutsez.

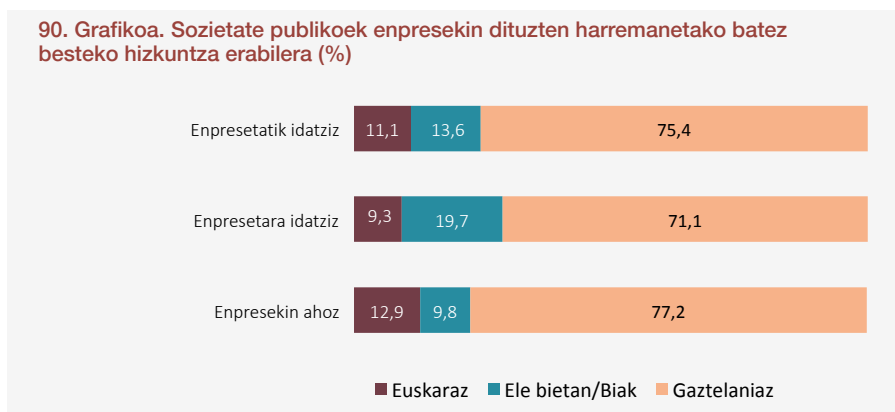
Erakundeek idatziz nola bidaltzen dizkieten agiriak, sozietate publikoetako langileek azaldu dute ele bietako sistema dela nagusi, baina erakundeetatik jasotzen dituzten agirietan baino gutxiago. Ia 25 puntuko diferentzia dago. Hizkuntza batean igorritako agirietan, berriz, euskaraz halako bi bidaltzen dituzte gaztelaniaz. Sozietateetako ordezkariak ere galdetu zaie horri buruz. Dokumentuak igortzeko hizkuntza irizpideak badituzte hiru sozietateetik bik (%64). Langileek emandako informazioarekin bat, ordezkariak ere azaldu dute agiri gehienak ele bietan igortzen dituztela (%57).

Erakundeekin ahozko harremanak nolakoak diren erantzun dute solasaldiak izaten dituzten langileek. Idatzizkoen aldean, elebitasunak askoz indar txikiagoa du ahozko jardunean: %13. *Gehienbat* edo *erabat* erdaraz aritzen dira langileen erdiak pasatxo (%54), eta herenak, *beti* edo *gehien* euskaraz.

4.2.2. Enpresekiko harremanak

Enpresekiko harremanak aztertzeko egin da galdesorta bera (sozietate publikoen hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...), aldagai hauekin:

- Enpresetatik idatziz jasotako agiriak: enpresetatik bidalitako agiriak zein hizkuntzatan iristen diren
- Enpresetara idatziz igorritako agiriak: dokumentuak zein hizkuntzatan igortzen diren enpresetara, itzulpenak ere aintzat hartuta
- Enpresekin izandako ahozko jarduna: langileak zein hizkuntzatan jarduten diren enpresetako beharginekin



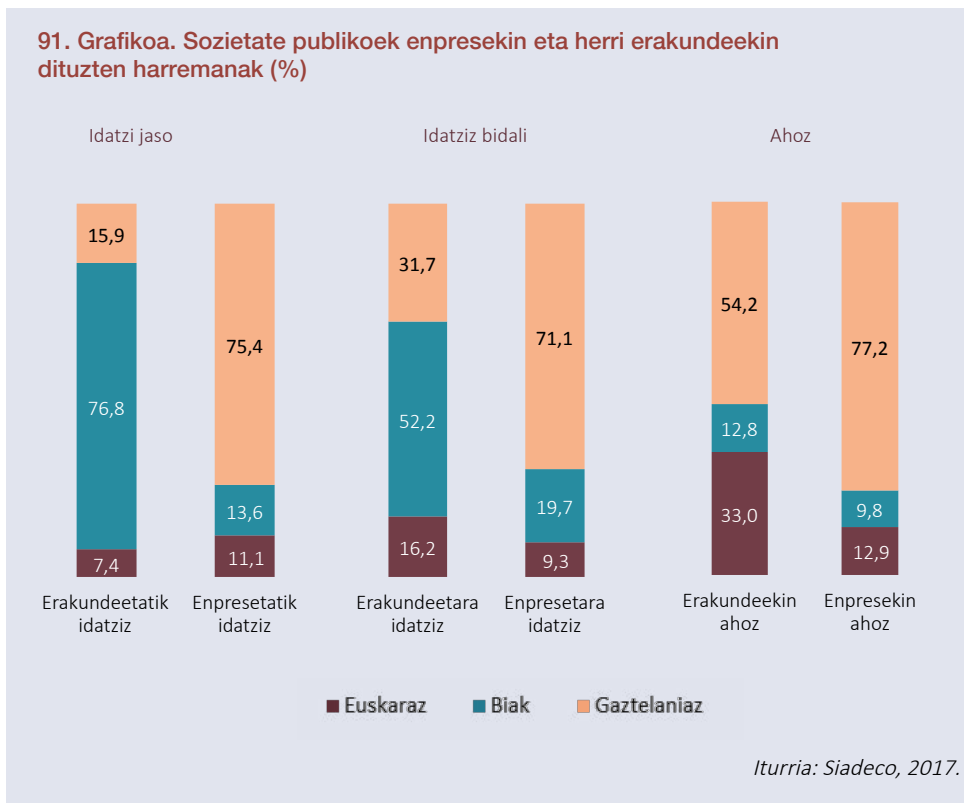
Iturria: Siadeco, 2017.

Enpresek idatziz bidalitako dokumentuei dagokienez, lau agiritik hiru gaztelania hutsez daude, dokumentuak jasotzen dituzten langileek diotenez. Euskarazkoak hamarretik bat dira. Sozietate publiko gutxitan jasotzen dituzte horri buruzko datuak erregistroetan: hamarretik bederatzik ez dakite enpresek zein hizkuntzatan bidaltzen dizkieten idazkiak. Badakitenen datuak bat datoz langileen informazioarekin: dokumentu gehien-gehienak erdara hutsez jasotzen dituzte.

Sozietate publikoek enpresetara idatziz nola bidaltzen dituzten agiriak, erdarazko jarduna da nagusi hor ere (%71), baina, enpresek igorritako dokumentuen aldean, portzentaje handiagoa hartzen dute ele bietakoek (%20). Hiru sozietatetik batek jarraitzen ditu hizkuntza irizpideak enpresetara agiriak bidaltzeko. Irizpide horiek badituztenei galdetuta, ele bitan idazteko joera da handiagoa (%47), eta atzetik datoz gaztelaniazko agiriak (%35).

Ahozko harremanak erdaraz izaten dituzte sozietate publikoetako langileen %77k, enpresekin ari direnean. Euskarazko solasaldiak %13k izaten dituzte, eta ele bietakoak, %10ek.

Desberdintasun nabarmena dago erakundeekiko harremanetatik enpresekiko harremanetara. Jardun erdaldunagoa da enpresen eta sozietateen artekoa, oro har. Erakundeekiko harremanetan, ele bietako ereduak du indar handiena, batez ere erakundeetatik sozietate publikoetara bidalitako idazkietan –sozietate publikoetatik erakundeetara, gutxiago—. Ahozko harremanetan, hiru langiletik batek adierazi du euskaraz aritzen dela erakundeekiko harremanetan. Enpresekin bestelakoa da egoera: erdarak indar handiagoa du. Hamarretik zazpi idazki baino gehiago erdara hutsez hartu eta bidaltzen dituzte sozietate publikoek eta enpresek. Ahozko harremanetan %77 erdara hutsez aritzen dira.

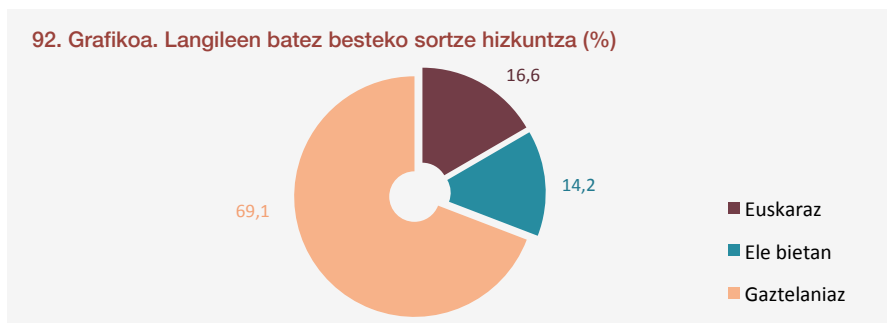


4.3. Hizkuntza kudeaketa

Sozietate publikoetan hizkuntzaren kudeaketa zertan den aztertuko da atal honetan. Batetik, hizkuntza irizpideen inguruko datuak bildu dira; bestetik, langileei eta sozietate publikoetako ordezkariak eskatu zaie euskararen erabileran izandako eboluzioa baloratzeko.

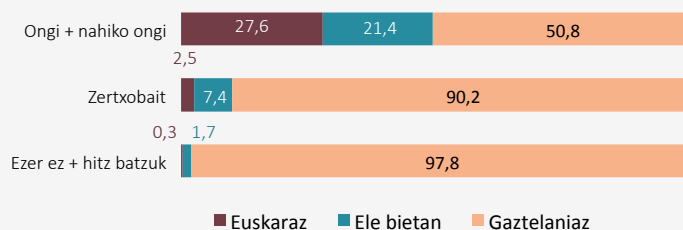
4.3.1. Sortze hizkuntza

Sortze hizkuntza zein duten galdetu zaie langileei: lanean idazten dituzten edozein testu —dokumentuak, inprimakiak, mezu elektronikoak...— zein hizkuntzatan idazten dituzten. Euskaraz agirien %17 eskas sortzen dituzte, eta gaztelaniaz, %69. Ele bietan sortzen dira agirien %14.



Langileek euskaraz idazteko duten gaitasunaren arabera badaude aldeak. Euskaraz *ongi* edo *nahiko ongi* dakitenek sortzen dituzte agiri gehienak euskaraz eta ele bietan, baina erdara hutsez gehiago haiek ere.

93. Grafikoa. Sortze hizkuntza, langileen idazteko gaitasunari jarraiki (%)

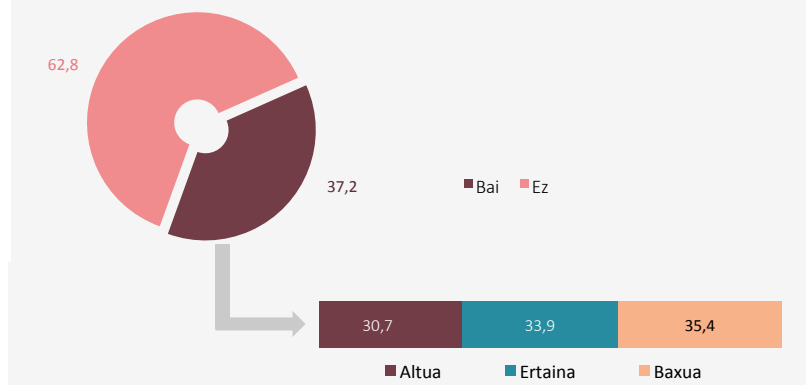


Iturria: Siadeco, 2017.

