

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

EUSKARAREN EZAGUTZATIK ERABILERARAKO JAUZIA:

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO HIRIBURUETAKO TOKI-ADMINISTRAZIOETAKO EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO VI. PLANEN ARTEKO KONPARAKETA (2018-2022)

Gradu Amaierako Lana

Zuzenbideko Gradua

Leioako Zuzenbide Fakultatea

UPV/EHU

Egilea: Marta Sendiu Zulaica

Zuzendaria: Miren Karmele Azkarate Villar

2019-2020

LABURPENA:

Hizkuntza eskubideak hiritarroi aitortzen zaizkigu, baina herri-administrazioak dauka eskubide horiek bermatzeko erantzukizuna. Ardura hori aurrera eramateko, erakundeen gogoetan oinarritutako ekintza batzuk aurreikusten dituzte euskararen erabilera normalizatzeko planek. Hori horrela, lan honen helburu nagusia Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetako udalek argitaratutako euskararen erabilera normalizatzeko seigarren planen berri ematea da, eta haien arteko ezberdintasun eta antzekotasunak aztertzea.

AURKIBIDEA:

1. Sarrera
 - 1.1. Lanaren aukeraketa, planteamendua eta helburua
 - 1.2. Metodologia

2. Euskararen erabileraren normalizazioaren inguruko lege testuingurua (EAEko toki-administrazioetan)
 - 2.1. 1978ko Espainiar Konstituzioa
 - 2.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutua (3/1979)
 - 2.3. 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa
 - 2.4. Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legea
 - 2.5. Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duen Dekretua (86/1997)

3. Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak
 - 3.1. Zer da Euskararen Erabilera Normalizatzeko plan bat?
 - 3.2. Zein da Euskararen Erabilera Normalizatzeko plangintza aldiak?
 - 3.3. Zeintzuk dira Euskararen Erabilera Normalizatzeko plan baten helburu nagusiak?
 - 3.4. Erreferentzia Marko Estandarra eta Bikain Ziurtagiria

4. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-Administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak
 - 4.1. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak
 - 4.2. Etorri berrientzako protokoloak
 - 4.3. Borondatek harago
 - 4.4. Hizkuntza-eskakizunak
 - 4.5. Derrigortasun-datak ezartzeko irizpideak
 - 4.6. Erabilera Planetako parte-hartzaileak
 - 4.7. Berariazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia
 - 4.8. Prestakuntza orokorraren garrantzia
 - 4.9. Euskarazko komunikazioak areagotzea
 - 4.10. Ahozkotasuna
 - 4.11. Dokumentuen estandarizazioa
 - 4.12. Itzulpen kopurua gutxitzea

5. Euskararen erabilera normalizatzeko VI. Plangintza aldiko hiru hiriburuetakoko (Bilbo, Donostia eta Vitoria-Gasteiz) planen arteko konparaketa
 - 5.1. Zerbitzu-hizkuntza

5.1.1. Erakundearen irudia

5.1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

5.1.1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

5.1.1.3. Ingurune digitala

5.1.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

5.1.2.1. Bezeroarekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzu eman edota produktua eskaintzeko orduan

5.1.2.2. Bezeroarekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzu eman edota produktua eskaintzeko orduan

5.2. Lan-hizkuntza

5.2.1. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

5.2.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

5.2.1.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

5.2.1.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala

5.2.1.4. Baliabide informatikoak

5.2.2. Pertsonen kudeaketa

5.2.2.1. Pertsonen kudeaketa

5.2.2.2. Laneko prestakuntza

5.2.3. Kanpo-harremanak

5.2.3.1. Administrazioa

5.2.3.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.

5.2.3.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

5.2.4. Kudeaketa-sistema

5.2.4.1. Estrategia: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

5.2.4.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

5.2.4.3. Pertsonak: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6. Ondorio orokorrak

1. Sarrera

Lehen atal honetan, lanaren aukeraketa prozesua nolakoa izan zen azalduko dut. Gaiaren jatorria jakinda, aurkezpen bat egingo dut objektu nagusia zein den azaltzeko. Horrekin lotuta, lan honen helburua adieraziko dut. Eta bukatzeko, lana aurrera eramateko izan dudana prozesuaz mintzatuko naiz.

1.1. Lanaren aukeraketa, planteamendua eta helburua

Duela bost urte hasitako ibilbide bati amaiera emateko azken lan honen aukeraketa egitea egokitu zitzaidan 2018-2019 ikasturtearen erdialdean. Unibertsitateak ematen zuen eskaintza zabalaren artean hautaketa egin behar nuen.

Lehentasunak identifikatzeko irizpide nagusia *hizkuntza* izatea erabaki nuen. Euskarazko gaietara mugatu nuen hasierako zerrenda eta hautabide horietatik guztietatik, gradu osoan zehar gehien gustatu zitzaizkidan ikasgaiak sailkatu nituen. Zaila izaten ari zen azken hautua egitea eta eguneroko errealitatean nituen nahi, behar eta hausnarketak etorri zitzaizkidan burura.

Era berean, laugarren mailako *Euskararen Arauak eta Erabilerak (Herri-Administrazioan eta Arlo Juridikoan)* izeneko hautazko ikasgaia ikasten ari nintzen momentu horretan. Bertako lehenengo moduluak, *Hizkuntza-eskubideak* zuen izena eta azkenengo zeregin bezala, gogoeta bat egin behar izan genuen *hizkuntza normalizazioa eta hizkuntza-eskubideak hemendik aurrera* gaiaren inguruan.

Bereziki interesgarria egin zitzaidan hausnarketa hori egiteko landu behar izan nituen dokumentuak arakatzea. Alde batetik, ikusi ahal izan nuen araudi zabala zegoela hizkuntza-politikaren inguruan, hots, *erakunde publikoek hizkuntzen erabilera antolatzeke eta arautzeko egiten dituzten esku-hartzeen multzoa da hizkuntza-politika* (Eusko Jaurlaritzako Kultura saila eta soziolinguistika Klusterra, 2010), eta bestetik, zuzenbideak euskararen normalizazioan bermatu nahi diren hizkuntza-eskubideekin erabateko harremana duela.

Hori horrela, Gradu Amaierako Lanaren gaia *Hizkuntza eta Komunikazioa Arlo Juridikoan* lehenestea erabaki nuen eta hura egokitu zitzaidan. Ondorioz, tutorearekin harremanetan jarri nintzen eta euskararen inguruko normalizazioaren gaia landu nahi nuela proposatu nion. Aproposa iruditu zitzaion arren, zehaztu beharra nuela aipatu zidan.

Azkarateri esker, toki-administrazioetara mugatu nuen gaia eta EAEko hiru hiriburu-eta udal-entzako euskararen erabilera normalizatzeko VI. plangintza aldiko planen arteko konparaketa bat egingo nuela erabaki genuen.

Hasierako momentuan, beldur pixka bat izan nuen. Onartu berriak ziren hiru plan nituen esku artean eta bertan erabiltzen den terminologiarekin ez neukan aurretiazko harremanik. Horrez gain, bidea egin gabe duten planak dira eta praktikara eramateko aukerarik izan ez dutenez, ez neukan ezagutzarik haien eraginkortasuna nolakoa izango zen.

Lanaren noranzkoa zehazten zihoan heinean, zer nolako helburua lortu nahi nuen definitzen nindoan. Hiru hiriburu-eta udal-entzako baliabide bat sortu nahi nuen, euskararen erabileraren normalizazioan lagungarri izango zitzaiena eta etorkizun batean elkarlanean aritzeko tresna bat izan zitekeena.

1.2. Metodologia

Behin aurkeztuta zein izango den lanaren objektu nagusia eta haren aukeraketa prozesuak zer nolako ibilbidea izan duen, egiturari erreparatuko diot.

Abiapuntua lehenengo lauhilekoan zehar *Euskararen Arauak eta Erabilera* izeneko hautazkoan irakurri ahal izan nituen txosten, arau eta argitalpenetan dago. Hori izan zen esparru honekin izan nuen lehenengo harremana eta dokumentu horiek berriro irakurtzean ohartu nintzen gure hizkuntzaren errealitateaz.

Hala ere, zalantza eta galdera asko sortzen zitzaizkidan une oro eta ondorioz, ordenagailuan bilaketak egiten hasi nintzen. Milaka web-orri agertzen ziren eta informazio asko dagoela baieztatu nuen. Gai honekin harremana zuten hainbat lan topatu nituen Interneten eta egia esan, horiek izan ziren eremu honetan kokatzen lagundu nindutenak. Besteak beste, Zuzenbidea Ikasten aldizkari *Euskaldunen hizkuntza-eskubideak justizian eta administrazioan* izeneko Leire Gorrotxategi Epelde eta Jone Aizpuru Zubizarretaren (2015) lana.

Bilaketa lana bukatua nuela uste nuenean, bildutako informazio guztia sailkatzen hasi behar nuela iruditu zitzaidan. Hau da, nola antolatuko nukeen nire GALa. Logika orokor baten baitan kokatu nahi nuen, hots, gai honetan aditua ez den pertsona batentzako

ulergarria izan zitekeen lan bat egin nahi nuen. Horregatik, ezinbestekoa iruditu zitzaidan euskararen erabileraren normalizazioaren inguruko lege testuingurua lehenestea.

Hasiera batean zalantzak izan nituen atalen lehentasunak finkatzerako orduan. Termino ezezagun baten aurrean kokatzen zarenean definizio edo azalpen bat behar izaten duzu eta hitz horren esanahia zein den ulertuta zehaztasunera jotzen duzu.

Kasu honetan, legeen norabidean eta elkarren arteko harremanean kokatzen hasi nintzen. Ondorioz, ideia ona iruditu zitzaidan orokortasunetik zehaztasunera eramaten zintuzten arauen azalpen sinple eta zehatz batean murgiltzea.

Horrekin batera, nire azalpenaren eremua zehaztea garrantzitsua izan zen. Nazioarte maila urrunegi gelditzen zitzaidala iruditu zitzaidan eta gertutasunetik hobeto ulertuko zela pentsatu nuen. Euskal Autonomia Erkidegoan euskarak ofizialtasunezko estatusa duenez eta bertako errealitatean bizi naizenez, horretara mugatzea iruditu zitzaidan aproposena. Izan ere, *Euskarak, eta ozen esan beharra dago, lege-estatusa eduki arren eta, hala izanik, gaztelaniarekin batera legezko berdintasuna izan arren, materialki ez du erdietsi ez berdintasunik ezta orekarik ere euskal lurraldean* (Zarraga eta beste, 2010).

Hurrengo pausoa, hemengo arauen artean sailkapena egitea izan zen. Alde batetik, 1979ko EAEko Estatutua, eta bestetik, 1982ko Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzko legea.

1997ko EAEko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko zuen Dekretura igarotzea derrigorrezkoa zen. Aurreko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legea aipatzea ere derrigorrezkoa zela iruditu zitzaidan.

Lege esparrua zehaztuta nuen eta lanaren mamian sartzen nindoan. Euskararen erabilera normalizatzeko planen definizio sinple, argi eta ulergarria eman behar nuen. Hori dela eta, planek zertarako balio duten, noiztik egiten diren, nork egiten dituen eta kokapenean laguntza ematen duten elementuak zehaztu behar nituen. Atal honi berebiziko garrantzia eman nahi nion, eduki garrantzitsua delako ondorengo ataletan garatzen diren ideiak ondo ulertzeko.

Horrela, bada, Eusko Jaurlaritzak argitaratutako *EAEko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak (VI. plangintza aldia: 2018-2022)* izeneko txostenaren inguruko laburpen moduko bat egitea

erabaki nuen.

Ezin nuen Erreferentzia Marko Estandarra aipatu gabe utzi. Laguntza koadro honek aurreikusten dituen ardatzen azalpen bat eman behar nuen, herri-administrazioen erakundeek landu ditzaketen hizkuntza-alderdiak lehenesterako orduan oso lagungarria dela iruditu zaidalako.

Edonola ere, lan honen eduki nagusia herri-administrazioen planak izeneko atalean agertzen da. Bi azpi atal nagusi bereiz daitezke bertan: alde batetik, lan-hizkuntza eta bestetik, zerbitzu-hizkuntza.

Hasiera batean, ez nuen plan bakoitzaren azalpena egiteko asmorik, baina lana osotasunean irakurri nuenean, hutsune bat identifikatu nuen eta derrigorrezkoa iruditu zitzaidan azalpen xume bat txertatzea. Hurrengo azpi atalean egiten dudana konparaketa ondo ulertzeko ezinbestekoa delako plan bakoitzaren nondik norakoaren ezagutza izatea.

Alderaketan barneratuz, hiru planen arteko konparaketa osatu bat egin nahi nuen eta horretarako, plan bakoitzak gainontzeko bi planekin zituen ezberdintasunak azaltzea erabaki nuen. Hor ikus daiteke hiriburu bakoitzak zertan egingo duen lan datorren urteetan eta gainera, beste hiriburuetako asmoekin zenbaterainoko antzekotasuna duen.

Lanaren metodologiaren atalari amaiera emateko, egindako ikerketatik ateratako hausnarketa eta iritziei erreferentzia egitea erabaki nuen. Nire helburu nagusia lan honetan aztertutako teoria praktikara eramateko tresna bat eskaintzea da. Plan hauen diseinuan egon diren teknikariei beste hiriburuetako ekintza eta neurrien berri ematea eta haien arteko elkarlanerako baliabide bat eskaintzea.

2. Euskararen erabileraren normalizazioaren inguruko lege testuingurua (EAEko toki-administrazioetan)

Atal honen xede nagusia, euskararen erabileraren normalizazioa arautzen duten lekeen laburpen txiki bat egitea izango da, hau da, planen testuingurua non eta nola arautzen den zehaztea. Horretarako, kontuan izan behar da ikuspegi ezberdinetatik azter daitekeen esparru bat dela, baina kasu honetan Euskal Autonomia Erkidegoan egin diren arauak hartuko direla abiapuntu, nahiz eta Espainiar Konstituzioaren aipamen txiki bat egitea ezinbestekoa den.