4.3.2. Euskara planak eta hizkuntza irizpideak

Euskara planak eta hizkuntza irizpideak hizpide hartuta, aztertu da halakorik ba ote duten sozietate publikoek, eta, baldin badauzkate, zenbat betetzen diren. Sozietateen euren datuen arabera, %37k daukate euskara plana. Plana badaukateneke nolako balorazioa egiten duten, hirutan banatuta ageri da egoera, gutxi-asko: %31k diote betetze maila altua dela; %34k, *ertaina*; eta %35ek, *baxua*.

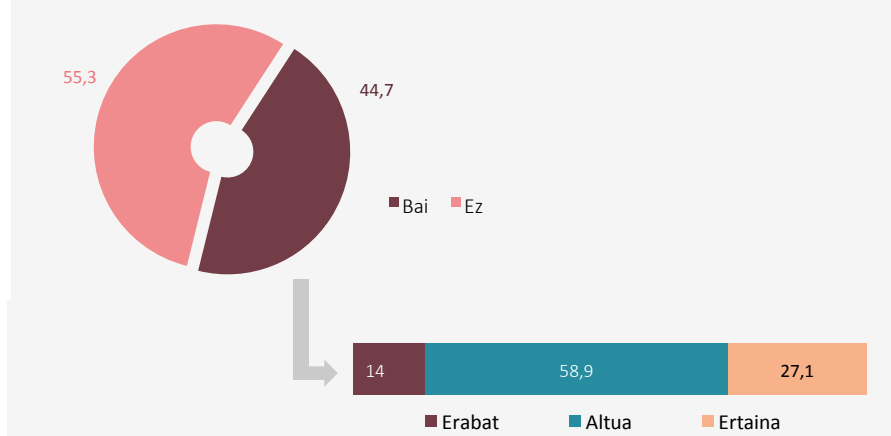
94. Grafikoa. Euskara plana eta euskara planen betetze maila (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

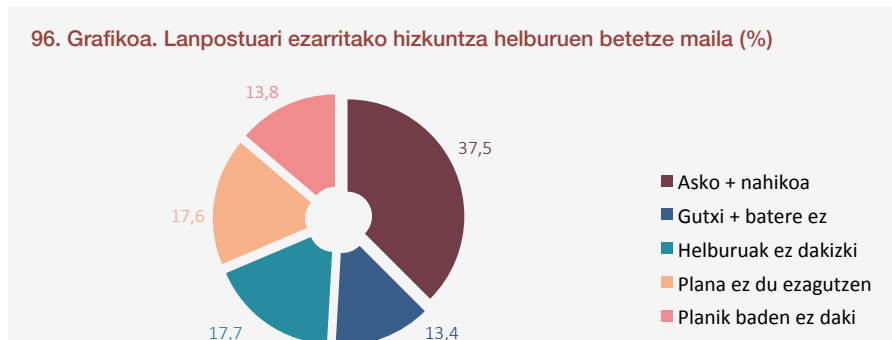
Euskara plana edukitzea lotuta dago hizkuntza irizpideak edukitzearekin. Euskara plana badaukaten sozietate publikoen %73k badituzte hizkuntza irizpideak ere. Planik ez dutenen artean, %27k daukate hizkuntza irizpideak ezarriak. Oro har hartuta, %45ek daukate irizpideak onartuta. Betetze mailari dagokionez, lautik hiruk adierazi dute betetze maila *altua* edo *erabatekoa* dutela irizpideek.

95. Grafikoa. Hizkuntza irizpideak eta hizkuntza irizpideen betetze maila (%)



Iturria: Siadeco, 2017.

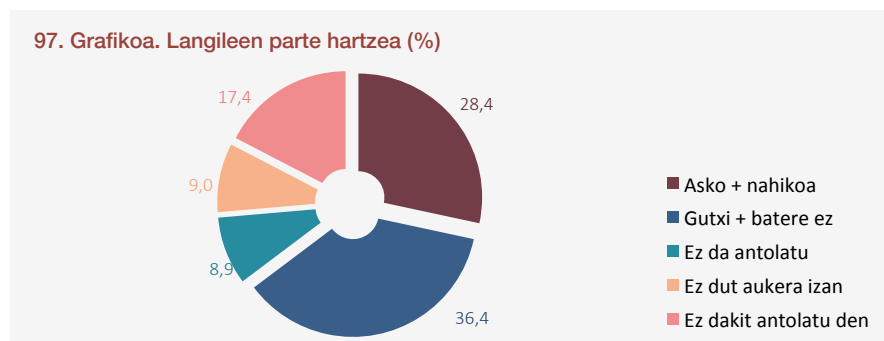
Langileei galdetu zaie zenbateraino betetzen dituzten beren lanpostuari ezarritako helburuak. *Asko* edo *nahikoa* betetzen dituztela adierazi dute %38k, eta %13k erantzun dute ez dituztela xede horiek betetzen —*gutxi* edo *batere ez*—. Langileen erdiek ez dute erantzun: edo ez dakite zein diren lanpostuaren hizkuntza helburuak, edo ez dakite euskara planaren helburuak zein diren, edo ez dakite sozietateak euskara planik ba ote daukan.



Iturria: Siadeco, 2017.

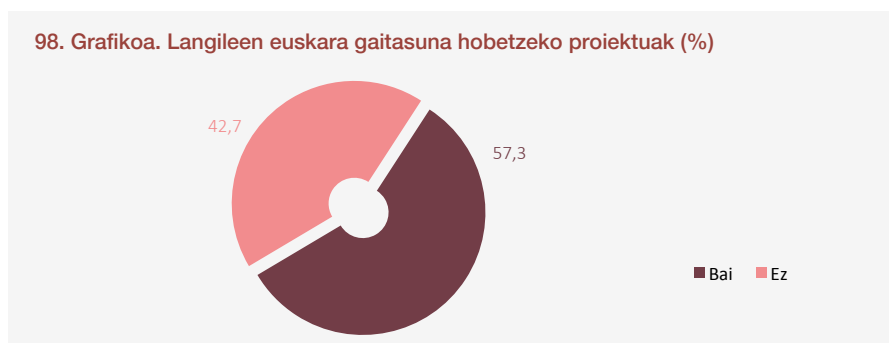
4.3.3. Langileen parte hartzea euskararen normalizaziorako egitasmoetan

Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoak egiten direnean zenbat parte hartzen duten galdetu zaie langileei. Azken urtebetea hartuta, zenbat aritu diren egitasmo horietan. Herenek pasatxok aitortu dute apenas parte hartu dutela: *gutxi* edo *batere ez*. %28k, berriz, *asko* edo *nahikoa*. Beste herenak kanpoan daude: esan dute ez dela egitasmorik izan beren sozietatean, edo ez dutela horren berririk, edo ez dutela parte hartzeko aukerarik izan.



Iturria: Siadeco, 2017.

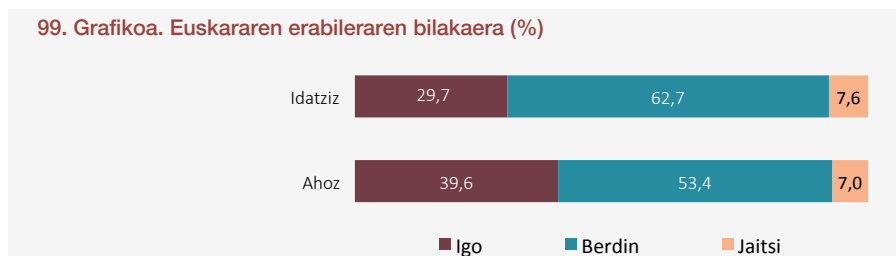
Egitasmoekin lotuta, sozietate gehienetan antolatzen dituzte langileen euskara gaitasuna hobetzeko proiektuak: %57k adierazi dute badituztela gisa horretako egitasmoak.



Iturria: Siadeco, 2017.

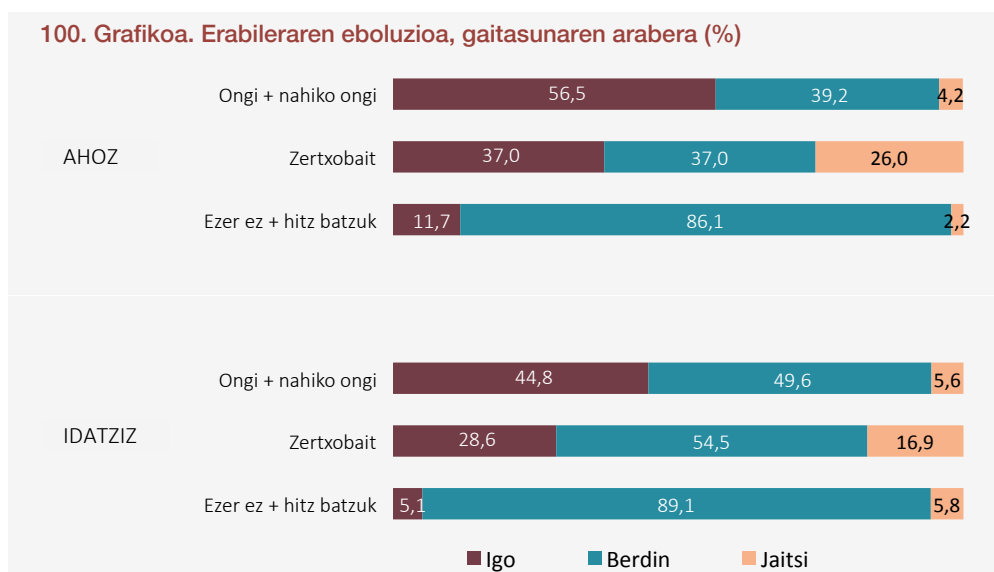
4.3.4. Euskararen erabileran izandako bilakaerarekiko balorazioak

Euskararen erabilera aldatu ote den, orain bost urte baino gehiago edo gutxiago egiten duten, eboluzioari buruzko inpresioa bildu da langileen artean. Ahozko erabilera sumatu dute aurrerapauso handiagoa: hamarretik lauk adierazi dute gehiago egiten dutela euskaraz, nahiz eta gehiengoa den egoera berdintsua ikusten duena. Idatzizko jardunean, berriz, gutxiagok sumatu dute aurrerapausoa, hamarretik hiruk. Bi kasuetan, bazterrekoa da atzerapausoa sumatu dutenen ehunekoa: %8tik beherakoa.



Iturria: Siadeco, 2017.

Aitortutako hizkuntza gaitasunaren arabera aztertzen badira datuak, bi joera: euskara gaitasun apala dutenen artean joera nagusia da egoera bere horretan ikustea; euskaraz eroso egiten dutenetan gehiago dira aurrerapausoa sumatu dutenak, batez ere ahozko erabileran.