2.1. Espainiar Konstituzioa

Espainiako 1978ko Konstituzioaren 3. artikuluan xedatzen da zein den espainiar estatuko hizkuntza ofiziala. Artikulu honetako lehenengo puntuan, gaztelaniak espainiar estatu guztian izango duen ofizialtasunezko estatus juridikoa aitortzen da eta horrekin batera hizkuntza horren hiztunek izango dituzten eskubide eta betebeharrak ezartzen ditu.

Gure gaiari dagokionez, xedapen beraren bigarren atalak izango du garrantzia. Autonomia Erkidegoetako eremuan, erdararekin batera, ofizialak izango diren hizkuntzei erreferentzia egiten die. Baina, horrek ez du esan nahi euskararen ofizialtasuna aitortzen duenik, baizik eta atea irekita uzten dizkiela Autonomia Erkidegoei.

Azkenengo ideia garatuz, Autonomia Erkidegoen Estatutuen esku uzten du haien eremuko hizkuntzen ofizialtasunaren aitortpena. Horrela, gaztelaniaren eta euskararen arteko koofizialtasuna Estatutuen esku lagatzen du, baita ere, erdararekin batera ofiziala izango den hizkuntzaren garapena.

Ondorioz, ofizialtasunak adierazten digu zein den hizkuntza baten egoera juridikoa. Horrekin lotuta, hizkuntza baten egoera juridikoa ez dela beti ofiziala izango aipatu behar da. Izan ere, hizkuntza bat ofiziala, ez ofiziala edo koofiziala izan daiteke.

2.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutua (3/1979)

Espainiar Konstituzioak aitortza egiten duen bezala, Autonomia Erkidegoetako Estatutuek ere ofizialtasuna aitortu behar diete haien hizkuntzei. Gure kasurako, Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutuko 6. artikulua izango dugu hizpide, haren lehenengo atalean euskararen ofizialtasuna aipatzen baita.

Estatutuaren 6.1. artikulua hauxe esaten du: *“Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera, eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea”*. Arestian aipatu dugun bezala, euskara ez da izango lurralde eremu honetako hizkuntza ofizial bakarra, ofizialtasuna partekatuko du gaztelaniarekin batera eta hiritar guztiek izango dute bi hizkuntza horiek ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.

Erkorekak (1998: 427) 6.1 artikulua inguruan honako hausnarketa hau egiten du: *“Ei*

derecho lingüístico a dirigirse en lengua vasca a la Administración y ser atendido en la misma no constituye, pues, una invención caprichosa artificialmente sacada de la nada, sino corolario obligado del reconocimiento del euskera como lengua oficial; pues a partir del momento en que la validez y eficacia de las relaciones que se entablan entre la Administración y los ciudadanos dejan de verse resentidas por el hecho de que sea el euskera la lengua que les sirve de vehículo, el ciudadano pasa a incorporar a la esfera jurídica de su titularidad, la facultad de optar válidamente por el empleo de la misma a la hora de articular su comunicación con las instancias públicas oficiales.”

Gauzak horrela, Espainiar Konstituzioak gaztelaniari ofizialtasunaren aitortza ematen dion moduan eta beraien lurralde eremuan beste hizkuntzen ofizialtasuna aurreikusten duen eran, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuak euskararen ofizialtasuna aitortzen du eta arau gorenak modu zabalean xedatutakoa zehaztasunera eramaten du.

2.3. 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa

Eusko Jaurlaritzak 1982. urtean onartu zuen Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizko legea bereziki interesgarria da aztergai dugun lan honetarako. Konstituzioak eta Autonomia Estatutuak aitorturiko ofizialtasuna arautzen duen legea da eta euskararen erabileraren normalizazioan oinarri izango diren irizpide orokorrak zehazten ditu hainbat esparrutan, hala nola, herri-administrazioan, irakaskuntzan, hedabideetan, etab.

Planen jatorriaren lege kokapenean xehetasunera jotzeko nahian, 1982ko Legeko *euskararen erabilera herri-administrazioan Euskal Herriko Autonomia Erkidegoaren lur-eremuan* izeneko bigarren tituluko lehenengo kapitulua izango dut kontuan. Eta bertako 6. artikulua izango da abiapuntua. Izan ere, herri-administrazioetan hiritarrok ditugun hizkuntza-eskubideak aipatzen dira, hau da, hiritarrok herri-administrazioaren aurrean bi hizkuntza ofizialetan jardun ahal izango dugula.

Beraz, Konstituzioak eta Autonomia Estatutuak aitorturiko hizkuntza ofizialtasunak herri-administrazioaren eremuan izango duten trataera adierazten du lege honek, besteak beste. Baina, ofizialtasuna aurrera eramateko beharrezkoak izango diren neurri eta baliabideez ez da ahazten. Gainera, bereziki interesgarriak dira azterketa honetarako aipaturiko neurri eta baliabide hauek haien baitan kokatzen direlako toki-administrazioek egin beharko dituzten planak.

Orain arte ikusiriko eskubide aitorpenak garatzeko, ezinbestekoa da 14. artikulua aipatzea. Bertan, EAEko herri-administrazioetako langileak gero eta euskaldunagoak izateko neurriak hartzeko ardura izango dute herri-aginteeak. Eta hori da, hain zuzen ere, lan honetan aztertuko diren hiru hiriburuetako planen jatorria.

2.4. Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legea

Lege esparruari amaiera emateko, bi hizkuntza ofizialetan jardungo duen administrazioaren hizkuntz plangintzarako oinarriak ezarri zituen legea aipatuko dut. Funtzionarioek bi hizkuntza ofizialetan lan egitea du helburu eta funtzio publikoko sistemaren baitan erabili ahalko diren hainbat proposamen ditu.

Hori horrela, normalizazioaren bidean oso erabilgarriak diren bi tresna berri aurkezten dizkigu. Alde batetik, hizkuntza-eskakizuna dugu, lanpostu bakoitzeko eginkizunak euskaraz egiteko gaitasun-maila ezartzen duena, eta bestetik, euskara zein lanpostutan izango den ezinbestekoa zehaztuko duen derrigortasun-data.

2.5. Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duen Dekretua (86/1997)

Dekretu hau Euskararen Legearen garapentzat har liteke. Arau honek herri-administrazioetako Euskararen erabileraren normalizazioa du gai nagusi eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren 1990-1995ko plangintza aldiko ebaluazio-txostenean du jatorria.

Lehen atalburuan, orain arte aipatu ditugun eskubide eta betebeharrak guztiak aipatzen dira, baina herri-administrazioaren ikuspegitik. Adibidez, euskararen ofizialtasunaren aitorpenari eta euskaraz aritzeko eskubidea duten subjektuei egiten die erreferentzia, zerbitzu- eta lan-hizkuntza zer diren azaltzen du, zein esparrutan ezarriko den hizkuntza normalizatzeko prozesua bideratuko duen araudia, entitate bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatzeko duen beharra, planek bost urteko iraupena izan beharko dutela, etab.

Bigarren atalburuan, lanpostuei dagozkien hizkuntza-eskakizunak agertzen dira. Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetako lanpostu bakoitzak esleituta du hizkuntza-eskakizun bat. Hizkuntza-eskakizunak adierazten du, lanpostu batean egiten

du. Lanpostuetan dago diferentzia nagusia. Izan ere, lanpostu batzuek badute derrigortasun-data, baina beste batzuek ez.

Dekretuaren 11. artikuluan, plangintza aldi bakoitzean derrigorrez bete beharreko indizeak zehaztuko du zenbat lanposturi ezarriko zaion derrigortasun data. Indize hori, plangintza aldi horretan indarrean dagoen Erroldan jasotako azken datuak erabiliko dira, erakunde bakoitzaren jarduera eremua kontuan hartuta.

Erkorekak (1998: 438) honako hau esaten du indizeen inguruan: “El índice de obligado cumplimiento, guarda estrecha relación con la fecha de preceptividad, pero lo trasciende, para pasar a convertirse *en una referencia de adaptación del Plan a las realidades sociolingüísticas de cada territorio. El sistema vigente asume la pluralidad sociolingüística de la CAPV y propugna una adaptación sistemática de los niveles de exigencia del euskera, a las diferentes realidades en las que se estructura el País desde el punto de vista de la presencia de la lengua vasca. La desinformación o la mala fe han hecho que desde muchas instancias se acusara al sistema de ignorar las diferentes realidades sociolingüísticas sobre las que se articula el País, pretendiendo la implantación de reglas, procesos y exigencia homogéneos a situaciones radicalmente diferentes. Muy al contrario, sin embargo, puede afirmarse que la intención de acomodarse a la pluralidad sociolingüística de la CAPV no solamente está prevista en el sistema, sino que constituye una de sus líneas rectoras fundamentales. En esta línea, la normativa arbitra una fórmula para el cálculo del porcentaje de puestos de trabajo de cada Administración Pública en el que será preceptivo el conocimiento de las dos lenguas oficiales de la CAPV:*”

Erabiliko den formula hau izango da: euskaldunak + (ia euskaldunak/2)

Jarraian, euskararen erabilera normalizatzeko planen inguruko hirugarren tituluan barneratuko gara. 17. artikuluan, gutxieneko helburu-eskala ezarri eta ezarpen esparruan dauden erakundeek derrigortasun indizearen arabera nolako neurriak hartu behar dituzten zehazki:

“a) Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %0tik %25era bitartekoa denean: Aurreko atalerako azaldutako helburuaz gainera, administrazio-atal elebidunak jarriko dira gizarte-izaerako ataletan eta, pixkanaka, erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko duen planean horrela ezarrita badago, euskara erabiltzeko mikroplanak egingo dira maila orokorreko administrazio-ataletan ere.

b) Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %25etik %45era bitartekoa denean: Aurreko atalerako azaldutako helburuaz gainera, administrazio-atal elebidunak jarriko dira gizarte-izaerako ataletan eta, pixkanaka, erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko duen planean horrela ezarrita badago, euskara erabiltzeko mikroplanak egingo dira maila orokorreko administrazio-ataletan ere.

c) Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %45etik %70era bitartekoa denean: Aurreko atalerako azaldutako helburuaz gainera, administrazio-atal elebidunak jarriko dira izaera orokorreko ataletan, erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko duen planean ezarritakoaren arabera.

d) Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %70etik %100era bitartekoa denean: Aurreko atalerako azaldutako helburuaz gainera, pixkanaka, euskarazko administrazio atalak jarriko dira, erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko duen planean ezarritakoaren arabera.”

Honekin batera, administrazio-atalen sailkapena azalduko da. 1997ko Dekretuko 15 eta 16 artikuluetan xedatzen dira, atal-elebidunak (beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira administrazio-atal elebidunak) eta euskarazko atalak (beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak) zeintzuk izango diren:

“Dekretu honi dagokionez, honako era honetara sailkatuko dira administrazio-atalak:

a) Jendaurreko atalak: beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, administratuarekiko harremanetan oinarritzen denean.

b) Gizarte-mailako atalak: herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte mailakoak direnean.

c) Atal orokorrak: beren zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen denean.

d) Atal bereziak: atal berezitzat joko dira bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantenimendu- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan edo,

bestela, lan teknikoak burutzen dituzte instalakuntza zein ekipoen, laboratorio eta antzekoen mantenimendu eta kontserbazio-zereginetan.”

Hurrengo artikuluan, euskararen erabilera normalizatzeko planek jarraitu beharreko nondik norakoak agertzen dira. Hots, zer nolako hizkuntza-politika neurri hartuko diren 17. artikuluko helburuak lortzeko. Horrekin batera, planetan agertu beharreko gutxieneko edukia jasotzen da.

“a) Erakundearen gaur egungo hizkuntz egoera azalduko da eta, horrez gainera, lanpostu bakoitzari zein hizkuntz eskakizun ezarri zaion eta, hala badagokio, derrigortasun-data ere zehaztuko da. Era berean, euskara-maila eta langileen hizkuntz gaitasun-prozesuari buruzko informazioa ere jasoko da bertan.

b) Entitatearen hizkuntz helburuen arabera, zenbat administrazio-atal elebidun eta euskarazko sortuko diren proposatuko da eta, era berean, zehatz-mehatz azalduko da zein lanpostuk osatzen duten atal bakoitza eta zein diren ezarri edo, hala badagokio, moldatuko diren derrigorrezko hizkuntz eskakizunak.

c) Ondo zehaztuko da zein neurri hartuko den administrazio-atal elebidunek eta, batez ere, euskarazko administrazio-atalek aurrera egin dezaten. Era berean, zehatz-mehatz azalduko da euskara nola erabili eta tratatuko den ondorengo esparruetan: administratuekin eta gainerako erakundeekin izaten diren ahozko zein idatzizko harremanetan, jendaurreko ekitaldietan, argitalpen-arloetan, hizkuntz paisaian eta, oro har, aipatutako hizkuntz helburuak betetzeko erakunde bakoitzak ezartzen dituen gainerako jarduera-esparruetan.

d) Kontratazio-arloan erabiliko diren neurriak; batez ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, dagokion administrazioak berak bete behar lituzkeen antzeko hizkuntz baldintzak berma daitezten.”

3. Euskararen erabilera normalizatzeko planak eta VI. plangintza aldia

Atal honen helburua honakoa da: lanaren oinarri nagusia den euskararen erabilera normalizatzeko planen definizio simple, motz eta argi bat ematea. Erabilera normalizatzeko plan bat zer den azaltzea eta hauek gauzatu eta garatzeko ezartzen diren gidalerroen berri ematea.