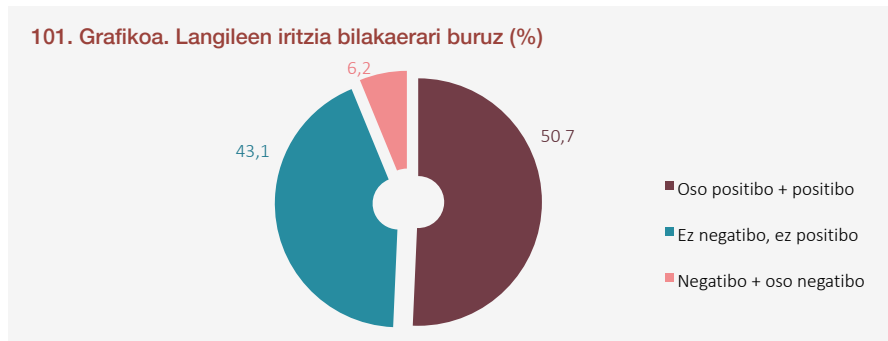


Iturria: Siadeco, 2017.

Hizkuntza kudeaketaren atalean, batetik, sozietateetan euskararen egiturazko egoera zein den aztertu da: euskara planak %37k dituzte, eta hizkuntza irizpideak, %45ek. Langileei dagokienez, euskarazko egiturazko jardunari buruzko informaziorik eza adierazgarria da: beren lanpostuko hizkuntza helburuen berririk ez dute erdiek, eta xedek betetzen dituztenak %38 dira; sozietatean euskara sustatzeko jardunen berririk ez dute langileen herenek, eta %28k parte hartzen dute haietan. Euskarazko jardunean aldaketarik izan ote duten, gehienek diote bost urteotan berdintsu dagoela. Hizkuntza gaitasunaren arabera aztertuz gero, nabari da batez ere erdaldunek sumatzen dute egoera berdina; euskaraz moldatzen direnen artean, gehiago dira aurrerapausoa sumatu dutenak, batez ere ahozkoan. Edonola ere, sortze hizkuntza zein duten galdetuta, %17ra ez da iristen euskararen pisua.

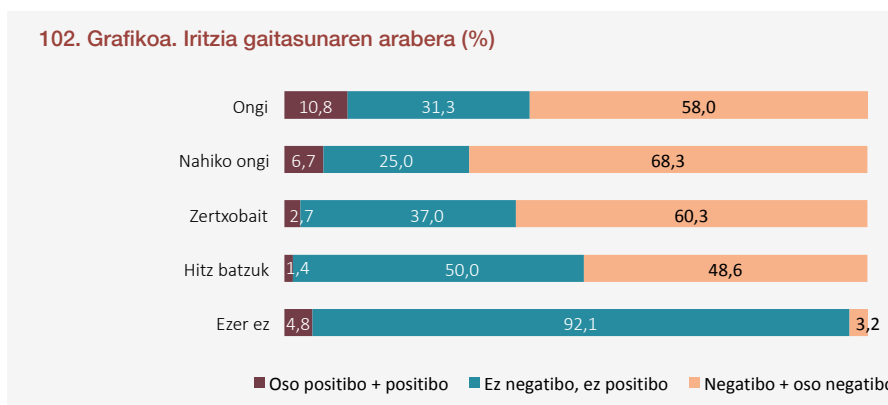
4.3.5. Erakundean euskarak izan duen bilakaerarekiko langileek duten iritzia

Beren sozietate publikoan euskarak azken bost urteetan izandako bilakaerarekin baikor ageri dira langile gehienak, erdiak pasatxo. Beste zati nabarmen bat erdian dago (%43): ez positibo, ez negatibo. Balorazio eskasa egin dutenak gutxiengo nabarmena dira: %6.



Iturria: Siadeco, 2017.

Hizkuntza gaitasunaren arabera aztertu dira bilakaerari buruzko iritziak.



Iturria: Siadeco, 2017.

Alde handiak daude. Euskaraz batere ez dakitenetan, ia denek ikusten dute egoera berdin. Hortik gora, gaitasuna areagotzearekin, igo egiten da bilakaera oso positibotzat edo positibotzat jotzen dutenen portzentajea, gaitasun *nahiko ona* dutenetara arte: *nahiko ondo* hitz egiten dutenetatik *ondo* hitz egiten dutenetara hamar puntuko jaitziera dago balorazio positiboa egiteari dagokionez. Hain justu, kontuan izatekoa da gaitasun handieneko bi talde horietan daudela iritzi ezkorrenak: *ondo* hitz egiten dutenen artean, hamarretik bat pasatxok dute iritzi ezkorra.

Argudioak emateko eskatu zaie langileei: zertan ikusi duten bilakaera hobetzen edo okertzen.

Oso negatibo jotzen dutenek (%1,5) batez ere ezagutzari erreparatu diote: euskaraz dakiten lankide gutxi daudela sozietate publikoan, eta erabilera txikia dela. Formazioari erreparatu diote erdaldunek.

«Lankide gehienek ez dakite edota ez dute euskaraz hitz egiten» (gaitasun ona)

«Nire eraikinean 23 pertsonak egiten dugu lan, eta horietatik 3rekin bakarrik egin dezaket euskaraz. Erlazio hau lantegi gutzira zabaldu liteke» (gaitasun ona)

«No se fomenta el aprendizaje» (gaitasunik batere ez)

Negatibo gisa jotzeko argudio bat baino gehiago eman dituzte langileek (%4,7). Euskara maila ona dutela adierazi dutenek erabilerari erreparatu diote, erabilera eskasari. Gaitasun mugatua dutenek, berriz, sustapen politikarik ezari eman diote pisu handiagoa.

«El euskera no avanza. Nadie se esmera» (gaitasunik batere ez)

«Hasta ahora no se ha hecho nada para la promoción del uso del euskera» (gaitasun zertxobait)

«No se promociona el uso del euskera y no existen recursos para aprender o mejorar el uso del euskera» (gaitasun nahiko ona)

«Lanpostuak betetzean ez da sekula euskara jakitea eskatzen» (gaitasun nahiko ona)

«Ahozko hizkuntza gero eta gehiago da gaztelania, batez ere barruko harremanetan, herritarrekiko harremanetan berriz ez» (gaitasun ona)

«Gure artean oso gutxi erabiltzen dugulako, nahiz eta denok kapaz izan» (gaitasun ona)

Ez positibotzat, ez negatibotzat hartu dutenek (%43,1) oro har nabarmendu dute zailtasunak daudela aurrerapausoak emateko. Bai eurek gaitasunik ez dutelako, bai eskaririk ez dagoelako, bai hizkuntza ohiturak aldatzeko ezintasunak dituztelako.

«Soy de Burgos, vine a trabajar con casi 40 años. Muy tarde y muy difícil aprender euskera. Casi la totalidad de los clientes se dirigen a nosotros en castellano» (gaitasunik batere ez)

«Creo que hay que favorecer su uso pero sin imponerlo. Creo igualmente importante el favorecer la internalización de diversas disciplinas (Hospital, Universidad, Centros de Investigación, etc)» (hitz batzuetako gaitasuna)

«No hay demanda de uso del euskera por parte de nuestros usuarios» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Ohituta baldin bazaude pertsona batzuekin erdaraz hitz egitera, oso zaila da 'txipa' aldatzea, batzuetan saiatzeko gara baina...» (gaitasun nahiko ona)

«Oro har euskararen erabilera zaintzen dugu, batez ere bezeroarekiko harremanetan. Hori bai, gure lana oso teknikoa da eta hitz edo kontzeptu teknikoak azaltzen direnean beti jotzen dugu gaztelaniara, bai ahozko hizkeran eta baita idatzizkoetan ere» (gaitasun nahiko ona)

«Noizean behin euskaraz hitz egiten dugu geure artean, baina guk erabakitzen dugunean noiz eta norekin» (gaitasun nahiko ona)

«Gehiago egin ahal dugu. Askotan gure bezero gehienek ez dute euskaraz hitz egiten eta ez dugu horrenbeste hitz egiten. Bestalde, lankideen artean uste dut gero eta gehiago euskaraz hitz egiten dela» (gaitasun ona)

«Bai lankideen artean eta hornitzaileen artean euskaraz zuzentzeko joera ohiturari lotuta dago, hau da, euskaraz ohituta gauden jendearekin bakarrik egiten dugu» (gaitasun ona)

Positibo ikusi dutenek joera (%45,2) bi aurrerapauso nabarmendu dituzte: batetik, erdaldunak ari direla euskara ikasteko urratsak egiten; bestetik, euskararen erabilera gero eta ohikoagoa dela.

«Entre los compañeros parlantes se comunican más en Euskera» (gaitasunik batere ez)

«Hablan mucho entre ellos» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Se estan dando pasos para aprender euskera» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Progresiva incorporación del euskera al día a día de la actividad y relaciones interna. «Mayor número de euskoparlantes en el equipo. Acceso a formación» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Gero eta jende gehiago euskara ikasten ari delako» (gaitasun nahiko ona)

«Gero eta euskara gehiago entzuten delako. Nire kasuan ere bai, gero eta gehiago erabiltzen dut» (gaitasun nahiko ona)

«Se están haciendo trabajos para fomentar su uso. Toda la gente joven habla euskera y lo utiliza, lo cual nos viene muy bien al resto, para seguir haciendo uso del idioma en la medida que podemos» (gaitasun nahiko ona)

«Jende gehiago delako elebiduna gaur egun, gazteleraz hitz egiten zuen jende asko doa euskaltegia eta ondo ari dira ikasten» (gaitasun ona)

«Sentsibilizatuago gaudelako gurea bezalako erakundeak euskararen erabilerarekiko izan behar duen konpromisoaz» (gaitasun ona)

«Euskara plana onartu berri dugu eta langileek interesa jarri dute euskara ikasten hasteko» (gaitasun ona)

Oso positibo jo dutenen artean (%5,5) bi talde suma daitezke. Batetik, euskara gaitasun mugatua dutenak: balorazio oso ona egiten dute euskaraz dakiten langileak sartzen ari direlako eta zerbitzua euskaraz ere eman dezakeelako sozietateak. Bestetik, euskaldunak: euskara erabiltzen dutela adierazi dute.

«El incremento de personas de mi entidad que han alcanzado niveles de Euskera, sin tener obligación para ello, así como el número de personas que lo utilizan en sus relaciones normales me parece muy positivo» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Hay cantidad de gente que entra que habla euskera» (hitz batzuetako gaitasuna)

«Se está utilizando cada vez más el euskera» (gaitasun zertxobait)

«Gehienok euskaldunak garelako eta gure artean gehien erabiltzen den hizkuntza euskara delako» (gaitasun ona)

«Euskara egunerokotasunean txertatuta dagoelako eta modu oso naturalean erabiltzen dugulako, komunikazio gailu nagusia delako» (gaitasun ona)

4.3.6. Euskararen erabileraren bilakaerarekiko sozietateetako ordezkarien iritzia

Bilakaerari buruzko iritzia eskatu zaie sozietate publikoetako ordezkariari ere; zehazki, azken plangintzaldian (2013-2017) izan dituzten lorpenak eta hutsuneak azaltzeko, eta aurrera begirako erronken berri emateko. Galdera irekiak izan dira, beraz.

Lorpenak aipatzean, lau arlo ageri dira gehienik: lehenik, langileen hizkuntza gaitasunean aurrera egin dutela, gero eta langile gehiagok dakitela euskaraz; bigarrenik, horrekin lotuta, euskara ikastaroak ugaritu egin direla; hirugarrenik, sozietate publikoetan areagotu egin dela euskara sustatzeari buruzko sentsibilizazioa; eta, laugarrenik, erabileran urratsak egiten ari direla.

«Euskararen bame erabilera asko handitu da»

«Urteetan egin den kontratazio-politika dela-eta, langile gehienak euskaraz aritzeko gai dira, eta herritarrekiko harremana euskaraz izatea bermatzen da. Gainera lehen hitza euskaraz egitearen ondorioz (jarrera proaktiboz lortzen da gehienetan), herritarrekin gero eta gehiago egiten da euskaraz»

«Se ha fomentado el aprendizaje del euskera en la plantilla mediante ayudas económicas»

«Erabilera aktibatzeke hainbat ekimen gauzatu dira eta horien jarraipena egin da»

Gutxiago aipatutako beste alor batzuk ere badira lorpenetan: elebitasunaren sistema indartzen ari dela, hizkuntza irizpideak ezarri dituztela, euskara plana onartu dutela, hizkuntza paisaian leku gehiago daukala euskarak...

Hutsuneak aztertzen badira, erantzun ildo bat da nagusi: langileen gaitasun falta. Alde handiarekin nabarmendu dute hori sozietateetako ordezkariak. Horren ondoren, beste hiru hutsune seinatu dituzte gehien: erabileran aurrera egin ezina, baliabide falta eta euskara sustatzeko inplikazio txikia.

«Dificultad para la relación laboral plena en euskera, falta de formación en euskera del 100% del colectivo»

«Euskara maila baxua duten epe luzeko langile batzuk daude. Honek barruko elebitasuna oztopatzen du»

«Aunque hay conocimiento del euskera, se hace poco uso del idioma, porque la propia ciudadanía no lo emplea»

«Langile askok ez dute barneratuta euskararen erabileraren sustapena, eta beraientzat bigarren mailako gaia da»

«2016tik aurrera, baliabide falta Euskara Planarekin aurrera jarraitzeke»

Hein txikiagoan aipatu dituzte beste arlo batzuk: euskara teknikaririk eta planik ez edukitzea, kanpo harremanetan euskara gutxi erabiltzea...

Erronkak zehazteke eskatu zaielarik, hiru zutabe ageri dira erantzunetan: gaitasuna, sentsibilizazioa eta erabilera. Nabarmen atzerago ageri dira barne prozedurak euskalduntzea, euskara plana onartzea edo betetzea, hizkuntza irizpideak ezartzea...

«Enpresa publikoekin harremana duten guztiek (politikariak barne) euskara menperatzea»

«Euskararekiko sentsibilizazioan eta motibazioan eragiteke baliabideak»

«Barruko ahozko harremanetan euskara aritzeke ohitura sortzea. Horretarako, ari gara estrategia bereziak lantzen, baina zabaldu egin behar ditugu»

«Langileen euskararekiko motibazioa eta inplikazioa sustatzea»

«Ondorengo 5 urteetan egongo diren jubilazioen bolumenaren ondorioz plantilla euskalduntzeke aukera egongo da kontratazio berriekin»

5. Hizkuntza adierazleen taula

Hizkuntza adierazleekin taula bat osatu da, sozietate publikoetako erabilera zein den laburbiltzeko. Emaizten argazki orokorra erakusten du taulak, hortaz. Langileek eta sozietate publikoetako ordezkariak emandako informazioak osatu da. Zenbait aldagaitan, ordea, sozietate gehienetako solaskideek ezin izan dute eman aldagaiari buruzko informaziorik, ez dutelako erregistroko datuetan hizkuntza kontuan hartzen. Kasu horietan, lagina txikia denean, oharretan adierazi da.

Bi ardatzetan egituratu da hizkuntza aldagaien taula, txosten orokorraren gisan: batetik, zerbitzu hizkuntza, kanpora begirako jarduna; bestetik, lan hizkuntza, erakunde barrua aztertzekoa.

5.1. Zerbitzu hizkuntza

Ebaluatu da sozietate publikoak nola dauden kanpora begirako jardunean eta harremanetan. Irudiarri dagokionez, errotua dago elebitasuna. Errotulazioan, esate baterako, %81 da euskararen eta gaztelaniaren aldi bereko erabilera, eta webguneetan eta zerbitzu telematikoetan, are handiagoa: %86. Gainerako aldagaietan hiru laurdenetatik behera ageri da elebitasuna. Euskara eta gaztelania soilik erabiltzeari dagokionez, berriz, euskara gaineratik dago irudi korporatiboan (%17 vs. %11) eta errotulazio orokorrean (%10 vs. %9), baina gainerakoetan gaztelaniaren mesedetan ageri da koska: papereko argitalpenetan (%7 vs. %19), publizitatean (%19 vs. %24) eta Interneten (%1 vs. %13). Sozietateetako solaskideek eman dituzte datu horiek. Jendaurreko ekitaldiei dagokienez, batez beste %39 da euskararen erabilera, saio horietan parte hartzen duten beharginak azaldu dutenez.

Herritarrekiko erlazioari dagokionez, elebitasuna gailen ageri da sozietate publikoek herritarrei bidalitako idazkietan (%53); erdara hutsezkoak herenak pasatxo dira (%37), eta euskarazkoak, hamarretik bat (%11). Herritarrek eurek, berriz, gaztelaniaz bidaltzen dizkiete agiri gehiago sozietate publikoei, herritar gehienak erdaldunak diren gisan: %64 dokumentu erdara hutsez, %19 euskaraz eta %17 ele biz. Herritarren idazkiak jasotzen dituzten langileek eman dute informazio hori. Sozietate publikoetako solaskideei galdetuta, jardun erdaldunagoa agertu dute (%83 erdaraz, %13 euskaraz, %4 ele bietan), baina lagina mugatuagoa da: lau sozietateetik bakarrik du informazio hori. Herritarrek euskaraz aurkezten dituzten idazkiei nola erantzuten zaien, langileen arabera, gehienei euskaraz (%48) edo ele bietan (%32) erantzuten diete, eta erdara hutsez, bostetik bati (%20). Sozietateetako ordezkarien esanetan, euskarazkoak dira erantzunik ohikoenak (%67), baina euskaraz idazten dutenen laurdenei erdara hutsez erantzuten diete (%27). Sozietateetako solaskideen kasuan muga dago informazio horretan ere: bostetik bat eskasek erantzun du.

Ahozko harremanei buruz langileek eman dute informazioa. Euskararen batez besteko erabilera telefonoz lehen hitza egiteko garaian %65 da; aurrez aurre, berriz, txikiagoa da ohitura hori (%56). Herritarren lehen hitza parekoa da telefonoz eta aurrez aurre: %39-40. Solasaldiak osorik hartuta nabari da igoeraxo bat herritarren lehen hitzetik solasaldi osoko hizkuntzara, bai telefonoz (%40tik %41 era), bai aurrez aurre (%39tik %41 era). Harremana euskaraz izan nahi duten herritarrei nola erantzun dieten, %70eko erabilera du euskarak.

5.2. Lan hizkuntza

Aztertu da zein den euskararen egoera sozietate publikoen barruan: barne komunikazioan, pertsonen kudeaketan, kanpo harremanetan eta sozietatearen hizkuntza kudeaketan.

Barne komunikazioaren esparruan, galdetu da zein hizkuntzatan aritzen diren barruko jardunean. Idatzizko komunikazioari dagokionez, erdara hutsezko erabilera da gailen, langileek emandako informazioaren arabera: bai lan bileretako agiritan (%66), bai idazki ofizialetan (%63), bai langile arteko komunikazio informaletan (%67). Euskararen erabilera %15 ingurukoa da lan bileretako eta prozeduretako dokumentuetan, eta handixeagoa agiri

informaletan (%24); hain justu, ele bietan aritzeko ohitura askoz txikiagoa baita dokumentu ez-formaletan (%9). Sozietateek datuak eman dituzte prozedura administratiboen hizkuntzari buruz —bostetik bakarrak eman ditu—, eta langileek esan baino jardun euskaldunagoa agertu dute: %28 euskaraz, %27 ele bietan, %45 gaztelaniaz.

Ahozko komunikazioan, badaude diferentziak harreman esparruari dagokionez. Langileen arteko harremanetan %30eko erabilera ageri du euskarak, eta langileen eta arduradun politikoen artean, %37koa. Erabilera jaitsi egiten da, ordea, lan bileretan: %26.

Barne komunikazioarekin lotuta, baliabide informatikoen erabilera ere aztertu da. Sozietateetako ordezkarien arabera, hiru lanpostutik batean badaude euskarazko aplikazio informatikoak (%35). Langileei galdetu zaie erabiltzen ote dituzten: %25 da euskarazko aplikazioen adierazlea.

Lan hizkuntzaren arloan beti, erreparatu zaio langileen prestakuntzari ere. Batez beste urtean 1,2 ikastaro izaten dituzte sozietate publikoetako beharginek, eta erdara da nagusi haietan. Eskaintzan, %17ko lekua du euskarak, eta hautatutako ikastaroetan, %14koa.

Kanpo harremanen arloan, bi esparru ebaluatu dira: administrazio publikoekiko erlazioak eta enpresekikoak. Badaude aldeak. Erakunde publikoekin izandako erlazioei dagokienez, sozietate publikoek %77 idazki jasotzen dituzte ele bietan erakundeetatik, eta %52 bidaltzen dituzte hala. Enpresetatik, berriz, gaztelania hutsez jasotzen dituzte %75 idazki, eta hala igortzen dituzte %71. Erakundeekin, beraz, joera handiagoa dago ele bietan aritzeko; enpresekin, berriz, gaztelaniaz. Euskararen erabilerari dagokionez, enpresetatik euskarazko idazki gehiago jasotzen dituzte sozietate publikoek, erakundeetatik baino; bidali, aldiz, gehiago bidaltzen dituzte euskaraz herri administrazioetara. Langileek emandako informazioa da hori. Solaskideek jasotako datuen arabera, erakundeekiko harremanetan ele biz jasotzen eta bidaltzen dituzte agiri gehienak; enpresen kasuan, gehiengoa jaso gaztelania hutsez, eta erantzun, ia erdietan, ele bietan. Erantzun mugatuak izan dira, hala ere.

Sozietateek bidaltzen dituzten agiri horiek guztiak jatorriz zein hizkuntzatan sortzen diren, gaztelania ageri da buruan: %69 erdara hutsez. Euskarazko produkzioa mugatuagoa da, nabarmen (%17), eta atzerago dago ele bietakoa (%14).

Hizkuntza irizpiderik ba ote duten galdetu zaie sozietate publikoetako solaskideei. Gehienek (%55) ez daukate. Badauzkatenak soilik hartuta, betetze mailaren adierazlea %72koa agertu dute. Langileei galdetuta betetzen ote dituzten beren lanpostuari dagozkien irizpideak, erditik beherakoa da emaitza: %37. Euskara planik ez daukate sozietate publiko gehienek: %63k. Badaukatenen artean, antzekoa da garapen maila: %31k altutzat jo dute; %34k, ertaintzat; eta %35ek, baxutzat. Euskara teknikaririk ez daukate sozietate publiko gehienek: %56k.