3.1. Zer da Euskararen Erabilera Normalizatzeko plan bat?

Euskararen Erabilera Normalizatzeko plana administrazioko erakundeen baliabide tekniko bat da. Bertan, hizkuntza-politika bat zehazten da, subjektu mota eta epe mugaren arabera. Horrekin batera, hizkuntza egoera aintzat hartu eta euskararen erabilera antolatu eta arautzen dute eta hainbat ekintza eta neurri aurrera eramaten dituzte.

Plan hauekin batera beste plan mota batzuk aipatu behar dira: Euskara Sustatzeko Ekintza Planak. Erabilera planek, hizkuntza normalizatzeko prozesua foru-administrazio, toki-administrazio eta haien erakunde autonomoetan ezarriko dute, 86/1997ko Dekretuaren bigarren atalak aditzera ematen duen bezala. Euskara Sustatzeko Ekintza Planek aldiz, *“Euskararen normalizazio soziala bermatzeko eta euskal gizartearen elebitasun orekatua lortzeko behar diren hizkuntza-politikako neurriak definituko ditu Euskara Sustatzeko Ekintza Planak, EAEn, maila guztietan euskararen erabilera osoa lortzeko euskararen aldeko urratsak areagotzeko bidean”* (Euskararen Aholku Batzordea, 2015: 21). Bestela esanda, lehenengoak administrazio barruko jardunean kokatzen dira eta bigarrenak kanporakoan.

3.2. Euskararen Erabilera normalizatzeko plangintza aldia

Kontuan izan behar dugu Planek bost urteko iraupena izaten dutela. Dekretuaren 4. eta 5. xedapenen arabera, *“entitate bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu beharko du”*, eta *“bost urteko iraupena izango duten plangintza aldiak ezarriko dira”*.

VI. plangintza aldiko gida-lerroen dokumentua aztertzen hasi aurretik, aurreko plangintza aldien laburpen bat egingo dugu, gaur egungo testuinguruaren jatorriaren kokapen egokia izateko.

VI. plangintza aldi honen lehenengo aurrekaria, 1990-1995 urteetan kokatzen da. Lehen Plangintza aldi horretan ezarritako helburu nagusia, Administrazio Publikoko langileen gaitzea izan zen. Euskalduntzeko joera nabarmena izan zen lehenengo urteetan, helburu nagusia bi hizkuntza ofizialen zerbitzua bermatzea izanik.

Bigarren plangintza aldiak (1997-2002), 86/1997 Dekretua onartu berria zen eta

berrikuntza garrantzitsu bat ekarri zuen. Langileen euskalduntzearekin batera, euskararen erabileraren normalizaziorako planen orokortzea izan zen, hots, hizkuntzaren planifikazioa.

Larrañagak (2017) Sakontze Egitasmoan egiten duen hausnarketan oinarrituta, herri-administrazioa euskalduntzeko hizkuntza-eskakizunen sistemaren garrantzia azpimarratu behar da. Horrekin batera, Euskal Funtzio Publikoen 6/1989 Legeak txertatu zuen *Lanen Zerrenda* izeneko administrazioaren barne antolaketa eredura hizkuntza-eskakizunek eta derrigortasun-dateak izan duten egokitzea aipatu behar da.

Berrikuntza horrek beste alderdi batzuen garapena ekarri zuen, hain zuzen ere, administrazio barruko langileak euskalduntzeko sistemak eta euskararen ezagutzak nola eragingo zuen langileen hautaketa sisteman.

Ondorioz, 2003-2007 urteen bitartean, langileen euskalduntzearekin batera, oinarri teorikoak jarri ziren hizkuntzaren erabilera hauspotzeko. Haren ondotik etorri zen IV. plangintza aldia eta bi hizkuntza ofizialak maila berean jartzeko helburua ezarri zuen, lan-hizkuntzari garrantzia emango ziona.

V. Plangintza aldia (2013-2017), helmuga bat ezarri zen: euskara herri-administrazioko ohiko lan- hizkuntza izatea. Alde batetik, herri-administrazioek neurri handi batean gaitasuna dute euskarazko komunikazioak bermatzeko, eta, bestetik, hein handi batean prestatuta daudelako euskaraz lan egin ahal izateko. Hala ere, lan-hizkuntza nagusia gaztelania zela ohartu ziren, eta, itzulpenen mendekotasuna handia zela konturatu ziren.

Onartu berria den VI. plangintza aldiak, kudeaketaren plangintza aldia izango dela esaten du txostenak. Izan ere, kudeaketa aurreratuan oinarrituko dela zehazten du. Horrek esan nahi du, zehar-lerroa den euskararen gaia kudeaketa orokorrean barneratzea eta goikargu eta ordezkariak funtzionamenduaren parte izatea. Hau da, euskara planen kudeaketan subjektu nagusia nor izango den eta zer nolako erantzukizuna izango duen.

Orain arte aipatutako aldaketak modu ordenatu batean azaltzen ditu Hizkuntza Politika Sailburuak eta arduren aldaketa hori gauzatzeko, irizpide batzuk ezartzen ditu:

- Kudeaketa Aurreratua (Aurrerabide)
- Erakunde-ordezkarien eginkizuna

- Euskara teknikaria
- Euskara Batzordea
- Kudeaketaren sistematikan integratu euskararen kudeaketa
- Mikroplanak
- Neurri osagarriak

Ildo beretik, Plangintza aldi honetako Erabilera Planen helburuak eta adierazleak zeintzuk diren ikusiko dugu. Udal bakoitzak VI. plangintza aldirako aurreikusten dituen helburuak zehaztuko ditu eta horiek zehazteko, kontuan hartu beharko dituzte zerbitzu eta lan-hizkuntzen baitan kokatzen diren ardatzak, beti ere, elementuen arteko lehentasunak errespetatuz.

Urte hauetan zehar egondako joerak kontuan hartuta, Larrañagak, hiru aro ezberdintzen ditu:

- **Itzulpenaren aroa**

Itzulpena izan da herri-administrazioan euskararen presentzia une oro bermatu duen tresna, idatzizko ekoizpenari begiratzen badiogu behintzat. Euskararen ofizialtasunaren aitortpenak ekarri zuen sortze-hizkuntzaren beharra eta ondorioz, EAEko administrazioa publikoa euskalduntzeko beharra. Hori dela eta, hutsetik hasi zen hizkuntza juridiko eta administrazioko hizkuntza sortzearen prozesua.

Hala ere, gaur egungo ikuspegi batetik begiratuta, itzulpena beste hainbat elementuk osatu behar dute erabilerarako jauzi baterako.

Plain English deituriko egitasmoak, administrazioko hizkuntza zuen helburu eta horretan oinarrituta, IVAPek 1990ko hamarkadan garatzen hasi zuen administrazioko euskarazko terminologia eta testuen egitura errazteko lana.

Berrikuntza honek testuen egitura eta estiloa lantzen ditu, eta gainera, gaztelaniazko joera gainditzeko proposamenak ematen ditu. Horrela, euskararen morfologia eta sintaxi eredu propioa garatzea ahalbidetzen du. Lexikoaren eremuan aldiz, herritarrek erabiltzen duten ohiko hizkerara hurbiltzea proposatzen du.

Aipaturiko azken joera horrek, euskararen erabileran eragina izan zuela esan daiteke.

Izan ere, euskarazko testuak sortzeko irizpideak eta erraztasunak eskaintzen dituelako. Ondorioz, erraztasuna ematen du euskara erabiltzeko orduan.

Nahiz eta sorkuntza-hizkuntzaren inguruan aldaketa nabariak identifikatzen diren, euskarazko testuen gehienek jatorria itzulpenean dutela sumatzen da gaur egun ere.

- **Herri-langileen euskararen erabileraren aroa**

Bigarren aro honetan hizkuntza-eskakizunen sistema nabarmendu daiteke. Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legearen eta 224/1989 Dekretuaren ondorioz, erakunde publikoetako lanpostu guztiei hizkuntza-eskakizuna ezarri zitzaien. Ondorioz, langileak euskalduntzeko beharra nabaria izan zen.

Beraz, urteetan zehar langileen euskalduntze prozesu batean murgilduta egon da herri-administrazioa eta hori izan da euskararen erabileraren normalizazioan orain arte eman den urratsik handienetakoa. Langileek haien lanposturako behar duten hizkuntza-eskakizuna lortu arren, lan-hizkuntzan euskararen erabilera areagotzeko beharra dago.

- **Erabilera indartzearen aroa**

Euskararen normalizazio planak garatzeko unean, erabileraren planifikazio metodologikoak falta direla aipatzen du egileak. Horrekin batera, euskararen erabileraren normalizazioan bost bide berri jorratu beharko lirakeela aipatzen du (Larrañaga, 2017: 27) :

“1.- euskara erabiltzeko premia.

2.- euskara erabilarazteko aginpidea.

3.- euskara erabiltzeko gaitasuna.

4.- euskara erabili ahal izateko baliabideak.

5.- hori guztia antolatuko duten planifikazio eta kudeaketa sistemak.”

Berrikuntza horren atzetik, beste berritasun bat topa dezakegu: *Bikain ziurtagiria*. Orain arte entitate pribatuetan ezaguna zen sistema hau, Administrazio Publikora txertatzea dakar aldaketa honek. Sistema honen bidez, entitateek euskararen inguruko eskubideen

bermatzean aurrera eramaten dituzten eginkizunak aztertzen dira. Entitateek aurrera eramaten dituzten eginkizunen arabera, maila bat eskuratzen dute: oinarrizkoa, ertaina edo goikoa.

3.3. Euskararen Erabilera normalizatzeko planen helburuak eta eduki nagusiak

Hiritarrek EAEko Administrazioekin euskaraz zein gaztelaniaz jarduteko eskubide osoa dute eta eskubide hori bermatzeko, erakundeek euskara zerbitzu- eta lan-hizkuntza normaltasunez erabiltzeko hartu beharreko neurriak proposatzen dituzte.

Erabilera Planen eduki nagusiak: ekintzak, adierazleak, helburuak eta hizkuntza ofiziala erabiltzeko irizpide edo jarraibideak dira eta planei osotasuna ematen dieten elementu bezala definitu daitezke. Eduki horien presentziaren arabera izango da plan bakoitzaren zehaztasun maila.

Planen helburuak, EME (Erreferentzia Marko Estandarra) koadroan zehazten dira eta udal bakoitzak bere testuingurura egokitu beharko ditu.

3.4 Erreferentzia Marko Estandarra eta Bikain Ziurtagiria

Euskal Autonomia Erkidegoan dauden herri-administrazioek hiritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko betebeharra dute. Eskubide hori bete dadin, herri aginte bakoitzak jarduten duen esparruan, euskara lan- zein zerbitzu-hizkuntza normaltasunez erabiltzeko hartu beharreko neurri guztiak hartuko ditu.

Erakundeek aurrera eraman behar dituzten ekintza positibo horien identifikazio prozesuan, *Erreferentzia Marko Estandarra (EME)* kokatzen da. Laguntza-koadro horren bidez, erakundeek egiten dituzten ohiko jarduerak irudikatzen dira, hizkuntza non eta zertan erabiltzen den erakutsiz.

Horrekin batera, erakundeak modu sistematiko eta argi batean zehaztu ahalko ditu zeintzuk diren euskararen erabilera eta presentziazko helburu nagusiak, eta gainera, laguntza emango die erabilera planen kudeatzaileei landu ditzaketen hizkuntza-alderdi nagusien aukeraketa prozesuan.

Helburuen lehentasuna izango da, euskararen erabilera eremu guztietara hedatzea eta

esparruetan bermatzea. Horretarako, arlo bakoitzean egin eta lortu daitezkeen xede batzuk finkatuko dira, eta helburu horiek lortzen diren heinean beste batzuk finkatzen joango dira. Ekintzek, aldiz, hainbat jarduera barneratuko dituzte euskararen erabilera sustatzeko, eta planean zehar ezarritako helburuak lortu ahal izateko. Jarduera zehatzak izan ohi dira, helburuen araberrakoak, eta eremu oso zehatz batean aurrera eramatekoak.

Erakundeek bete behar dituzten helburuak eta aurrera eraman beharreko ekintzak ikusi dira. Horiekin batera, *adierazleak* izeneko elementua aurkituko dugu Erabilera Plan baten edukian. EMEk aipatzen dituen adierazleen bidez, erakundeak euskararen inguruko ezaugarriak ezagutu eta baloratu ahalko ditu. Euskarazko egintza baten intentsitatea jakin, kuantifikatu edo etorkizunean hartutako neurrien ondorioak ezagutu eta ebaluatzeko balioko dute adierazleak.

Planen azken elementua, *irizpideak* edo *jarraibideak* izango dira. Haien bidez, erakunde bakoitzak EMEk sailkatutako eremu bakoitzean hartuko dituen neurriak aipatuko dira. Neurri horiek aurreko plangintza aldiko ebaluazio txostenetan eta eragin-esparruaren azterketa soziolinguistiko batean oinarrituta egon beharko dira.

Begiz jotako eremu horiek oso anitzak izan daitekenez, EMEk horiek guztiak bildu, sailkatu eta orokorrenetik zehatzenera ordenatzen ditu, entitateei buruzko ikuspegi xeheago bat emateko.

Antolaketa prozesu horren egitura kontuan hartuta, orokortasunean oinarria duten bi ardatz nagusi bereizten dira: alde batetik, *zerbitzu-hizkuntza* eta bestetik, *lan-hizkuntza*. 86/1997ko Dekretuak zehazten duen bezala, zerbitzu-hizkuntza, "*lanpostu bati dagozkion zereginak betetzerakoan administratuarekin ahozko zein idatzizko harremanak izan behar direnean, harremanotan erabiltzen den hizkuntza*"-ri egiten dio erreferentzia eta bigarrenak, aldiz, "*lanpostu bati dagozkion zereginak betetzerakoan bertan erabiltzen den hizkuntza*"-ri.