Langileen euskara gaitasunari dagokionez, hamar sozietate publikotik bederatzitan badute horren berri, baina haietatik bi herenetan ez dute sistematikoki jasotzen informazio hori. Beren lana euskaraz egiteko gai diren langileen informazioa eman dute sozietateetako ordezkariak: idatziz, erdiak (%51); ahoz, bostetik hiru (%59). Langileei eskatu zaienean beren hizkuntza gaitasunari buruzko informazioa, idatzizkoan solaskideen gisakoa eman dute (%51), baina ahozkoan, txikiagoa (%52). Langileen euskara gaitasuna hobetzeari dagokionez, sozietateen erdiek baino gehiagok (%57) azaldu dute badutela asmoa hor urratsak egiteko. Lanpostuen funtzioari dagokionez, langile gehienak atal orokorretan daude (%57). Ordezkarik politikoen gaitasuna handiagoa da, solaskideen datuek diotenez: %76 dira ulertzeko gai, eta %70 hitz egiteko gai.

Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoetan ez dute parte hartzen langile gehienek: %28 da parte hartze tasa. Euskarak sozietatean daraman bilakaera ontzat jo dute erdiek (%50), eta nabarmen gutxiago dira txartzat ikusten dutenak (%6). Zehazki euren erabileraren bilakaerari buruz galdetuta, gehiago dira esaten dutenak euskararen erabilera hazten ari dela. Ahozkoari buruz, %39k diote gero eta gehiago erabiltzen dutela (gutxiago, %7k); idatzizkoari dagokionez, %29k ikusten dute gorakada (%8k atzerakada).

5.3. Adierazleen taula: emaitzak

5.3.1. Erakundearen irudia

| 1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUS- ENTZUNEZKOAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|---|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra | 1.1 | | 10,2 | 80,5 | 9,3 | Erantzun duten sozietate publikoak: 60 (%100) |

| 1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak | 1.2 | | 16,7 | 72,0 | 11,4 | Erantzun duten sozietate publikoak: 60 (%100) |
| 1.2.2. Erakundearen beraren papereko argitalpenak | 1.3 | | 6,8 | 74,2 | 19,0 | Erantzun duten sozietate publikoak: 54 (%90) |
| 1.2.3. Iragarkiak eta publizitatea | 1.4 | | 18,6 | 57,2 | 24,2 | Erantzun duten sozietate publikoak: 44 (%73,3) |
| 1.2.4. Erakundeari buruzko albisteak | 1.5 | | | | | |
| 1.2.5. Jendaurreko ekitaldiak | | 4.4 | 39,3 | | | |

| 1.3. INGURUNE DIGITALA | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak | 1.6 | | 1,1 | 86,1 | 12,9 | Erantzun duten sozietate publikoak= 59 (%98,3) |
| 1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak | 1.7 | | | | | |

5.3.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

| 2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 2.1.1. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatzizko eskaerak | | 6.2 | 18,7 | 17,4 | 63,9 | |
| 2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak | | 6.4 | 10,8 | 52,8 | 36,6 | |
| 2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundean aurkeztutako eskaerak | 2.1.b | | 13,3 | 4,2 | 82,5 | Erantzun duten sozietate publikoak= 15 (%25) |
| 2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | | 6.5 | 48,0 | 31,6 | 20,4 | |
| 2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | 2.2.b | | 66,5 | 6,9 | 26,6 | Erantzun duten sozietate publikoak= 11 (%18,4) |

| 2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza | | 1,2 | 65,3 | | | |
| 2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza | | 3.2 | 55,7 | | | |
| 2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza | | 1.3 | 39,9 | | | |
| 2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza | | 3.3 | 38,9 | | | |
| 2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza | | 2.1 | 40,8 | | | |
| 2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza | | 4.1 | 41,4 | | | |
| 2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza | | 4.2 | 70,1 | | | |

5.3.3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

| 3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA | Galdetegia | | Emaitza (%) | | | Oharrak |
|--|------------|------------|-------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak | | 7.8 | 14,5 | 20,0 | 65,5 | |
| 3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza | | 7.4 | 15,2 | 21,4 | 63,4 | |
| 3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaleetako hizkuntza | | 7.6 | 24,4 | 8,7 | 67,0 | |
| 3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza | 3.1.b | | 28,0 | 27,3 | 44,8 | Erantzun duten sozietate publikoak= 11 (%18,4) |
| 3.1.5. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza | 3.2.b | | 73,6 | 3,77 | 22,63 | Erantzun duten sozietate publikoak= 10 (%16,7) |

| 3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA | Galdetegia | | Emaitza (%) | | Oharrak |
|--|------------|------------|-------------|--|---------|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | | |
| 3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.2 | 26,3 | | |
| 3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.1 | 29,5 | | |
| 3.2.3. Langile eta ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.3 | 36,8 | | |

| 3.3. BALIABIDE INFORMATIKOAK | Galdetegia | | Emaitza (%) | Oharrak |
|---|------------|------------|-------------|---|
| | Orokorra | Langileena | | |
| 3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%) | 3.3 | | 34,8 | Erantzun duten sozietate publikoak= 60 (%100) |
| 3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera | | 8.1 | 25,0 | |

5.3.4. Pertsonen kudeaketa

| 4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA | Galdetegia | | Emitza (%) | | Oharrak |
|--|------------|------------|-------------|--|---------|
| | Orokorra | Langileena | Batez beste | | |
| 4.1.1. Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruaren batez bestekoa | | 8.2 | 1,2 | | |
| 4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskainitako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehunekoa | | 8.3 | 17,2 | | |
| 4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza | | 8.4 | 14,0 | | |

5.3.5. Kanpo harremanak

| 5.1. ADMINISTRAZIOA | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza | | 7.10 | 7,4 | 76,8 | 15,9 | |
| 5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza | 4.1.d | | 0,0 | 67,4 | 34,6 | Erantzun duten sozietate publikoak= 8 (%13,3) |
| 5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza | | 7.12 | 16,2 | 52,2 | 31,7 | |
| 5.1.4. Erakundeak EAEko beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza | 4.1.b | | 18,9 | 56,8 | 24,3 | Erantzun duten sozietate publikoak= 38 (%63,3) |
| 5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.4 | 40,1 | | | |

| 5.2. ENPRESA PRIBATU HORNITZAILEAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharra |
|---|------------|------------|------------|------------|-------------|--|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa | | 7.14 | 11,1 | 13,6 | 75,4 | |
| 5.2.2. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza | 4.2.d | | 8,1 | 9,2 | 82,7 | Erantzun duten sozietate publikoak= 38 (%8,3) |
| 5.2.3. Erakundeak, berretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | | 7.16 | 9,3 | 19,7 | 71,1 | |
| 5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan berretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza | 4.2.b | | 17,6 | 47,5 | 34,9 | Erantzun duten sozietate publikoak= 22 (%36,6) |
| 5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza | | 5.5 | 23,3 | | | |

5.3.6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa

| 6.1. SORTZE HIZKUNTZA | Galdetegia | | Emitza (%) | | | Oharra |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|--------|
| | Orokorra | Langileena | Euskaraz | Ele bietan | Gaztelaniaz | |
| 6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza | | 7.2 | 16,6 | 14,2 | 69,1 | |

| 6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK | Galdetegia | | Emitza | | Oharrak |
|---|------------|------------|--------|------|---|
| | Orokorra | Langileena | Bai | Ez | |
| 6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen ezarpena | 6.5 | | 44,7 | 55,3 | Erantzun duten sozietate publikoak= 60 (%100) |

| 6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK | Galdetegia | | Emitza | Oharrak |
|--|------------|----------|--------|--|
| | Orokorra | Orokorra | | |
| 6.2.2. Erakundearen HOElren betetze maila | 6.6 | | 71,7 | Erantzun duten sozietate publikoak= 27 (%45) |
| 6.2.3. Euskara normalizaziorako teknikaria izatea | 6.7 | | 43,7 | Erantzun duten sozietate publikoak= 59 (%98,3) |
| 6.2.4. Planean bere lanpostuari ezarritako helburuak betetzea | | 9,1 | 37,5 | |

| 6.3. EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA | Galdetegia | | Balioa | Emitza (%) | Oharrak |
|---|------------|------------|-----------------------|------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | | | |
| 6.3.1. Langileen euskara mailaren ezagutza | 5.2 | | Bai, sistematikoki | 31,6 | |
| | | | Bai, ez sistematikoki | 59,0 | |
| | | | Ez | 9,4 | |
| 6.3.2. Beren lana euskaraz egiteko gai direnak | 5.3 | | Ahoz | 59,3 | |
| | | | Idatziz | 50,8 | |

| 6.3. EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA | Galdetegia | | Emitza (%) | Oharrak |
|--|------------|------------|------------|--|
| | Orokorra | Langileena | | |
| 6.3.3. Euskara normalizatzeko plana (Bai) | 6.3 | | 37,2 | Erantzun duten sozietate publikoak=60 (%100,0) |

| 6.3. EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA | Galdetegia | | Galdetegia | Emitza (%) | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|------------|--|
| | Orokorra | Langileena | | | |
| 6.3.4. Planaren garapen maila (dutenen artean) | 6.2 | | Altua | 30,7 | Erantzun duten sozietate publikoak=60 (%100,0) |
| | | | Ertaina | 33,9 | |
| | | | Baxua | 35,4 | |

| 6.3. EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA | Galdetegia | | Emitza (%) | Oharrak |
|--|------------|------------|------------|--|
| | Orokorra | Langileena | | |
| 6.3.5. Langileen ezagutza hobetzeko asmoa (Bai) | 6.1 | | 57,3 | Erantzun duten sozietate publikoak=60 (%100,0) |

| 6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA | Galdetegia | | Emitza (%) | | Oharrak |
|--|------------|--------------------|------------------|--------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Hitz egiteko gai | Idazteko gai | |
| 6.4.1. Erakundeko langileen euskara gaitasuna | | 10.2. Hitz egin | 52,2 | 51,2 | |
| | | 10.2. Idatzi | | | |

| 6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA | Galdetegia | | Emitza (%) | |
|--|------------|------------|------------------|--------------|
| | Orokorra | Langileena | | |
| 6.4.2. Lanpostuen funtzio linguistikoa (lanpostuen hizkuntza izaera) | | 10.1 | Jendaurrekoa | 16,6 |
| | | | Gizarte mailakoa | 13,3 |
| | | | Atal orokorra | 57,3 |
| | | | Atal berezia | 10,3 |
| | | | Zehaztu gabe | 2,5 |
| | | | Guztira | 100,0 |

| 6.5. ORDEZKARI POLITIKOEN SOSLAI LINGUISTIKOA | Galdetegia | | Emitza (%) | | Oharrak |
|--|------------|------------|---------------|------------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Ulertzeko gai | Hitz egiteko gai | |
| 6.5.1. Erakundeko ordezkari politikoaren hizkuntza gaitasuna | 6.4 | | 75,9 | 68,9 | |

| 6.6. LANGILEEN PARTAIDETZA | Galdetegia | | Emitza (%) | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | | |
| 6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenen parte hartzea | | 9.2 | 28,4 | |

| 6.7. EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO LANGILEEN BALORAZIOAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | Oharrak |
|---|------------|------------|------------|-----------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Positiboa | Negatiboa | |
| 6.7.1. Erakundearen euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa | | 10,3 | 50,7 | 6,2 | |

| 6.7. EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO LANGILEEN BALORAZIOAK | Galdetegia | | Emitza (%) | | Oharrak |
|--|------------|--------------|----------------------|--------------------|---------|
| | Orokorra | Langileena | Geroz eta gehiago | Geroz eta gutxiago | |
| 6.7.2. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | 9.3. Ahoz | 39,6 | 7,0 | |
| 6.7.3. Duena bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera | | 9.3. Idatziz | 29,7 | 7,6 | |