Ardatz horietako bakoitzak, halaber, hiru maila biltzen ditu bere baitan: lehenengo mailako elementuak, bigarren mailakoak eta hirugarren mailakoak. Zerbitzu-hizkuntzaren kasuan, lehenengo mailako bi atal bereizten ditu: *erakundearen irudia* eta *bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak*. Lan-hizkuntzak bestetik, lehenengo mailako lau atal: *barne-komunikazioa eta lan-tresnak, pertsonen kudeaketa, kanpo-harremanak eta kudeaketa-sistema*.

Maila igotzen den heinean, zehaztasuna handitzen joaten da. Horregatik, elementu hauek izango dituzten helburuak zehatzagoak izango dira eta haien atzetik doazen hirugarren mailako elementuak ere eta zehaztasun handiagokoak.

Erreferentzia Marko Estandarra izeneko koadro-laguntzaile ez arauemaile honek *Bikain Euskararen Kalitate Ziurtagirian* du jatorria. Ziurtagiri horren bidez, euskararen erabilera, presentzia eta kudeaketa aztertzen da esparru ekonomiko zein sozialetan. Ziurtagiriaren ebaluazio prozesurako EME delako tresna erabili izan da, orain Erabilera Planen diseinura hedatu dena.

Eusko Jaurlaritzako, EAEko herri-administrazio eta erakundeen euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrek “1.1. *Plan eredu bateratua eta Bikainen ebaluazioko Erreferentzia Marko Estandarrera lerrokatua*” izeneko atalean aipatzen dute *EME* eta *Bikain Ziurtagiriaren* arteko lotura (EAEko Herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak,2018:13):

“VI. Plangintzaldi honetarako HPSk erabilera plan eredu bat diseinatu du, Bikaineko EMEarekin lerrokatuta. Eredu hori ontzat eman du HAKOBak, eta herri-administrazioetan ez ezik, enpresa publikoetan eta pribatuetan ere erabiltzeko prestatuta dago. Begi bistakoak dira eredu berria erabiltzearen abantailak:

Herri-administrazioentzako eredu bateratua da (enpresa publikoentzat eta pribatuentzat ere balio duena).

Bikaineko EMEarekin lerrokatuta egoteak aukera ematen du erakundeek, elementu eta adierazle berberetan oinarriturik, planifikazioa egiteko eta beroriei erreparatuz ebaluazioa egiteko.

Erabilera planak diseinatzeko HPSren eredu berria erabiltzen duten erakundeek jakin ahal izango dute zein mailatan egon litezkeen, Bikainera aurkeztuz gero. Gainera, eredu berri honek aukera ematen dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari benetako hizkuntza politika egiteko, identifikatu eta haztatu (ponderatu) egiten baititu elementurik garrantzitsuenak euskararen normalizaziorako.”

Eusko Jaurlaritzak, *Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioaren* elkarlanarekin batera ematen duen ziurtagiri hau lortzeko, EMEk ezartzen dituen ebaluazio irizpideak gainditu beharko dira. Ondorioz, Erreferentzia Marko Estandarra (EME) laguntza-koadro bat

izateaz gain, orientazio eta ebaluazio koadro kontsidera daiteke.

Bikain ziurtagiriaren bidez, aztertua izan den erakunde horrek aitortza-maila zehatz bat lortuko du. Maila bakoitzari, gutxieneko puntu kopuru bat ezartzen dio eta horren arabera sailkatuko dira aurkezten diren erakundeak. Entitate batek lor dezakeen gehiengo puntu kopurua 1.000 izango da.

Bikain Ziurtagiriko aitortza-maila ezberdinak:

- a) **“Oinarrizko maila, 200 puntu gutxienez**
- b) **Tarteko maila, 500 puntu gutxienez**
- c) **Goi maila, 800 puntu gutxienez”**

Hala ere, erakunde batek lortzen dituen puntu guztien arteko oreka bat egon behar duela zehazten du Ziurtagiriak. Erreferentzia Marko Estandarrak zehazten dituen bi ardatz nagusi horien artean puntu oreka bat egoteko.

Eskaera egiten duen erakundearen araberrako sailkapena da hau eta zerbitzu- zein lan-hizkuntza hartzen ditu kontuan:

Bikain Ziurtagiriaren puntuazio mailaren koadroa

ARDATZAK	EGOKITUTAKO PUNTU-KOPURUA	
	Hartzaileak	
	Entitate pribatuak eta sozietate publikoak	EAEko Administrazio orokorra eta instituzionala, Estatuko Administrazioa eta Toki eta Foru Administrazioa
1. Zerbitzu-hizkuntza	350	200
2. Lan-hizkuntza	650	800
GUZTIRA	1.000 puntu	

Aurreko taulan ikus daitekeen bezala, hiru multzotan sailka daitezke entitate eskatzaileak: entitate pribatuak, sozietate publikoak (erdi publikoak, erdi pribatuak eta haien jarduera EAEn egiten badute) eta EAEko erakunde publikoak.

4. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-Administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak

VI. plangintza aldiko Eusko Jaurlaritzaren irizpide orokorrak izeneko dokumentuko jarraibideak azalduko dira orain. Plan Estrategikoei jarraitu beharreko irizpide nagusiak dira.

EAEko Herri-Administrazio eta erakundeetan, euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak proposatzen dira: Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak, etorri berrientzako protokoloak, hizkuntza-eskakizunak, derrigortasun-data berriak ezartzeko irizpideak, erabilera Planetako parte-hartzaileak, berriazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia, prestakuntza orokorraren garrantzia, euskarazko komunikazioak areagotzea edo ahozkotetasuna. Horrekin batera, Erabilera Planen oinarriak (kudeaketa aurreratua, Bikain ziurtagiria eta koordinazioaren garrantzia) ezartzen ditu, egoera soziolinguistikoa aintzat hartzen dutenak eta erakundeei askatasuna ematen dietenak.

4.1. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak

Benetako elebitasunean oinarritutako herri-administrazio baten bidean, aurrera pauso ugari eman dira urtetan zehar eta gaur egun ere, prozesu horrekin jarraitzeko ahaleginetan jarraitzen da. Langileen euskara ezagutza maila nabarmen hazi dela ukazina da, baina gaztelania da oraindik lanean gehien erabiltzen den hizkuntza.

Urte askotako inertiaren ondorioz gertatzen den fenomeno honi aurre egiteko bitartekorik eraginkorrena euskararen ezagutza duten langileen ezagutzatik erabilerarako jauzia izango da, beti ere, ezagutza alde batera utzi gabe.

Hori gerta dadin, hizkuntzaren erabilera aproposa zein den jakin behar dute bertako langileek, hots, zein momentutan erabili behar duten hizkuntza bakoitza eta norekin erabili behar duten.

4.2. Etorri berrientzako protokoloak

Egoera soziala kontuan hartuta eta jakinda herri-administrazioaren baitan belaunaldi aldaketa nabarmena egongo dela, euskarazko ereduetan ikasitako langile berri asko

sartuko dira administrazioan, Hizkuntza Politika Sailburuordetzak (HPS) orain arte eman diren aurrerapausoak indartzeko baliagarritzat hartzen duen egoera. Aldaketa horrek lan-hizkuntzan ere eragina izango du, pertsona berri horiek lehenengo momentutik naturaltasun osoz euskaraz lan egiten hasten badira.

Proposatzen dena aurrera eramateko, langile berriei hizkuntza-politikan hartzen diren erabakien berri eman behar zaiela esaten du txostenak eta hori egikaritzeko modu aproposena, harrera protokoloa izan daitekeela. Horretarako, hainbat neurri proposatzen dira, hala nola, lehenengo egunean egiten den aurkezpena euskaraz egitea, Hizkuntza Normalizatzeko Teknikariek lanpostuaren izaera eta hizkuntza-helburuak azaltzea, etab.

4.3. Borondatetik haratago

Herri-administrazioak hiritarrei bermatu behar dizkien hizkuntza betebeharrak batzuk ditu, langileen bitartez gauzatzen direnak. Baina erabilera planetan aurreikusten diren ekintzak ezin dira langileen borondatearen arabera izan, erakundearen barne gogoetan kokatu behar dira. Langileak dira herritarrekin harremanetan dauden subjektuak eta ondorioz, beraiek izan behar dira hizkuntza hautua bermatu behar dutenak.

4.4. Hizkuntza-eskakizunak

Hizkuntza-eskakizunak lanpostu zehatz bati zer nolako euskara ezagutza eskatzen zaion zehazten du eta ahozko zein idatzizko funtzio komunikatiboaren arabera egiten da. Horren arabera, lanpostu bakoitzari eskakizun maila bat egokituko zaio.

Hizkuntza-eskakizun bat izan nahi duenak, lortu nahi duen hizkuntza-eskakizun horri dagozkion trebetasun guztiak gainditu beharko ditu, hots, irakurmena, idazmena, entzumena eta mintzamina. Lau hizkuntza-eskakizun mota desberdin existitzen dira eta Eusko Jaurlaritzako txosten honen eraginpean dauden lurralde eremuko administrazioetako lanpostu bakoitzari bat esleituko zioen Dekretuak.

Nahiz eta gutxi izan horrelako egoerak, kontuan izan behar da, herri-administrazio batetik bestera aldatu egin daitezkeela hizkuntza-eskakizunak ezartzeko irizpideak eta ondorioz, lanpostu bati esleitu zaion hizkuntza-eskakizuna desberdina izan daiteke leku batean eta bestean.

Hizkuntza Eskakizunak direla eta, euskararen ezagutzan fruituak eman dira. *EAEko Herri-*

administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak VI. plangintza aldia (2018-2020) (2018: 24) izeneko txostenaren arabera, 1990ean %23,5 ziren euskara, gehiago edo gutxiago, ezagutzen zuten langileak; 2017an berriz, %70,72. Igoera honek ahalbidetu egiten du erabilerari bultzada bat ematea, baina horretarako erabilera plan eraginkorrak egin behar dira, ordezkarien erreferentziazko jarrera aktiboa behar da.

Esanguratsua da, HAKOBak (Herri Aginteak Koordinatzeko Batzordea) 2017an onartu zuen HPSren txostena (*Hizkuntza-eskakizunak esleitzeko proposamena HAKOBak onetsia*). Txosten honetan, homogeneousazio lana egin zen. Erakunde batetik bestera lanpostu berak zuen hizkuntza-eskakizuna alderatu zen. Gehienetan, hizkuntza-eskakizun bera zuten, baina kasu batzuetan aldeak zeuden erakunde batetik bestera. Alde horiek murrizteko tresna gisa sortu zen txosten hau.

Horrekin batera, 2016. urtean Euskara Egiaztagirien Baliokidetzen Jarraipen Batzordeak Euskarako azterketen gaineko txostenean (*euskara ziurtagirien sistema hobetzeko irizpideak*) hizkuntza-eskakizunen trebetasunen inguruko gogoeta bat plazaratu zuen.

Haren ustez, hizkuntza-eskakizunetako trebetasunak ez daude maila berean eta lanpostu motaren arabera, trebetasun batzuek lehentasun edo garrantzi handiagoa dute beste batzuek baino. Gauzak horrela, 86/1997 Dekretuaren eguneratzea egin behar dela ondorioztatzen dute, trebetasunen egiaztapenenari ateak irekiz.

Aurrekoa zehaztuz, hizkuntza-eskakizunetako trebetasun komunikatiboek duten beharrezkotasuna aztertzen du txostenak. Lanpostu motaren arabera, trebetasun batzuk beharrezkoagoak izango dira beste batzuk baino.

“ Adibidea: Eskola bateko jatetxean umeak zaintzen dituen begirale batek B2a behar ote du, bere osoan, lana behar bezala egin ahal izateko? Ulermenean eta mintzamenean, seguru asko, bai, umeekin hizketan aritu behar delako; baina justifikatuta ote dago maila hori bera eskatzea idazmenean edo irakurmenean ere?” (Euskara Egiaztagirien Baliokidetzen Jarraipen Batzordea, 2016: 3)

4.5. Derrigortasun-datak ezartzeko irizpideak

Hizkuntza-eskakizunekin gertatzen den bezala, derrigortasun-datetan egingo diren

aldaketak jaso beharko dituzte plan estrategikoei. Udaletako berrikuntza edo egokitzapen berri horiek Eusko Jaurlaritzak proposatzen dituen gida-lerroen baitan aurkitzen diren derrigortasun-daten indizea bete beharko dute.

Hiru egoera hauek aintzat hartuko dira lanpostu baten derrigortasun-data ezartzeko unean:

- a) Jendaurrekoa izan behar da eta hori arrazoitzea sail edo erakunde bakoitzari dagokio. Gainera, esleipen hori egiteko kontuan hartu beharko dira lan harremanaren hartzailak eta maiztasuna.

Horrekin batera, jendaurreko bi lanpostu mota daudela bereizi behar da: alde batetik, herritarrei lehen arreta ematen dietenak eta bestetik, lehenengo momentu batetik herritarrekin ez badaude ere haiekin harremana dutenak.

- b) Harreman estrategikoak dituztenak edo atal elebidunak. Langileek jardura betetzean administrazioaren barruan duten harreman-sarea hartuko da kontuan, baita ere, lan harremanaren hartzailak eta maiztasuna.

Hemen ere, bi mota bereiziko dira. Batetik, herri-administrazio bereko atal ezberdinetako langileekin harremanetan daudenak eta bestetik, beste herri-administrazio bateko langileekin harremana dutenak.

- c) Atal elebidun edo euskarazko atala ezartzeko edota trinkotzeko beharrezkoa den lanpostua izatea. 86/1997ko Dekretuaren hirugarren atalburuko lehenengoko bi artikuluetan zehazten da zeintzuk izango diren administrazioko atal elebidunak eta euskarazkoak.

“15. atala.– Administrazio-atal elebidunak eta euskarazko administrazio-atalak.

1.– Beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira administrazio-atal elebidunak.

2.– Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak. Administrazio-atal elebidunak eta, hala badagokie, euskaraz dihardutenak izango dira euskal herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko planak finkatzeko oinarri eta euskarri. Ildo horretatik, esparru horietan izango dira euskararen erabilera normalizatzeko plangintza-sistemaren muin eta ardatz nagusi, eurak baitira, euskal herri-administrazioekin euskaraz harremanak izateko

eskubidea bermatuta egon dadin, herritarrek dituzten gutxieneko antolamendu atalak. Administrazio-atal horietan, herri-administrazioetako bakoitzak mikroplanak eratzeko aukera izango du, jendaurreko zerbitzuak eskaini edo espedienteak tramitatzeko lanpostuak kontuan izanda eta lanpostu horien arteko harremanak eta erlazioak aintzat hartuta. Era horretara, ahalik eta modurik eraginkorrean erantzun ahal izango zaio herritarren aldetik zerbitzua euskaraz jasotzeko dagoen eskariari.

16. atala.– Dekretu honi dagokionez, honako era honetara sailkatuko dira administrazio-atalak:

- a) Jendaurreko atalak: beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, administratuarekiko harremanetan oinarritzen denean.
- b) Gizarte-mailako atalak: herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte mailakoak direnean.
- c) Atal orokorrak: beren zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen denean.
- d) Atal bereziak: atal berezizat joko dira bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantenimendu- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan edo, bestela, lan teknikoak burutzen dituzte instalakuntza zein ekipoen, laboratorio eta antzekoen mantenimendu eta kontserbazio-zereginetan.”

4.6. Berriazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia

EAEko Herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorren (VI. plangintza aldia 2018-2022) arabera, administrazioko langileen %62,74k egiaztatuta dauka bere lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna. Gaur gaurkoz, ehuneko horrek ez digu bermatzen langile horien lan-hizkuntza euskara izango denik eta ondorioz, VI. plangintza aldiko Eusko Jaurlaritzaren irizpide orokorretan aipatzen den ezagutzatik erabilerarako jauzia kontuan izan behar da.

Eusko Jaurlaritzako EAEko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorretan aipatzen den bezala, hainbat faktorek oztopatzen edo zailtzen dute erabilerarako jauzia, esaterako, denboraren poderioz eta erabilera eskasa dela eta trebetasunak galtzeak, motibazio falta eta intseguritateak izateak, etab.

Arrazoiak arrazoi, herri-administrazioak esparru honetan laguntza eman behar die langileei. Langileen trebakuntzak etengabe berritzen joan behar dira eta horretarako proposak izan daitezke ikastaro espezifikoak, hau da, herri-administrazioan nola idatzi, nola sortu testu elebidunak, motibazioa indartzeko saioak, tresna informatikoak...

4.7. Prestakuntza orokorraren garrantzia

Atal honek prestakuntza orokorrari garrantzia ematea du helburu. Administrazioko langileek prestakuntza orokorra euskaraz jasotzeak duen garrantzia azpimarratzen du. Neurri egokiak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz egiten dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei antolatzen diren euskarazko ikastaroetara joateko.

4.8. Euskarazko komunikazioak areagotzea

Irizpide honen helburua, herri-administrazio ezberdinen arteko komunikazioan euskararen erabilera areagotzea da. Horretarako, baldintza egoki batzuk proposatzen dituzte:

- a) Euskararen kudeaketa integratua, kasuan kasuko herri-administrazioan.
- b) Gaitasun komunikatiboa.
- c) Prestakuntza (Herri-Administrazioaren laguntza).

4.9. Ahozko komunikazioa

Ahozko komunikazioak plangintza aldi honetan izango duen nagusitasunaz mintzatzen da, ahozko komunikazioak gora egiten baldin badu idatzizko komunikazioan onurazko eragina izango duelako.

Berrero ere, lan-hizkuntzaren garrantziaz hitz egiten da, erabilerarako jauziaz. Lankideen arteko hizkuntza ohiturak aldatzea izango da aurrera eraman nahiko den prozesuaren ardatza eta helburu hori lortzeko nahian gauzatuko dira neurri eta ekintzak.

4.10. Dokumentuen estandarizazioa

Arlo honetan lan asko egin beharko dela aurreikusten du Eusko Jaurlaritzak eta

horretarako lehentasun batzuk ezartzen ditu. Zuzendaritzek, sailek eta erakundeek ekin beharko liokete estandarizazioaren bide horri.

Kalitatezko komunikazioari berebiziko garrantzia ematen dio eta administrazioaren baitan sortuko diren testuetan erabili daitezkeen irizpide batzuk aipatzen ditu. Testu zuzenak, jatorrak, argiak eta egokiak idaztea izango da helburua komunikazioa errazteko.

Hirugarrenik, komunikazio digitalaren gaia aurkezten digu. Gaur egungo gizartearen baitan duen garrantzia aintzat hartuta, hizkuntza txikiek mundu honetan izan behar duten tokiaz jarduten du. Komunikazio eredu berri honetan, komunikazio mota ezberdin askoren konbergentzia bilakatu dela esaten du eta ondorioz, komunikazio ekintzaren subjektuen rola, hots, hartzaile eta igorlearena, aldatu egin dela.

Komunikazio digitalak hizkuntza propioa du, eta hizkuntza mota hau modu egokian erabili behar da. Gero eta gehiago erabiltzen den komunikazio mota honetara moldatu beharra dago, euskararen bizia bermatzeko.

4.11. Itzulpen kopurua gutxitzea

Atal honetako izenburuak argi adierazten duen bezala, sorkuntza-hizkuntzaren baitan egin beharreko aldaketari egiten dio erreferentzia. Egun, testu gehienak gazteleraz sortzen dira eta gero euskarara itzuli.

Askotan langileen hizkuntza gaitasuna ez da behar bezala baliatzen eta egiten diren itzulpen guztiak gaztelaniatik euskararakoak izan ohi dira, eta ez alderantziz. Azkenengo arazo honi dagokionez, pentsatzen duguna baino eragin handiagoa dauka euskarazko testuetan, gaztelaniatik itzultzen diren testu berriek jatorrizko hizkuntza horren egitura, estiloa eta itxura izateko joera izaten baitute.

Aipaturiko arazoei irtenbide bat emateko, irizpide-proposamen batzuk aurkezten dira, hala nola, lanpostuen derrigortasuna eskatzen den heinean langile horiek sortu beharko lituzketela testuak euskaraz, antzekoak diren testuen itzulpena ekiditea, etab.

5. Toki-administrazioen euskara normalizatzeko planak eta haien arteko konparaketa

VI. Plangintza aldiak marko bakarra ezarri du, Bikaineko Erreferentzia Marko Estandarra, administrazio guztiek errespetatu beharrekoa beren plangintza dokumentuetan. Horrek

aukera eman digu hiru hiriburuek onartutako dokumentuak alderatzeko.

EME izango da konparaketa honen oinarri nagusia eta ondorioz, arestian aipatu diren 2 ardatzak (*zerbitzu- eta lan-hizkuntza*), lehenengo mailako elementuak (*erakundearen irudia, bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak, barne komunikazioa eta lan-tresnak, pertsonen kudeaketa, kanpo-harremanak eta kudeaketa-sistema*), bigarren mailako elementuak (*errotulazioa eta ikus-entzunezkoak, bezeroekiko eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan, lanari lotutako hizkuntza-paisaia, laneko prestakuntza, administrazioa, etab.*), hirugarren mailako elementuak (*jendaurreko ekitaldiak, webgune eta sare sozialen edukia, idatzizko harremanak, harrera, lan-bileretako idatziak, lanerako prestakuntza, etab.*), adierazleak, ekintza positiboak eta Hizkuntza Ofizialak erabiltzeko Irizpide Orokorrak hartuko dira kontuan.

Esandako osagai horiek osatuko dute Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan baten edukia eta ondorioz, konparaketa horietan oinarrituko da. Kontuan hartu behar da, osagarri horiek erabiltzeko proposatzen duela EMEk, baina ez dela arau-emailea.

Hori horrela, alderatuko diren hiru planen edukiaren ikuspegi orokorra kontuan hartuta, hiru antolaketa eredu ezberdin izango ditugu:

- a) Donostia: Erreferentzia Marko Estandarrak markatzen dituen helburu eta hiru maila ezberdinetako elementuak baliatzen ditu adierazleekin batera. Horretaz gain, Hizkuntza Ofizialak erabiltzeko Irizpide Orokorren inguruko neurri zehatzak proposatzen ditu, EMEn egiturari jarraiki.
- b) Vitoria-Gasteiz: helburuak, elementuak, ekintzak eta adierazleak EMEn arabera zehazten ditu. Baina kasu honetan, Hizkuntza Ofizialak erabiltzeko Irizpide Orokorrak garatzeko orduan, *Hizkuntza Ofizialen eskuliburua Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak udal gaiak bilduma* erabiltzen du.
- c) Bilbo: ekintzetan eraikia egongo da plan hau eta proposatzen dituen aurrera eramateko ekintza positibo horiek EMEk ezartzen dituen bi ardatz eta elementuen baitan kokatzen ditu.

Hori aintzat hartuta, Erreferentzia Marko Estandarraren laguntza-koadroaren ordena errespetatuko da alderaketa egiteko. (<http://www.euskadi.eus/informazioa/erabilera-plan->

5.1. Zerbitzu-hizkuntza

Lehenengo ardatz honen helburua, herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan euskararen presentzia eta erabilera indartzea izango da, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko asmoz.

5.1.1. Erakundearen irudia

Zerbitzu-hizkuntzaren ardatzaren barruko lehenengo mailako elementua *erakundearen irudia* da. Haren helburua, herritarrak euskara erabiltzera gonbidatzeko jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea izango da.

Helburu horiek gauzatzeko, bigarren mailako hiru azpi-elementu topatzen dira: *errotulazio eta ikus-entzunezkoak, marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak eta ingurune digitala*.

ZERBITZU-HIZKUNTZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA

* Bilbok ez dauka daturik

HELBURUA	ADIERAZLEAK	DONOSTIA (%)				VITORIA-GASTEIZ (%)	
		Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
		Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
1. Jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.	1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak.	Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
		9	9	90	90	96	100
2. Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.	2. Argitalpenak, iragargiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak.	Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
		19	19	77	81	98	100
	3. Jendaurreko ekitaldiak.	Euskaraz				Ele bitan	
		Hasiera	Jomuga			Hasiera	Jomuga

		<u>46</u>	<u>55</u>		<u>45</u>	<u>55</u>	
	<u>4. Herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak.</u>	<u>Euskaraz</u>		<u>Ele bitan</u>		<u>Ele bitan</u>	
		<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>	<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>	<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>
		<u>15</u>	<u>15</u>	<u>72</u>	<u>80</u>	<u>45</u>	<u>50</u>
<u>3. Webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz ere egotea.</u>	<u>5. Webgune eta sare sozialen edukia.</u>	<u>Euskaraz</u>		<u>Ele bitan</u>		<u>Ele bitan</u>	
		<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>	<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>	<u>Hasiera</u>	<u>Jomuga</u>
		<u>5</u>	<u>5</u>	<u>94</u>	<u>95</u>	<u>72</u>	<u>100</u>

Taularen iruzkina:

Zerbitzu-hizkuntzari dagokion taula honetan, Vitoria-Gasteiz eta Donostiako datuak alderatuko dira. Bilboko euskara normalizatzeko erabilera planak ez dauka daturik, eta, ondorioz, ezingo da Bizkaiko hiriburuko datuetan oinarritutako konparaketa bat egin.

Donostiako udalaren neurketa bi eremutan egin dela azpimarratu behar da; alde batetik, euskarazko neurketa egongo da, eta bestetik, ele bitan egindakoa. Vitoria-Gasteizko kasuan, ele bitan egindako neurketa egongo da gehienetan, nahiz eta kasu batzuetan euskarazko neurketen datuak emango dituen bakarrik.

Lehenengo helburuak errotulazio eta ikus-entzunezkoei egiten die erreferentzia. Kasu honetan, Gasteizko udalak %96an jartzen du bere hasiera puntua edo abiapuntua eta %100koa da jomuga edo helburua. Ondorioz, Vitoria-Gasteizko udalak aurreikusten du bere errotulazio eta ikus-entzunezko guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egongo direla plangintza aldi amaierarako. Datu hau Donostiakoarekin alderatzen baldin badugu, anbizio txikiagoa izan duela esan behar da. Hasiera eta jomuga ehuneko berdinarekin aurreikusten dituelako, hots, %90arekin.

Marketin, publizitate eta jendaurreko ekitaldi guztietan, euskaraz egiteko helburuan neurketak ere anbizio handikoak izan direla azpimarratu behar da. Izan ere, Gasteizko abiapuntua %98an kokatzen da eta jomuga %100ean jartzen du. Donostiakoak, aldiz %77an jartzen du hasiera eta %81ean jomuga.

Atal honen baitan kokatzen den herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak

izeneko adierazlean ageri diren datuak, toki bakoitzeko errealitate soziolinguistikoarekin bat datozela iruditzen zait. Izan ere, Donostiako udalak %72an jartzen du abiapuntua eta %80an jomuga, eta Vitoria-Gasteizek %45ean jartzen du abiapuntua eta %50ean jomuga. Ondorioz, neurketa honek aurrekoek baino zentzu handiagoa duela uste dut. Ele bitan egingo diren jendaurreko ekintzen ehunekoa altuagoa da Donostian Gasteizen baino, eta, logika guztia duela esango nuke. Izan ere, Donostiako biztanleen ehuneko handiago batek menperatzen ditu bi hizkuntzak (euskara eta gaztelania), eta ondorioz, ele bitan ematen den eskaintza handiagoa izan behar dela iruditzen zait.