6. Ondorioak

Sozietate publikoetako hizkuntza gaitasuna aztertu da, hainbat eremutan duen erabilera, eta iritziak bildu dira langileen eta sozietateetako ordezkarien artean. Hona azterketaren ondorio nagusiak:

- **Gaitasuna: adinaren pisua.** Sozietate publikoek euskaraz egiteko duten gaitasuna aldakorra da bi faktoreen arabera. Batetik, trebetasunak: irakurri eta ulertu ondo edo nahiko ondo egiten dute hamarretik seik; hitz egin eta idatzi, erdiek. Bestetik, adina: 45 urtetik gora edo behera, egoera desberdina ageri dute datuek: gazteagoetan, gehiago handiagoa da euskara gaitasuna duena. Trebetasunari dagokionez, hizketan dute trebetasunik txikiena 45 urtetik beherakoek, idazten baino txikiagoa. Langileek adin aldetik duten soslaia ikusita, uste izatekoa datozen urteetan ordezkapen handia izango dela, eta, beraz, euskara gaitasuna handitu egingo dela. Jasotako datuen arabera, ordezkari politikoek gaitasun handiagoa daukate langileek baino.
- **Irudia: elebitasuna errotuta.** Sozietate publikoen iruditerian errotuta dago euskara eta gaztelania aldi berean erabiltzeko joera. Aztertutako aldagaietan bakarra da salbuespena, ahozko jardunarekin lotua: jendaurreko ekitaldietan, gaztelania hutsezkoak dira erdiak baino gehiago.
- **Herritarrekiko harremana: lehen hitza.** Karteletan-eta bezala, herritarrekiko idatzizko jardunean ere elebitasuna ageri da nagusi. Ahozko harremanei dagokionez, langile gehienek diote telefonoan lehen hitza euskaraz egiten dutela —aurrez aurre baino gehiago—. Badu eragina langileen jokabide horrek. Batetik, alderatzen bada herritarrek lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten eta gero solasaldi osoa zein hizkuntzatan izan ohi duten, gorakada ageri da; alegia, lehen hitza euskaraz egiten ez duten herritar batzuek euskaraz izaten dituzte solasaldiak sozietate publikoetako langileekin. Bestetik, nabarmena da lehen hitza euskaraz egiteko joera duten langileek solasaldi gehiago izaten dituztela herritarrekin euskaraz.
- **Herritarrekiko harremana: hizkuntza eskubideak.** Idatzizko eta ahozko harremanetan galdetu da nola erantzuten dieten harremana euskaraz hasi duten herritarrei. Gehienei euskaraz edo ele bietan ematen diete erantzuna, baina ez denei: idatziz, bostetik bati erdara hutsean erantzuten diote sozietate publikoek, nahiz eta herritarrek euskaraz aurkeztu dokumentazioa; ahoz, laurdenei gaztelaniaz erantzuten diete, herritarrek euskarazko zerbitzua nahi izan arren.
- **Barne komunikazioa: gutxiago.** Zerbitzu hizkuntza gisa baino gutxiago ageri da euskara lan hizkuntza gisa, baita ahozko jardunean ere. Adibidez: sozietate publikoetako langileen %28 aritzen dira herritarrekin euskaraz ahoz, eta lankideekin, %18. Erabilera mugatua daukate euskara gaitasun egokia duten langileek ere: herenek egiten dute euskaraz lankideekin. Ordezkari politikoekiko harremanetan erabiltzen dute euskara gehien.
- **Kanpo harremanak: erakundeen eragina.** Sozietate publikoek barruko harremanetan baino gehiago erabiltzen dute euskara erakunde publikoekin. Enpresekiko harremanetan bestelakoa da egoera: enpresek gutxiago egiten diete euskaraz sozietateei, eta sozietateek eurek ere bai enpresei.
- **Sortze hizkuntza: elebitasuna, euskaldunek.** Laneko sortze hizkuntza gaztelania dute hirutik bik, eta beste herenek paretsuan dute euskara eta ele bietako eredua. Langileen gaitasunaren arabera aztertzen badira datuak, bistakoa da euskaraz egiteko gaitasun egokia dutenen gain dagoela hori: euskaraz apenas dakitenek, jakina, erdara hutsean sortzen dute lan jarduna; euskara maila ona dutenek, berriz, erdia erdara hutsez, eta beste erdia, euskara eta ele bietako eredua parean dituztela.
- **Kudeaketa: informaziorik eza.** Euskara sustatzeko politikak nolakoak diren sozietate publikoetan, adierazgarria langileen artean dagoen informaziorik eza: sozietateek hizkuntza irizpiderik edo planik ba ote duten, euskara sustatzeko egitasmorik egiten ote den... Izatez, sozietateen erdiek baino gehiagok ez daukate euskara planik eta hizkuntza irizpiderik.

- **Langileen iritzia.** Bilakaerari buruzko iritzi positiboa dute gehienek, eta beste zati handi batek erdiko jarrera azaldu du; negatibotasuna, beraz, oso mugatua da. Hizkuntza gaitasunaren arabera aztertuta, euskara ezagutza txikia dutenen artean erdiko jarrera hori da gailen —ez positibo, ez negatibo—; euskara gaitasuna handitzearekin, jarrera positiboak gehiago dira, baina negatiboak ere ageri dira gaitasun ona dutenen artean, nahiz eta gutxiengo nabarmena diren. Beren erabileran izandako bilakaerari buruz ere bada antzeko joera bat: gaitasun txikia dutenek diote berdin dagoela egoera erabilerari dagokionez, eta gaitasun onena dutenek ikusi dute aurrerapenik gehien.
- **Abiadura desberdinak.** Sozietate publikoen datuak ezin izan dira aztertu guneko soziolinguistikoen arabera, baina, hala ere, nabarmena da euskara txertatzeari dagokionez oso abiadura desberdina daramatela batzuek eta besteek. Sozietate publiko batzuetan lortuak dituzte langileak euskalduntzeko helburuak, eta erabileran urrats erabakigarriak egin nahi dituzte; beste batzuetan, berriz, langile gehienak erdaldunak dituzte, eta oraindik ez dute bermatzen zerbitzua euskaraz eskatzen duenari hala erantzutea. Erronka desberdinak dituzte, beraz.
- **Datu bilketa: informazio mugatua.** Langileek emandako informazioaren bitartez osatu da azterketaren zatirik handiena, sozietate publiko gehienetan solaskideek ezin izan baitituzte eman eskatutako datu asko, horretarako modurik ez eta. Zehazki, prozeduretan-eta hizkuntza erabilera nolakoa den galdetu denean, bostetik lauk ezin izan dute argitu, beren aplikazioek ez dutelako kontuan hartzen hizkuntza. Diagnostikoak egiteko oztopo da hori, eta, beraz, neurri egokiak hartzeko ere bai.



A.- Parte hartu duten herri erakunde eta sozietate publikoak

1. Eranskina: ebaluazioan parte hartutako herri administrazioako erakundeak, erakunde motaren eta lurraldearen arabera.

Udalak

| Araba | | | |
|------------|----------|--------------------------|---------------------|
| Agurain | Bastida | Legutio | Valdegovía / Gaubea |
| Amurrio | Kanpezu | Okondo | Vitoria-Gasteiz |
| Aramaio | Kripan | Oyón-oion | Zalduondo |
| Artziniega | Lagrán | Peñacerrada-Urizaharra | Zigoitia |
| Asparrena | Lantarón | Samaniego | Zuia |
| Barrundia | Laudio | San millán / Donemiliaga | |

Bizkaia

| | | | |
|-------------------|--------------|------------------|-----------------------------|
| Abadiño | Bermeo | Güeñes | Ortuella |
| Abanto Zierbena | Bilbao | Karrantza Harana | Otxandio |
| Alonsotegi | Busturia | Larrabetzu | Plentzia |
| Amorebieta-Etxano | Derio | Laukiz | Portugalete |
| Amoroto | Durango | Leioa | Santurtzi |
| Arakaldo | Ea | Lekeitio | Sestao |
| Areatza | Elorrio | Lemoa | Sondika |
| Arratzu | Erandio | Lemoiz | Sopela |
| Arrigorriaga | Ereño | Maruri-Jatabe | Trucios-Turtzioz |
| Atxondo | Ermua | Meñaka | Ubide |
| Aulesti | Etxebarri | Morga | Ugao-Miraballes |
| Bakio | Galdakao | Mungia | Valle de Trápaga-Trapagaran |
| Balmaseda | Galdames | Murueta | Zalla |
| Barakaldo | Gamiz-Fika | Muskiz | Zeanuri |
| Basauri | Gernika-Lumo | Muxika | Ziortza-Bolibar |
| Bedia | Getxo | Ondarroa | |
| Berango | Gorliz | Orozko | |

.../...