5.1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Bigarren mailako elementu honen helburua, jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoetan erabiltzen den hizkuntza aztertzea izango da. Horretarako, errotulu finkoak eta noizbehinkako oharrak (aurrez aurrekoak eta birtualak) zein hizkuntzatan dauden hartuko da kontuan eta udal bakoitzak elementu hauen inguruan euskararen presentzia handitzeko hartuko dituen neurriak konparatuko dira.

Donostiako Erabilera Planak, errotulu finkoak eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egon beharko direla zehazten du. Horrez gain, beste hirugarren hizkuntza bat beharko balitz hizkuntzen arteko lehentasunak ezartzen ditu: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa.

Horrekin batera, euskaraz errotulu eta oharrak noiz idatzi behar diren ezartzen ditu:

- “a) Hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean.*
- b) Mezuak piktograma batez lagundurik agertzen direnean eta horren bitartez erraz ulertzen direnean.*
- c) Zuzendaritzaren edo ezagutzera ematen den jardueraren izaerak edo hartzaileen berezitasunek ahalbidetzen dutenean, eta betiere aurrez aipatutako baldintzak betez gero.”*

Hartzaile jakinik ez duten ikus-entzunezkoen kasuan, hartzaileen ezaugarriek ahalbidetzen badute lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz emango dira, beti ere, esandako baldintzak betetzen direnean.

Vitoria-Gasteizen kasuan, irudi korporatiboa osatzen duten elementuak bi hizkuntza

ofizialetan egon beharko dira. Ondorioz, udalaren organo, egitarau proiektu edo ekintza guztiak ele bietan egon beharko dute.

Elebitasunean oinarria duen helburua lortzeko, errotulazio finko eta aldakorretako mezuak dituzten gailuak aztertzea proposatzen du. Horrela, lehenagotik egon zitezkeen hizkuntza hutsuneak identifikatu ahalko dira eta elebitasuneko egoerara egokitu.

Bilboko Plan Estrategikoak, jendaurreko guneetan udalak izango duen jarrera proaktiboa aipatzen du, baina ez du inolako ekintza ez neurririk zehazten errotulazioaren eta ikus-entzunezkoen inguruan

5.1.1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

Zerbitzu-hizkuntzaren bigarren mailako elementu honen helburua marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera bermatzea izango da eta helburu hori aurrera eramateko hiru adierazle hartuko dira kontuan: *argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak; jendaurreko ekitaldiak eta herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak.*

Gipuzkoako hiriburuak udalaren euskarri fisikoan nahiz digitalean publikatzen diren argitalpenak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo ditu. Beti ere, aurreko atalean azaldu diren baldintzak betetzen baldin badira.

Udaleko iragarki ofizial eta gainerako publizitate ekintzak ere, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko dira. Haurrei eta nerabeei zuzendutakoak, euskaraz egingo direla zehazten du, beti ere, hartzaileen hizkuntza eskubideak bermatuta baldin badaude. Amaitzeko, jendaurreko ekitaldi eta jardueretan baliatuko den irizpidea berdina izango da, hots, euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira.

Gasteizkoak, aldiz, jendaurreko ekitaldietan euskararen gutxieneko presentzia bermatuko dela esaten du. Helburu hori lortzeko, hartzaile jakinik gabeko idazkiak ele bietan egon beharko dutela zehazten du irizpideak. Hartzaileak haurrak edo nerabeak diren kasuetan, aurreko jarraibidea errespetatu beharko da gutxienez.

Irizpide bera erabiliko da sail eta zerbitzuetako iragarpen ofizialetan eta gainerako publizitate ekintzetan. Hala ere, hartzaileen ezaugarriek ahalbidetzen duten momentuetan euskara hutsaren alde egingo da.

Bilbokoak, ekintzen bidez adierazten dizkigu eremu honen garapenari dagozkion neurriak. Horietako bat, udal ordezkarietara zuzendutako euskara erabiltzeko protokolo bat egitea izango da. Bestetik, espazio publikoetako publizitatean elebitasunaren irizpidea aplikatuko du Gasteizko udalak bezala. Eta azkenik, orain arte udalaren logoarekin egindako argitalpenak ele bietan eman direla ikuskatuko da.

5.1.1.3. Ingurune digitala

Erakundearen irudiaren azken bigarren mailako elementua da hau. Haren helburu nagusia, webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz ere egotea izango da.

Donostiako udalak orain arte azaldutako elementuetan erabili duen irizpide bera jarraituko du, hau da, Internet, sare sozial eta mugikorretako aplikazioetako edukiak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira.

Webguneei dagokienez, hasierako hizkuntza euskara izango dela zehazten du. Hala ere, gaztelania edo beste hizkuntza bat aukeratu ahalko dela esaten du. Webgune eleanizetan, hasieran aipatu den hizkuntzen lehentasun irizpidea erabiliko da hemen ere.

Sare sozialen kasuan, kontu elebiduna dagoenean, euskarazko kontu bat sortuko da aukera dagoen guztietan. Bertako testua kontuan hartuta, testua mezu bakarrean doanean, euskara gainean idatzi beharko dela adierazten du. Aldiz, testua bi mezuetan doanean, lehenik gaztelaniazko mezua idatziko da eta gero, euskarazkoa.

Gasteizko Udalak, bestetik, webgune eta intranet sareetako edukiak bi hizkuntzatan kontsultatzeko moduan egon beharko direla zehazten du. Horrekin batera, bi hizkuntzetako edukiak aldi berean argitaratuko direla adierazten du, lehentasunik ez egoteko.

Blogetan, euskaraz nahiz gaztelaniaz argitaratuko dira eduki guztiak eta bi hizkuntzen kalitatea zainduko da. Iruzkinei dagokienez, askatasuna ematen die erabiltzaileei nahi duten hizkuntza erabil dezaten eta iruzkinaren hizkuntza berdinean argitaratuko da erantzuna. Interes orokorreko iruzkinen kasuan, eduki berri bat sortuko da beste hizkuntzan.

Sare sozialetan argitaratzen diren edukietan ere elebitasuna bermatuko da eta ardura hori atal edo sail bakoitzarena izango da. Mezuen kasuan, Donostiako Planak baliatzen duen irizpide bera erabiltzen du: testua mezu bakarrean doanean, euskarazko edukia goian joango da eta gero gaztelaniazkoa, aldiz, hizkuntza bakoitzerako mezu bana eman nahi denean, lehenengo gaztelania joango da eta gero euskarazkoa.

Bilboko udalak ez du aipamenik egiten elementu honen inguruan.

5.1.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman

Zerbitzu-hizkuntzaren lehenengo mailako bigarren elementuan kokatzen gara. Elementu honen bidez, lortu nahi da zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.

Honen bigarren mailako bi elementu aztertuko dira: *herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emateko edo produktua eskaintzeko orduan eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.*

5.1.2.1 Bezeroarekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzu eman edota produktua eskaintzeko orduan

Bigarren mailako elementu honek, herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea ahalbidetzen du. Horretarako, idatzizko harremanak nolakoak diren hartuko da kontuan eta euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.

Donostiako Planak hiritarrei zuzendutako idazki oro (baimenak, ebazpenak, diru laguntzak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan eskainiko ditu eta laneko dokumentuen sortze-hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Euskaraz jasotako eskaerei euskaraz erantzun behar zaiela zehazten du. Bi hizkuntza ofizialetan jasotzen den kasuetan, bi hizkuntza ofizialetan erantzungo da gaztelaniaz jasotako eskaerekin bezala.

Arabako hiriburuko udalak jarraitzen duen irizpide orokorra da, hiritarrei egiten zaizkien komunikazio guztiak bi hizkuntza ofizialetan izango direla. Oro har, zutabe biko sistema

erabili beharko dela esaten du, hots, euskarazko testua ezkerrean eta gaztelaniazkoa eskuinean. Testua luzeegia denean eta sistema hau jarraitu ezin denean, bertsio bana egingo da.

Bilboko Planak aurrera eramango dituen ekintzen irizpidea elebitasunarena izango da. Horrekin batera, sortze-hizkuntzari egiten dio erreferentzia eta agiri-eredu berriak sortzerako momentuan euskaraz sortzeari erreferentzia egiten dio.

5.1.2.2. Bezeroarekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzu eman edota produktua eskaintzeko orduan

Zerbitzu-hizkuntzaren azkenengo bigarren mailako elementua izango da hau. Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz egitea izango da helburu nagusia eta hori aztertzeko *harrera, telefonoz, on-line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak* eta *euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak* hartuko dira kontuan.

Donostiako planaren arabera, euskara eta gaztelania izango dira herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak. Hala ere, udal langileak herritarrei zuzentzerako orduan erabiliko duen lehenengo hizkuntza euskara izango dela zehazten du, bai aurrez aurreko harremanetan, bai telefonozkoetan. Aldiz, harrera egiteko erabiltzen diren ahozko mezuak, bi hizkuntza ofizialetan joango dira. Lehenengo euskara eta gero gaztelania hurrenkera errespetatuz.

Gasteizek, ele bietan jarduteko irizpide orokorra ezartzen du. Jarraibide hori baliatuko da megafoniaz emandako mezuetan, igogailuetan eta hartzaile jakinik ez duten mezuetan. Eta mezu guztietan euskara-gaztelania hurrenkera errespetatuko da.

Herritarrei euskaraz eta gaztelaniaz emango die zerbitzua eta horretarako bertako langileek hizkuntza gaitasun egokia izan behar dute. Euskaraz ez dakien langile bati herritarren batek euskaraz egiten badio, lankide elebidun batengana bideratuko du herritarra.

Elementu honek ezarritako helburuak lortzeko bidean, Bilboko udalak proposatzen du ahozko harremanetan kontuan hartu beharreko hizkuntza-irizpideen gaineko protokoloa sortzea. Horrekin batera, arreta-guneetan “Lehen hitza euskaraz” izeneko kanpaina egitea

proposatzen du, erakundearen euskararen jarrera proaktiboa erakusteko.

Zerbitzu-hizkuntza: herritarrekiko harremanak

Helburua	Adierazleak	Donostia (%)				Vitoria-Gasteiz (%)		
		Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan		
4. Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea	6. Idatzizko harremanak	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	
			8	8	58	92	97	100
			Euskaraz		Ele bitan		Euskaraz	
	7. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzuna		Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
			59	72	28	28	98	100
			Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
5. Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egotea	8. Harrera euskaraz edo ele bitan	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	
			72	100	(ez dago daturik)	(ez dago daturik)	51	70
			Euskaraz		Ele bitan		Euskaraz	
	9. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak		Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
			82	100	(ez dago daturik)	(ez dago daturik)	77,39	84
			Euskaraz		Ele bitan		Euskaraz	

Koadroaren iruzkina:

Zerbitzu-hizkuntzaren baitan kokatzen den bigarren taula honek, herritarrekiko harremanetan erabiliko den hizkuntzaren inguruko neurketak azaltzen ditu. Helburuei dagokienez, bi dira nagusiak: alde batetik, idatzizko harremanak daude; eta bestetik, ahozko harremanak.

Donostian, esaterako, euskarazko eskaeren %82ri erantzun zaie euskaraz. Helburua, jakina, euskarazko eskaeren %100 euskaraz erantzutea da. Horregatik, ez dago daturik ele bien eremuan. Gasteizek adierazle berdinean jartzen duen helburua 7 puntu irabaztea da; baina, hemendik bost urte barru ere ez lirateke gai izango euskarazko eskaera guztiei euskaraz erantzuteko.

Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunetan, Gasteizek 7 puntu irabaztea du helburu. Aldiz, Donostiak 18 puntu igotzeko helburua jarri dio bere buruari. Anbizio handiagoarekin jolasten du Donostiako udalak, izan ere, errealitateak baimendu eta aldi berean behartu egiten duelako euskaraz zerbitzua ematera.

5.2. Lan-hizkuntza

EMERen egitura jarraituz, bigarren ardatzean kokatzen gara. Lan-hizkuntzak, lan harremanetan euskararen erabilera areagotzea du helburu. Ardatz honen barruan, lau

azpi elementu daude: *barne harremanak eta lan tresnak; pertsonen kudeaketa; kanpo harremanak eta kudeaketa sistema.*

5.2.1. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

Komunikazioan eta lan tresnetan euskara ere ohikotasunez erabiltzea izango du helburu lehenengo mailako elementuak. Haren barnean, bigarren mailako lau elementu bereiziko ditugu.

5.2.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Atal honek udaletako bulegoetako materialak, paper gauzak, etab. euskaraz egotea izango du helburu.

Donostiako udalak, orain arte eraman duen irizpide bera darama, hau da, lanari lotutako errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko direla. Hala ere, euskarazko atalean euskaraz bakarrik idatziko direla azpimarratu behar da.

Gasteizko planak, elebitasunaren irizpidearekin jarraitzen du. Lanari lotutako errotulazio finko (karpetak, apalak...) eta oharrak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira. Horrez gain, ordenagailuetan partekatzen diren karpetak izendatzeko bi hizkuntza ofizialetan balio dezaketen formulak erabiliko dira.

Bizkaiko hiriburuko udalaren kasuan, ez du inolako ekintzarik planteatzen eremu honetan.

5.2.1.2. Barne harremanak idatziz

Elementu honen helburu nagusia, idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea izango da.

Donostiako udalaren arabera, kudeaketako komunikazio tresnetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, baina euskarari lehentasuna emango zaio. Horrekin batera, udaleko lan bileretan zein hizkuntza irizpide erabiliko den aipatzen du eta bi multzotan sailkatzen ditu (Euskararen erabilera normalizatzeko plana Donostiako udalean 6. Plangintza aldia, 2018: 44):

a) *“Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.*

b) *Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartzaile bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira.”*

Udalaren barne harremanetako idazkiak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira eta laneko dokumentuen sortze-hizkuntza indartzeko ahaleginak egingo ditu. Horrekin batera, administrazio atalen arteko harremanetan euskararen sustapena egingo da.

Gasteizko Udalaren arabera, udal barruko komunikazio orokorrak ele bietan idatziko dira. Hala ere, edukia mezu bakarrean baldin badao, aurreko ataletan aipatu den hizkuntza lehentasuna errespetatuko da. Aldiz, hizkuntza bakoitzerako mezu bana dagoenean, lehenik gaztelaniazko mezua idatziko da eta jarraian euskarazkoa.

Euskaldunak diren langile talde bati mezu, posta elektronikoa edo jakinarazpen bat bidali behar zaienean, euskaraz bidaliko zaie. Hartzaileak diren langileetako batzuk euskaldunak direnean edo langileen hizkuntza gaitasuna ezezaguna denean, ele bietan egingo dira jakinarazpenak.

Bilboko toki-administrazioak, zabalkunde handiko komunikazioak eta mezu elektronikoak ele bietan izango direla zehazten du bere neurrietan. Horrekin batera, dokumentu bakoitzaren sarrera eta irteeren erregistroetan dokumentu bakoitzaren hizkuntza jaso beharko dela ezartzen du.

5.2.1.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala

Bigarren mailako elementu honen helburua, ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea izango da.

Donostiako udalak lan bileretan erabiliko den hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dituela zehazten du (Euskararen erabilera normalizatzeko plana Donostiako udalean 6. Plangintza aldia, 2018: 45-46):

a) ” *Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.*

b) *Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.*

c) *Bilerako partaide guztiak euskaraz mintzatzeko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da bilera, hizkuntza horretan hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egiteko aukera bermatuz.*

d) *Euskarazko atalek parte hartzen duten bileretara, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek, ahal den guztietan.*

e) *Udal Gobernuaren eta Udalbatzaren Organoen bileretan aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da. “*

Gasteizko udalak, ahozko komunikazioaren eremuan ezartzen duen irizpide orokorra, komunikazio guztiak ele bietan izango direla da. Lehenetsita ez dauden ataletan, euskara lan hizkuntza izateko ahaleginak egingo dira. Lehenetsitako ataletan, berriz, euskara lan-hizkuntza izango da eta atal horiek besteekin dituzten harremanetan euskararen erabilera sustatuko da.

Bilboko administrazioak, udal lan-ataletan euskararen erabilera areagotzeko neurriak proposatzen ditu; hala nola, ahozko konpromisoak, motibazio saioak, mintza-saioak, etab.

5.2.1.4. Baliabide informatikoak

Baliabide informatikoen helburua, euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea izango da.

Gipuzkoako hiriburuko udalean erabiltzen diren programa, aplikazio, datu base eta tresna informatikoekin euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan lan egin ahal izateko neurri batzuk proposatzen ditu, *DonostiaTIKekin* (Donostiako udaleko antolakuntza guztiari informatika eta telekomunikazio zerbitzuak emateaz arduratzen den erakunde autonomoa) elkarlanean.

Horrekin batera, baliabide informatikoen euskarazko bertsioa instalatuko zaie 2. hizkuntza eskakizunetik gora egiaztatuta duten langileei, beti ere, hura erabiltzeko beharrezko prestakuntza eskainiko zaie.

Arabako hiriburuko toki-administrazioak, euskaraz edo gaztelaniaz lan egiteko aukera bermatzeko neurriak hartuko ditu. Udal langile berriei dagokionez, ordenagailu nahiz sistema eragile berriak instalatzerako orduan, langileak gaitasuna baldin badu, bere lanpostuan lehenetsia izango du instalatu beharreko aplikazio eta programen euskarazko bertsioa. Neurri hau aurrera eramateko eta etorkizunean Informatika Zerbitzuak izango duen pisu estrategikoa dela eta, ezinbestekotzat jotzen du irizpide eta protokoloak zehaztea ere honetan.

Bilboko Udalak proposatzen dituen ekintzetan, langileek erabiltzen dituzten aplikazio informatikoak planarekin bat egiten duten aztertu eta neurriak proposatuko dituela zehazten du.

5.2.2. Pertsonen kudeaketa

Helburua, pertsonen kudeaketa eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea da.

5.2.2.1. Pertsonen kudeaketa

Helburu nagusia, giza baliabideen kudeaketan euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea izango da.

Donostiak, hizkuntzen alderdia zehar-lerro gisa landuko du. Langile berrientzako protokolo eta tresna guztietan hizkuntzaren kudeaketari buruzko atal bat eskainiko du. Horrekin batera, laneko praktikak eta karrera amaierako proiektuak egiteko hartzen diren ikasleen hizkuntza gaitasuna hartuko da kontuan zeregin bat eskaintzeko orduan.

5.2.2.2. Laneko prestakuntza

Atal honi dagokionez, Donostiako udalak antolatuko dituen laneko ikastaroak euskaraz egingo dira hirugarren edo laugarren hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileentzat. Aldiz, lehen eta bigarren hizkuntza eskakizuna duten langileentzako antolatutako ikastaroak euskaraz edo gaztelaniaz egingo dira.

Bigarren mailako elementu honen helburua, ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea izango da.

Gasteizko udalak, ahozko komunikazioaren eremuan ezartzen duen irizpide orokorra, komunikazio guztiak ele bietan izango direla da. Lehenetsita ez dauden ataletan, euskara lan-hizkuntza izateko ahaleginak egingo dira. Lehenetsitako ataletan, berriz, euskara lan-hizkuntza izango da eta atal horiek besteekin dituzten harremanetan euskararen erabilera sustatuko da.

Bilboko administrazioak, udal lan-ataletan euskararen erabilera areagotzeko neurriak proposatzen ditu; hala nola, ahozko konpromisoak, motibazio saioak, mintza-saioak, etab.

5.2.3. Kanpo-harremanak

Kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea da lehenengo mailako elementu honen helburu nagusia.

5.2.3.1. Administrazioa

Administrazioa izeneko kanpo-harremanen bigarren mailako lehenengo elementu honek herri-administrazioekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea du helburu.

Donostiako Udalak beste administrazioei (EAeko nahiz Nafarroako Foru Komunitateko administrazioei) bidaltzen dizkien idatziak, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira idatzita. Bestetik, Ipar Euskal Herriko herri-administrazioei igortzen dizkienak, euskaraz eta frantsesez idatzita egongo dira.

Donostiako Udalaren eta beste administrazioaren artean erabiliko den hizkuntza euskara izango dela zehazten bada, euskarazko harremana izango dute administrazio horien artean. Herri-administrazio horietatik jasotzen diren idatziak euskaraz idatzita baldin badaude, euskarazko erantzuna emango zaie. Bi hizkuntza ofizialetan idatzita dauden kasuetan edo gaztelaniaz idatzita daudenean emango den erantzunaren hizkuntza, gaztelania eta euskara izango da.

Gasteizko Udalak, HAKOBAn hartutako erabakiak jarraituko ditu eta horretarako, herri-administrazioen arteko euskarazko komunikazioetan euskararen erabilera bultzatzeko proiektua udalaren hainbat zerbitzutara zabaldu da eta horretarako baldintza egokienak dituzten zerbitzuen arteko harreman sareak sortuko dira.

Horrekin batera, administrazioen arteko komunikazio hizkuntza euskara izan dadin ahalegina egingo du, solaskideak euskaraz jarduten duenean.

5.2.3.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.

Bigarren mailako atal honetako azken elementuaren xedea, hornitzaileekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea izango da.

Donostiako Udalak harremana duen erakunde pribatuei zuzenduko dizkien idatziak, bi hizkuntza ofizialetan idatziak egongo dira. Hala ere, aurreko atalean aipatu den bezala, kasu honetan ere, aurretiazko adostasun bat baldin badago euskararen komunikazioaren aldekoa dena, udalaren eta erakunde pribatuaren arteko harremana euskaraz izango da.

Idazkien erantzunak izan behar duen hizkuntza zehazterako orduan, aurreko atalean erabili den bera izango da, hots, euskaraz jasotzen badira euskaraz erantzungo dira eta bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jasotzen direnak, ele bietan erantzungo dira.

Erakunde horiekin izango den ahozko harremanari dagokionez, udaleko langileek lehen hitza euskaraz egin beharko dute.

Arabako hiriburuko toki-administrazioa, hornitzaileekin harremanetan egon daitezkeen langileen artean langile gakoak identifikatzen ahaleginduko da eta euskarazko harremanak sustatzeko nahia adieraziko du. Horrekin batera, hornitzaileekin batera egindako hizkuntza egoeraren azterketa egitea ere proposatzen du, neurri aproposak hartzeko.

Bilboren kasuan, administrazioetako arlo bereko teknikarien arteko euskarazko komunikazioak sustatzeko proiektuak martxan jartzeko neurria hartzea erabakitzen du, HAKOBAn emandako gomendioei jarraituz. Horrekin batera, euskarazko komunikazioak ahalbidetzeko proiektuetan sartzeko egoeran egon daitezkeen arloetako teknikariekin lan egitea proposatzen du.

5.2.4. Kudeaketa-sistema

Lan-hizkuntzaren lehenengo mailako azkenengo elementu honen egitekoa, beste atal batzuetan agertu den kudeaketa aurreratua bermatzea izango da.

5.2.4.1. Pertsonak

Bigarren mailako lehenengo elementu honetan, hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea izango du helburu nagusi.

5.2.4.2. Estrategia

Hizkuntzen kudeaketa sistema orokorrean integratuko du elementu honek. Bestela esanda, euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatu nahiko du.

Donostiako toki-administrazioko zuzendaritza guztietan euskara zerbitzu hizkuntza izango dela bermatuko da. Horrekin esan nahi da, herritarrek Donostiako udalarekin dituzten harreman guztietan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea bermatu beharko zaiela, bai ahozko komunikazioan, bai euskarazko komunikazioan.

Horrekin batera, euskara lan-hizkuntza izan dadin ahaleginak egingo dira, progresibotasunez eta etengabe. Helburu hauek lortzeko nahiarekin, langile bati dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta baldin badu, bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko gaitasuna duela aitortuko zaio.

Ezarritako helburuei eraginkortasunez erantzuteko asmoarekin, administrazioaren funtzionamenduan hizkuntzen kudeaketa zehar-lerroko gai bezala landu beharko da.

Gasteizek, kontratuei, diru-laguntzei eta hitzarmenei dagokienez, sailek hizkuntza irizpideak txertatuko dituzte eta kontratuetan txertatutako hizkuntza irizpideen betetze mailaren jarraipena ere egingo dute. Beti ere, Euskara Zerbitzuaren aholkularitzaren menpe.

5.2.4.3. Herritarrak eta Zerbitzua

Lan-hizkuntzaren azkenengo bigarren mailako elementu honek, hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapen kudeaketan integratzea esan nahi du. Haren helburu nagusia, erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea izango da.

Donostiako Udalak onartzen dituen ordenantzetan hizkuntzen erabilerako irizpideak hartuko dira kontuan. Ondorioz, ordenantza onartu baino lehen, hura idazteko ardur

duen zuzendaritzak Euskara Zerbitzuari ordenantzaren onarpen prozesuan derrigorrezkoa izango den txosten bat egin dezan eskatuko dio.

Administrazio kontratuetan, 86/1997ko Dekretuak 18, d) artikulua zehazten duena errespetatu beharko da. Bertan, kontratazio eremuan jarraitu beharko diren kontratazio neurriak agertzen dira, batez ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, bete beharko lituzkeen antzeko hizkuntza baldintzak bermatu daitezkeen.

Gasteizko Udalak eremu honetan proposatzen duen neurrietako bat, derrigortasun-data gehiago jartzea izango da, plangintza aldi honetako derrigortasun indize berria egokitzeko. Horretaz gain, langileek euskara eskoletara joateko eta hizkuntza eskakizunetako azterketara aurkezteko baliabideak jartzen jarraituko du.

Hizkuntza irizpideak ezarriko ditu, batetik, gizarte izaerako lanpostu bereko langileak sail barruan lekuz aldatzeko oinarrietan eta bestetik, lekuz aldatzeko prozesuak jendaurreko zerbitzuei eragiten badie.

Bilbok sailkapen ezberdina egiten du kudeaketa-sistemari dagokionez. Elementu hau aurrera eramateko ekintza hauek proposatzen ditu:

- Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak onartu eta zabaltzeko ekintza.
- Erabilera Planen lidergoa sendotu eta Plan hauek udaleko proiektu estrategiko bezala ezarri, proiektuaren gidaritza Euskara Zuzendariordeak ez ezin, Giza Baliabideen Zuzendaritzak, Kalitate eta Ebaluazio Kabinetea eta Alkatetzak ere hartuta.
- Erabilera Planen kudeaketan, lan-atala zehaztu. Plan hauetako arduradunak eta euskara-koordinatzaileak izendatu eta hauei dagokien formazioa eman.
- Udal lan-ataletako euskara-taldeak sortu eta bilerak egin neurriak zehazteko.
- Udaleko langile eta arduradunei Erabilera Planaren berri eman.