.../...

| Udalak | | | |
|--------------|-------------|----------------|-----------|
| Gipuzkoa | | | |
| Abaltzisketa | Bergara | Irun | Ordizia |
| Aduna | Deba | Irura | Orendain |
| Albiztur | Donostia | Larraul | Orexa |
| Andoain | Eibar | Lasarte-Oria | Orio |
| Antzuola | Elduain | Leaburu | Pasaia |
| Arama | Elgoibar | Legazpi | Tolosa |
| Aretxabaleta | Errenteria | Legorreta | Urnieta |
| Arrasate | Eskoriatza | Leintz-Gatzaga | Usurbil |
| Azkoitia | Gabiria | Lezo | Villabona |
| Azpeitia | Gaintza | Mendaro | Zaldibia |
| Baliarrain | Hernani | Mutriku | Zarautz |
| Beasain | Hondarribia | Oiartzun | Zestoa |
| Beizama | Idiazabal | Olaberria | Zumaia |
| Belauntza | Ikaztegieta | Oñati | Zumarraga |

| Mankomunitateak, kuadrillak eta partzuergoak | |
|---|---|
| Araba | |
| Aiarako Kuadrilla | Arabako Lautadako Kuadrilla |
| Añanako Kuadrilla | Guardia-Arabako Errioxako Kuadrilla |
| Arabako Errioxako Urkidetza | |
| Bizkaia | |
| Arratiako Udalen Mankomunitatea | Busturialdeko Ur Partzuergoa |
| Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa | Gizarte Zerbitzuen Mungialde Mankomunitatea |
| Bizkaiko Garraio Partzuergoa | Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea |
| Busturialdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea | |
| Gipuzkoa | |
| Debabarrena Eskualdeko Mankomunitatea | Sasieta Mankomunitatea |
| Debagoieneko Mankomunitatea | Urola Erdiko Zerbitzu Mankomunitatea |
| Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza | Urola Kostako Udal Elkarte |
| San Marko Mankomunitatea | |

| Foro Aldundiak | |
|------------------------|--------------------------|
| Arabako Foru Aldundia | Gipuzkoako Foru Aldundia |
| Bizkaiko Foru Aldundia | |

| Eusko Jaurlaritzaren | |
|---|--------------------------------------|
| Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak | Lana eta Justizia |
| Enplegua eta Gizarte Politikak | Lehendakaritza |
| Gobernantza Publikoa eta Autogobernua | Ogasuna eta Ekonomia |
| Hezkuntza | Osasuna |
| Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza | Segurtasuna |
| Kultura eta Hizkuntza Politika | Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa |

| Erakunde Autonomoak | |
|--|---|
| Cojuae - Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoa | IVAP - Herri-Arduralaren Euskal Erakundea |
| EAE Kontratuen Inguruko Errekur.Adm. Org. | Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Inst. |
| Emakunde - Emakumearen Euskal Erakundea | Lanbide - Euskal Enplegu Zerbitzua |
| Eustat - Euskal Estatistika Erakundea | Lehiaren Euskal Agintaritza |
| Gogora - Mem.inst., Bizikid.eta Giz.esk. | Osalan - Laneko Seg. Osasunerak. Eus. Erak. |
| HABE | Polizia eta Larrialdietako Euskal Akad. |

| Beste herri administrazio batzuk | |
|--|--------------------------------|
| Datuak Babesteko Euskal Bulegoa | Haurreskolak Partzuergoa |
| Etxepare Euskal Institutua | Herri-Kontuen Euskal Epaitegia |
| Euskal Herriko Unibertsitatea | Lan Harremanen Kontseilua |
| Eusko Legebiltzarra | Uraren Euskal Agentzia |
| Garapenerako Lankidetzaren Euskal Agentzia | |

2. Eranskina. Ebaluazioan parte hartu duten sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoak-lagina

| | |
|---|--|
| ALOKABIDE SA | GARBITANIA ZERO ZABOR S.L |
| ASOCIACIÓN INSTITUTO BIODONOSTIA | INDESA 2010, S.L. |
| BADESA SA | IRAURGI LANTZEN |
| BASALAN, S.A. | ITELAZPI SA |
| BASQUETOUR TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA SA | KULTURNIETA, S.A. |
| BEAZ BIZKAIA | LANTIK, S.A. |
| BETERRI KOSTALDEKO INDUSTRIALDEA | LEARRI SA |
| BIDASOA OARSOKO INDUSTRIALDEA S.A. | MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L. |
| BIDASOAKO GARAPEN AGENTZIA, S.A. | MERCADOS CENTRALES ABASTECIMIENTO DE BILBAO, S.A.(MERCABILBAO, S.A.) |
| BILBAO KIROLAK | MUSIKENE EUSKAL HERRIKO GOI MAILAKO MUSIKA IKASTEGIA |
| BILBOKO PORTUKO AGINTARITZA | NATURGOLF |
| CEIA- CENTRO DE EMPRESAS E INNOVACION DE ALAVA, S.A. BIC ARABA | NEIKER, S.A. |
| CENTRO DE ACTIVIDADES CULTURALES TEATRO ARRIAGA ANTZOKIA, S.A. | OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIA (OARSOALDEA SA) |
| CENTRO INFORMATICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A. (CIMUBISA) | OARSOTEK S.L |
| CENTRO KURSAAL, S.A. | OÑATIKO GARAPEN ETA TURISMO AGENTZIA, S.A. |
| CICC CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORANEA, S.A. | PARQUE TECNOLOGICO DE ALAVA-ARABAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A. |
| CTV- CENTRO DE TRANSPORTES DE VITORIA, S.A. | SEED CAPITAL DE BIZKAIA |
| DEBA BAILARAKO INDUSTRIALDEA SA | SESTAO BERRI 2010, S.A. |
| DEBEGESA | SOCIEDAD PARA LA PROMOCION DEL AEROPUERTO DE BILBAO, S.A. |
| DONOSTIA KULTURA | SURBISA |
| EJIE EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA SA | SURPOSA |
| ELIKA NEKAZARITZAKO ELIKAGAIEN SEGURTASUNERAKO EUSKAL FUNDAZIOA | TALLER USOA LANTEGIA, S.A.U. |
| ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA - ENTE VASCO DE LA ENERGIA | TALLERES GALLARRETA LANTEGIAK, S.L. |
| EUSKADIKO ORKESTRA SA | TEATRO BARAKALDO ANTZOKIA S.A. |
| EUSKAL IRRATI TELEBISTA HERRI-ERAKUNDEA | TOLARGI SL |
| EUSKAL TRENBIDE SAREA | TUVISA- TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA, S.A. |
| EUSKALDUNA JAUREGIA - PALACIO EUSKALDUNA, S.A | UNIBASQ - EUSKAL UNIBERTSITATE SISTEMAREN KALITATE AGENTZIA |
| EUSKO TRENBIDEAK - FERROCARRILES VASCOS, S.A. | UROLA GARAICO GARAPEN AGENTZIA SA |
| FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE SAN SEBASTIAN, S.A. | ZUBILLAGA HILTEGIA, S.L. |
| FUNDACIÓN HAZI FUNDAZIOA | ZUGAZTEL, S. A. |
| FUNDACION MUSEO DE BELLAS ARTES | |

B.- Langile eta erakundeentzako galdetegiak

1. Herri administrazioiko 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; orainoan, 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 Elkarrekin 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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 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 |
| <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)

| 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"/> |

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 |
| <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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 5.1. GALDERARA PASATU

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

Erabilitako hizkuntza (0tik 10erako eskalan)

| Betia edo ia beti gaztelania | Gaztelania euskara baino gehiago | Euskara gaztelania bezainbeste | Euskara gaztelania baino gehiago | Betia 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)

| Betia edo ia beti gaztelania | Gaztelania euskara baino gehiago | Euskara gaztelania bezainbeste | Euskara gaztelania baino gehiago | Betia 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 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"/> |

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

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 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?

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"/> |

5.2. 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 |
| <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? *Ordezkarri 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 |
| <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, Jaurilaritza...) 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 |
| <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.*

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 |
| <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 idatzizko irakurri beharrik izaten al duzu (gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak, eta abar)? Zenbateko maiztasunarekin?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 6.3. GALDERARA PASATU

6.2. Zein hizkuntzatan aurkezten 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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 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)?

1 Bai

2 Ez → 7.1. 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...)?

1 Bai

2 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)?

1 Bai

2 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 idazten al duzu laneko bilerarik?

1 Bai

2 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 beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikaziorik?

1 Bai

2 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. Beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako komunikaziorik zuk idazten al duzu?

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 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.*

- 1 Bakar bat ere ez
- 2 Erdiak baino gutxiago
- 3 Erdiak
- 4 Erdiak baino gehiago
- 5 Guztiak
- 6 Ez dut baliabide informatikorik erabiltzen

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

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

8.3. Euskaraz zenbat formazio saio egiteko aukera eskaini da?

- 1 Bakar bat ere ez
- 2 Erdiak baino gutxiago
- 3 Erdiak
- 4 Erdiak baino gehiago
- 5 Guztiak
- 6 Ez dakit

8.4. Zuk zein hizkuntzatan jaso duzu formazioa?

- 1 Gaztelania hutsean
- 2 Gaztelaniaz gehiago
- 3 Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste
- 4 Euskaraz gehiago
- 5 Euskara hutsean

9. Hizkuntza kudeaketa

9.1. Zenbateraino ezagutzen dituzu zure erakundearen hizkuntza irizpideak?

- 1 Asko
- 2 Nahikoa
- 3 Gutxi
- 4 Batere ez

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

- 1 Asko
- 2 Nahikoa
- 3 Gutxi
- 4 Batere ez
- 5 Ez ditut ezagutzen

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

- 1 Asko
- 2 Nahikoa
- 3 Gutxi
- 4 Batere ez
- 5 Erakundeak ez du euskararen normalizaziorako ekimenik aurrera eraman
- 6 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 gutxiago | Geroz eta gehiago | Berdin |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ahoz | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Idatziz | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |

10. Lanpostuaren hizkuntza soslaia

10.1. Zein da zure lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna?

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

10.2. Zein da zuk egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizuna?

1. HE
2. HE
3. HE
4. HE
5. Batere ez
6. Ez dakit

10.3. Derrigortasun datarik ba al du zure lanpostuak?

1. Bai
2. Ez
3. Ez dakit

10.4. Igarota al dago derrigortasun data hori?

1. Bai
2. Ez
3. Ez dakit

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

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

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

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

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

| | Ezer ez | Hitz batzuk | Zertxobait | Nahiko ongi | Ongi |
|-----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ulertu | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Hitz egin | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Irakurri | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Idatzi | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

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

- 1 Oso negatiboa
- 2 Negatiboa
- 3 Ez negatibo ez positiboa
- 4 Positiboa
- 5 Oso positiboa

10.9. Zergatik?

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

10.10.b- Eta lanpostuaren izena?

10.11. Adierazi, mesedez, zure sexua:

- 1 Emakumezkoa
- 2 Gizonezkoa

10.12. Adierazi, mesedez, zure adina:

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

2. Herri administrazioko 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 berariazko 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. Eraikinetako errotulazio orokorraren hizkuntza egoera:

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Gaztelania hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 korporatiborako ezarritako hizkuntza irizpideek markatuko dute hein handian elementu horien guztien hizkuntza egoera, eta elementuen ehuneko oso altua izango da hizkuntza egoera berekoa.

1.2. Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza egoera:

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Gaztelania hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 zabalduetakoak, 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 berariazko 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 ehunekoak. 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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | <input type="text" value="100,0"/> |

1.3. b. Ehunekoak kalkulatzeko aztertutako bost argitalpenak:

1.
2.
3.
4.
5.

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | <input type="text" value="100,0"/> |

1.4. b. Ehunekoak kalkulatzeko aztertutako bost hedabideak:

1.
2.
3.
4.
5.

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | <input type="text" value="100,0"/> |

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | <input type="text" value="100,0"/> |

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | <input type="text" value="100,0"/> |

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 erakundean 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?

1 Bai

2 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 erakundean euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza

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

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 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 erakundeetan?

1 Bai

2 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?

- 1 Bai
- 2 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?

- 1 Bai
- 2 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?

- 1 Bai
- 2 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?

- 1 Bai
- 2 Ez → PASATU 5.1. GALDERARA

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

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

5. Hizkuntza kudeaketa

5.1. Erakundearen 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. Erakundearen ordezkaritza politikoen hizkuntza gaitasuna:

Udal ordezkaritza politikoen (kopurua):

Euskaraz hitz egiteko gai direnak (kopurua):

Euskaraz ulertzeko gai direnak (kopurua):

5.6. Erakundearen ezarriak al ditu Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak?

- 1 Bai
- 2 Ez → PASATU 5.8. GALDERARA

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

- 1 Erabat
- 2 Maila altuan
- 3 Maila ertainean
- 4 Maila baxuan
- 5 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?



3. Sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoetako 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; orainoan, datu horiez gain, Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publiko, erakunde autonomo eta sozietate publikoetako 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 Elkarrekin prestatu du ebaluazioa egiteko eredua, Eusko Jurlaritzako 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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 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 (Otik 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 (Otik 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 (Otik 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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 5.1. GALDERARA PASATU

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

Erabilitako hizkuntza (Otik 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 (Otik 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 (Otik 10erako eskalan)

| 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 duzu?

Erabilitako hizkuntza (Otik 10erako eskalan)

| 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?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 5.1. GALDERARA PASATU

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

Erabilitako hizkuntza (Otik 10erako eskalan)

| 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?

Erabilitako hizkuntza (Otik 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.*

Erabilitako hizkuntza (Otik 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. Erakundea menpekoa den administrazio publikoko ordezkari politikoekin zein hizkuntzatan hitz egiten duzu? *Ordezkarri politikoekin ahozko harremanik ez baldin baduzu, markatu "harremanik ez" aukera.*

Erabilitako hizkuntza (Otik 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. Herri erakundeekin (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) ahoz komunikatu beharrik izaten duzu? Zein hizkuntza erabiltzen duzu? *Harremanik ez baldin baduzu, markatu "harremanik ez" aukera.*

Erabilitako hizkuntza (Otik 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.*

Erabilitako hizkuntza (Otik 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 idatziak irakurri beharrik izaten al duzu (gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak, eta abar)? Zenbateko maiztasunarekin?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 6.3. GALDERARA PASATU

6.2. Zein hizkuntzatan aurkezten 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 idazkirik idatzi beharrik izaten al duzu (fakturak, aurrekontuak /eskaintzak, gutunak, mezu elektronikoak, inprimaki ofizialak, kontratuak, txostenak...)? Zenbateko maiztasunarekin?

- 1 Egunero
- 2 Astero
- 3 Hamabostean behin
- 4 Hilean behin
- 5 Hilean behin baino gutxiagotan
- 6 Inoiz ez → 7.1. GALDERARA PASATU

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

1 Bai

2 Ez → 7.1. GALDERARA PASATU

7.2. Zuk zure lanean idatzi behar dituzun dokumentuetan, bete behar dituzun inprimaketan, 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 komunikaziorik (oharrak, inprimakiak, txostenak, memoriak, bileretako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak...)?

1 Bai

2 Ez → 7.5. GALDERARA PASATU

7.4. Erakunde barnerako zuk sortutako agiri eta dokumentuak (oharrak, inprimakiak, txostenak, memoriak, bileretako 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)?

1 Bai

2 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 idazten al duzu laneko bilerarik?

1 Bai

2 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 herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurlearitza...) bidalitako idatzizko komunikaziorik?

1 Bai

2 Ez → 7.11. GALDERARA PASATU

7.10. Herri erakundeetatik bidalitako idatzizko komunikazioak zein hizkuntzatan jasotzen dituzu?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

7.11. Herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlearitza...) bidalitako komunikaziorik zuk idazten al duzu?

1 Bai

2 Ez → 7.13. GALDERARA PASATU

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

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 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.*

- 1 Bakar bat ere ez
- 2 Erdiak baino gutxiago
- 3 Erdiak
- 4 Erdiak baino gehiago
- 5 Guztiak
- 6 Ez dut baliabide informatikorik erabiltzen

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

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

8.3. Euskaraz zenbat formazio saio egiteko aukera eskaini da?

- 1 Bakar bat ere ez
- 2 Erdiak baino gutxiago
- 3 Erdiak
- 4 Erdiak baino gehiago
- 5 Guztiak
- 6 Ez dakit

8.4. Zuk zein hizkuntzatan jaso duzu formazioa?

- 1 Gaztelania hutsean
- 2 Gaztelaniaz gehiago
- 3 Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste
- 4 Euskaraz gehiago
- 5 Euskara hutsean

9. Hizkuntza kudeaketa

9.1. Zuk zure lanean zenbateraino betetzen dituzu zure erakundearen euskara planean zure lanpostuari dagozkion hizkuntza helburuak?

- 1 Asko
- 2 Nahikoa
- 3 Gutxi
- 4 Batere ez
- 5 Ez dakit erakundeak euskara planik duenik
- 6 Ez ditut planaren hizkuntza helburuak ezagutzen
- 7 Nire lanpostuak ez du hizkuntza erabilerararekiiko helbururik

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

- 1 Asko
- 2 Nahikoa
- 3 Gutxi
- 4 Batere ez
- 5 Erakundeak ez du euskararen normalizaziorako ekimenik aurrera eraman
- 6 Ez dut euskararen normalizaziorako ekimenetan parte hartzeko aukerarik izan
- 7 Ez dakit erakundeak euskararen normalizaziorako ekimenik aurrera eraman dituen

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

| | Geroz eta gutxiago | Geroz eta gehiago | Berdin |
|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ahoz | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| Idatziz | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |

10. Euskara gaitasuna eta erabileraren bilakaeraren balorazioa

10.1. Zein izaera du zure laneko zeregin nagusiak?

- 1 Zure zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, herritarrekiko harremanetan oinarritzen da
- 2 Lanpostuko zereginetan gizarte mailako harremanek garrantzia dute
- 3 Zure zeregin nagusia erakunde barruko lanei lotua dago
- 4 Bitartekoak eta baliabideak eskaintzen dituzu (eskuz egindako lanak, mantenu eta garbiketa lanak, eta abar)

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

| | Ezer ez | Hitz batzuk | Zertxobait | Nahiko ongi | Ongi |
|-----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ulertu | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Hitz egin | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Irakurri | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| Idatzi | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

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

- 1 Oso negatiboa
- 2 Negatiboa
- 3 Ez negatibo ez positiboa
- 4 Positiboa
- 5 Oso positiboa

10.4. Zergatik?

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

10.5.b Eta lanpostuaren izena?

10.6. Adierazi, mesedez, zure sexua:

1 Emakumezkoa

2 Gizonezkoa

10.7 Adierazi, mesedez, zure adina:

10.8 Bestelako balorazio, ohar edo iradokizunik egin nahi duzu? Zein?

4. Sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoetako erakundearen galdetegia

Aurkezpena

Sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoetan 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 jasoa 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 Elkarrekin sortu du, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren enkarguz.

A. Erakundearen izena:**B. Erakundearen egitura juridikoa:****C. Helbidea (kalea eta zenbakia, posta kodea, udalerrria):****D. Lurralde historikoa:**

Araba

Bizkaia

Gipuzkoa

E. Erakundearen jarduna:**F. Erakundearen langile kopurua, laneko zeregin nagusiari jarraikiz:**

Beren zeregin nagusia herritarrekiko harremanetan oinarritzen da:

Lanean garatutako harreman sareak nabarmenak eta gizarte mailakoak dira

Bere zeregin nagusia erakunde barruko lanei lotua dago

Bitartekoak eta baliabideak eskaintzen dituzte (eskuz egindako lanak, mantenu eta garbiketa lanak, eta abar)

Guztira

1. Hizkuntza paisaia eta erakundearen idatzizko irudi linguistikoa

1.1. Eraikinetako errotauzio orokorra

Euskarri motak: Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan, dauden errotauzioak hartu behar dira kontuan: herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden seinale, errotauzio eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edota zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak, eta herritarrei informazio 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 daitezkeen ere.

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

1.1. Eraikinetako errotauzio orokorraren hizkuntza egoera:

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Gaztelania hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 korporatiborako ezarritako hizkuntza irizpideek markatuko dute hein handian elementu horien guztien hizkuntza egoera, eta elementuen ehuneko oso altua izango da hizkuntza egoera berekoa.

1.2. Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza egoera:

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Gaztelania hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 zabalduetakoak, 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 berariazko 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 ehunekoak. 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.
2.
3.
4.
5.

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.
2.
3.
4.
5.

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

1.5. b. Ehunekoak 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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 (%): | <input type="text"/> |
| Euskara hutsean (%): | <input type="text"/> |
| Ele bietan (%): | <input type="text"/> |
| GUZTIRA (%): | 100,0 |

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 aztertzeko, 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?

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 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 idatzizko komunikazioetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

3.1.a. Erakundeak sistematikoki jasotzen al du idatzizko barne komunikazioetan erabilitako hizkuntza?

1 Bai

2 Ez → PASATU 3.2. GALDERARA

3.1.b. Erakunde barruko idatzizko komunikazioetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

3.2. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerekin lotutako idatziak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

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

1 Bai

2 Ez → PASATU 3.3. GALDERARA

3.2.b. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerekin lotutako idatziak 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 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 herri erakundeen arteko idatzizko harremanak

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

1 Bai

2 Ez → PASATU 4.1.c. GALDERARA

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

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

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

1 Bai

2 Ez → PASATU 4.2. GALDERARA

4.1.d. Zein dira hizkuntzen erabilera datuak azken hamabi hilabeteetan EAEko herri erakundeek bidalita erakundearen 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?

1 Bai

2 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?

1 Bai

2 Ez → PASATU 5.1. GALDERARA

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

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

5. Hizkuntza gaitasuna

5.1. Erakunderako langileak hautatzeko garaian euskararen ezagutza kontuan hartzen al da?

Bai, beti 1

Bai, gehienetan 2

Bai, batzuetan 3

Ez, inoiz ez 4

5.2. Erakundeak bere langileen euskara maila ezagutzen al du?

Bai, modu sistematikoan jasotzen da 1

Bai, baina ez da modu sistematikoan jasotzen 2

Ez 3 → PASATU 6.1. GALDERARA

5.3. Zein da bere lana euskaraz ahoz egiteko gai diren langileen ehunekoa? Eta idatziz?

Ahoz (%):

Idatziz (%):

6. Hizkuntza kudeaketa

6.1. Ba al du erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko planik?

Bai

1

Ez

2

→ PASATU 6.3. GALDERARA

6.2. Erakundearen hizkuntza planaren garapen maila zenbaterainokoa dela esango zenuke?

Altua

1

Ertaina

2

Baxua

3

6.3. Erakundeak ba al du langileen euskara gaitasuna hobetzeko egitasmorik?

Bai

1

Ez

2

6.4. Zure erakundea menpekora den erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna

Udal ordezkari politikoak (kopurua):

Euskaraz hitz egiteko gai direnak (kopurua):

Euskaraz ulertzeko gai direnak (kopurua):

6.5 Erakundeak ezarriak al ditu Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak?

1

Bai

2

Ez → PASATU 6.7. GALDERARA

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

1

Erabat

2

Maila altuan

3

Maila ertainean

4

Maila baxuan

5

Batere ez

6.7 Zure erakundeak ba al dago euskara normalizaziorako teknikaririk edo euskara gaien ardura duen pertsonarik?

1 Bai

2 Ez

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

6.8.a. Lorpenak:

6.8.b. Hutsuneak:

6.8.c. Erronka berriak:

6.9. Bestelako ohar edo iradokizunik?