LAN-HIZKUNTZA: Barne harremanak

Helburuak	Adierazleak	Donostia (%)				Vitoria-Gasteiz (%)	
		Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
6. Lanari lotutako hizkuntza	Bulegoko materialak, paper	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
		4	91	9	91	Ez dago	25

paisaia euskaraz ere egotea	gauzak, kafe-makinak eta abar					neurketarik	
7. Idatzizko komunikazio etan euskararen erabilera areagotzea	Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	Ez dago neurketarik				Ele bitan	
		Hasiera		Jomuga			
		88		95			
8. Ahozko komunikazio etan euskararen erabilera areagotzea	Lan-bileretako ahozko harremanak	Euskaraz		Ez dago neurketarik	Euskaraz		
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga	
		35	50		13,5	20	
	Barneko ahozko harremanak	Euskaraz		Ez dago neurketarik	Euskaraz		
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga	
		44	60		20,5	30	
9. Euskarari informatiko ohikoenen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea	Aplikazio orokorren instalazioa	Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	
		Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jo mu ga	Hasiera	Jomuga
		0	0	100	100	84	90
	Euskarazko bertsioen erabilera	Euskaraz		Ez dago neurketarik	Euskara		
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga	
		63	75		2	15	

Koadroaren iruzkina:

Lan-hizkuntzako lehenengo koadro honetan barne-harremani dagozkien datuak aztertuko dira. Lau helburu ezberdin ageri dira taula honetan: lanari lotutako hizkuntza paisaia euskaraz ere egotea, idatzizko zein ahozko komunikazioan euskara areagotzea eta euskarazko bertsioa egotea bertsio informatikoetan.

Lehenengo helburuko ele bien neurketak kontuan hartzen baldin baditugu, Donostiako Udalak izugarritzko anbizioarekin jokatzeko duela ohartuko gara. Izan ere, abiapuntua %9an jartzen du eta 82 puntuko igoera egitea du helburu. Vitoria-Gasteizko neurketak bestetik, ez dauka hasierako neurketarik, ondorioz, %25ean kokatzen du bere jomuga.

Idatzizko komunikazioan euskararen erabilera areagotzea izena duen helburuan, Donostiak ez dauka aurretiazko neurketarik. Baina Gasteizek %88an kokatzen du bere ele bietako abiapuntua eta 7 puntuko igoeran ezartzen du bere jomuga.

Lan-bileretan euskara erabiltzeko datuen kasuan, Donostiako datuak Gasteizkoak baino altuagoak dira. Logikoa da horrelako aldea egotea udal batetik bestera, izan ere, Donostiako udaleko langile kopuru altuago batek menperatzen du euskara. Hori dela eta, Donostiako udalak adierazle honetan %35ean jartzen du abiapuntu bezala eta Gasteizkoak %13,5ean. Abiapuntuan ezberdintasunak dauden moduan, jomugarako aurreikusten diren puntu igoeretan ere aldeak daude. Donostiak 15 puntuko igoera aurreikusten du eta Gasteizek, aldiz, 7 puntukoa.

Azkenengo helburuaren barruan kokatzen den euskarazko bertsioen erabilera dagoen aldea aipatzekoa da. Izan ere, Gasteizko udalean %2a da abiapuntua eta %15a jomuga edo helburua. Donostiak %63an kokatzen du hasiera eta %75ean jomuga. Datu hauetatik ondorioztatu daiteke, Donostiako udalak euskarazko bertsioak egiteaz gain, haien erabilera sustatzen duela. Baina Gasteizko kasuan ez da horrelakorik gertatzen, izan ere, neurketako datuen adierazten duten bezala, oso ehuneko txiki batek erabiltzen ditu euskarazko bertsioak.

LAN-HIZKUNTZA: Pertsonen kudeaketa

Helburuak	Adierazleak	Donostia (%)				Vitoria-Gasteiz (%)		
		Euskara		Ele bitan		Euskaraz		
10. Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan	Pertsonen kudeaketan euskararen erabilera	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	
		15	15	73	85	71	80	
		Euskara		Ele bitan		Euskaraz		
11. Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea	Laneko prestakuntza eskaintza (ahoz eta idatziz) euskaraz	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	
		16	35	1	0	1,89	7	
		Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan		
	Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, ajetasun inkestak, horretarako aplikazioak...		Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
			0	0	100	100	60	75
			Euskaraz		Ele bitan		Ele bitan	

Koadroaren iruzkina:

Pertsonen kudeaketari dagokion taulan, bi helburu nagusi aurkituko ditugu. Lehenengoak, giza baliabideetan euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea izango da.

Pertsonen kudeaketan euskara erabiltzea helburu duen adierazlean, Donostiako udalak ehuneko bera mantentzen du, %15a. Ele bitan, aldiz, 12 puntuko igoera aurreikusten du. Gasteizko neurketak ez du ele bitasunaren inguruko daturik ematen, eta pertsonen kudeaketan euskararen erabilera 9 puntutan igotzeko aurreikuspena egiten du.

Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta sustatzea izango da bigarren helburua. Laneko prestakuntza euskaraz egitea adierazten duen adierazlean, 19 puntuko igoera aurreikusten du Donostiako udalak. Gasteizkoak, aldiz, ia 6 puntuko igoeran ezartzen du bere helburua. Hemen ere, udalen arteko hizkuntza desoreka ikus daiteke. Gasteizko eta Donostiako errealitatea (hizkuntzaren esparruan) ezberdina da. Donostiako udalean euskaraz lan egin dezaketen langileen kopurua altuagoa da Gasteizko udalean baino, eta, ondorioz, Donostiako udalak eskaintza handiagoa eman behar du euskarazko formakuntzaren eremuan.

LAN-HIZKUNTZA: Kanpo harremanak

Helburuak	Adierazleak	Donostia (%)				Vitoria-Gasteiz (%)	
		Euskaraz		Ele bitan		Euskaraz	
12. Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioeki ko harremanetan	Administrazioeki ko idatzizko harremanak	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
		22	30	50	60	7,93	20
		Euskaraz		Ez dago neurketarik		Euskaraz	
	Administrazioeki ko ahozko harremanak	Hasiera	Jomuga	Ez dago neurketarik		Hasiera	Jomuga
		58	70			Ez dago neurketa rik	20
		Euskaraz				Euskaraz	
13. Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan	Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak euskaraz	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga	Hasiera	Jomuga
		18	25	38	45	Ez dago neurketa rik	12
		Euskaraz		Ez dago neurketarik		Euskaraz	
	Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak euskaraz	Hasiera	Jomuga	Ez dago neurketarik		Hasiera	Jomuga
		42	55			Ez dago neurketa rik	18
		Euskaraz				Euskaraz	

Koadroaren iruzkina:

Kanpo harremanen taulan ere bi helburu nagusi aipatuko dira: batetik, herri-administrazioeki ko harremanetan euskara sustatzea, eta bestetik, hornitzaileekin izaten diren harremanetan euskararen erabilera areagotzea.

Lehenengo xedean, bi adierazle bereizi behar dira; ahozkoa eta idatzizkoa. Ahozko harremanetan Donostiako udalak aurretiazko lanketa bat dauka eginda. Ondorioz, %58an ezartzen du bere abiapuntua eta 12 puntuko igoera jartzen du helburutzat. Gasteizen kasuan, ez dago aurretiazko neurketarik, beraz, 20 puntuko jomuga ezartzen du. Euskarazko idatzizko harremanen kasuan, Gasteizko udalak ia 13 puntuko igoera ematea du helburu, eta Donostiak 18 puntuko igoera aurreikusi du.

Hornitzaileekiko harremanetan ere, idatzizko eta ahozko harremanak bereizten dira. Lehengoei dagokienez, Gipuzkoako hiriburuak 7 puntuko igoera ezartzen du. Gasteizen kasuan, ez dago lehenago egindako neurketarik, eta ondorioz, %12an jartzen du bere helburua. Euskarazko ahozko harremanen kasuan ere, Gasteizek ez dauka aurretik egindako neurketarik eta %18ko igoera iragartzen du. Donostiaren kasuan, 13 puntuko igoera aurreikusten du.

LAN-HIZKUNTZA: Kudeaketa sistemak

Helburuak	Adierazleak	Donostia (%)		Ez dago neurketarik	Vitoria-Gasteiz (%)	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga
14. Hizkuntzen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea	Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeek egitea	Euskara		Ez dago neurketarik	Ele bitan	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga
		Ez dago neurketarik	23		25	50
	Euskara sortze hizkuntza	Euskara		Ez dago neurketarik	Euskara	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga
		39	50		26	30
Trebakuntzako erabilera kopurua	Ez dago neurketarik			Ez dago neurketarik		
15. Erakundeko prozesuen garapenean hizkuntza txertatzea	Hizkuntza irizpideen betetze maila: diru-laguntzak	Ez dago neurketarik			Euskara	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga
		68	75		68	75
	Hizkuntza irizpideen betetze maila: kontratuak	Ez dago neurketarik			Euskara	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga
		84	84		84	84
Hizkuntza irizpideen betetze maila: hitzarmenak	Ez dago neurketarik			Euskara		
	Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga	
	Ez dago neurketarik	50		Ez dago neurketarik	50	
16. Hizkuntzen	Guztira lanpostuari dagokion	Euskaraz		Ez dago neurketarik	Euskaraz	
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga

kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	hizkuntza eskakizunak egiaztatutako langileak	73	81		54,38	65	
	Derrigortasun indizea: derrigortasun data duten lanpostuak	Ez dago neurketarik			Euskaraz		
		Hasiera	Jomuga				
		34,46	37,11				
	Derrigortasun data izanik, hizkuntza eskakizuna egiaztatuko duten jabe diren langileak	Ez dago neurketarik			Euskaraz		
		Hasiera	Jomuga				
		56,3	80				
	Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	Euskaraz		Ez dago neurketarik	Euskara		
		Hasiera	Jomuga		Hasiera	Jomuga	
		70	Ez dago neurketarik		37	45	
	Erabilera planeko ekimenetan parte hartze aktiboa izan duten langile eta erakunde ordezkariak	Euskaraz			Ez dago neurketarik	Ez dago neurketarik eginda	
		Hasiera	Jomuga				
		65					

Koadroaren iruzkina:

Kudeaketa sistemak izeneko azken koadroan, hiru helburu daude. Lehenengoa hizkuntzen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea da. Donostiako Udalak ez dauka euskararen kudeaketak erakundearen kudeaketa orokorrean izan duen eraginaren aurreko neurketarik, eta ondorioz, 23 puntuko igoera aurreikusten du. Gasteizen kasuan, ele bietako datuak ematen dizkigu eta 25 puntuko igoera egitea ezartzen du.

Euskara sortze hizkuntza izatea ezartzen duen adierazlearen datuak esanguratsuak dira. Izan ere, bi udalen arteko ezberdintasuna agerikoa da. Gipuzkoako hiriburuak %39an jartzen du abiapuntua eta %50era heltzeko grina adierazten du. Arabako hiriburuak, aldiz, 4 puntuko igoera aurreikusten du. Datu honek nahiko ondo islatzen du herri-administrazio bakoitzaren euskara sortzeko gaitasuna. Donostiako udalak gaitasun handiagoa du Gasteizko udalak baino, eta berriro ere bertako langileen hizkuntza gaitasunaren ondorioetako bat dela esan daiteke.

Taula honetako bigarren helburua erakundeko prozesuen garapenean hizkuntza txertatzea

da. Donostiako udalak ez dauka neurketarik eginda eremu honetan, eta, ondorioz, alderaketa egitea ezinezkoa izango da.

Hirugarren helburuan hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan txeratzea izango da. Lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatutako langileen ehunekoei dagokienez, Donostiako udalak %73an jartzen du hasiera puntua eta %81ean helmuga. Gasteizko datuak baxuagoak dira, %54an ezartzen dute hasiera eta %65ean jomuga.

6. Ondorio orokorrak

Lan honen izenburuak dioen bezala, "Euskararen ezagutzatik erabilerarako jauzia", Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetakoko udaletxeek egiten dituzten Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planen ekimenak azaltzea eta alderatzea izan da lanaren xede nagusia. Horretarako, lege testuingurua izeneko lehenengo atalean, plan hauen legezko bermea aztertu da. Jarraian, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planen definizioa eman da. Hirugarren atalean, Erreferentzia Marko Estandarra eta Bikain Ziurtagiriak eremu honetan duten eragina landu da. Hurrengo atalean, Eusko Jaurlaritzak VI. Plangintza aldi honetarako ezarritako irizpide orokorrak aurkeztu dira eta azkenik, hiru planen berri eman da eta haien arteko ezberdintasunak identifikatu dira.

Honen bidez, argi geratu da Erabilera Planek herri-administrazioko barne jardunean duten indarra eta euskararen normalizazioan duten garrantzia.

Ondorioz, hainbat ideia azpimarratu nahiko nituzke:

- Euskararen erabilera normalizatzeko Plan Estrategikoei buruz ari garenean, 1997ko dekretuak ezarritako irizpideak egikaritzeaz ari gara. EAEren kasuan, **herri-administrazioak ele bitasuna bermatzeko erantzukizuna** izango du herritarren eskubideen aurrean. Ondorioz, legeak ezarritako betebeharrak bat dago.
- Betebeharrak hori modu eraginkor batean bermatzeko, euskararen erabilera normalizatzeko planak egin behar dira. Baina plan horien sorkuntzan, **koordinazio bat egon behar da instituzioen artean**; hau da, toki bakoitzaren hizkuntza-alderdiak modu argi eta sistematiko batean identifikatzen lagunduko dituen **Erreferentzia Marko Estandarra** behar da. Izan ere, instituzio askotan aurrera eramango den hizkuntza baten erabileraren inguruko planek koordinaziorako baliabidea behar dute, hots, planteamendu orokor bat behar dute norabide berdinean lan egiteko eta etekin komunak lortzeko.

- Nahiz eta batzeko ahalegin honen lehenengo ahaleaginean aurkitu, plangintzaldi honetan lehenengo ondorioak ikus daitezke. Gasteizko eta Donostiako udalek sortutako planek, EMERen ardatz orokorrak jarraitzen dituzte, hala ere, lan asko dago egiteko planen diseinu bateratu bat lortzeko bidean.
- Horretaz gain, **kudeaketa aurreratuaren berrikuntza** dago. Plan batek benetako eraginkortasuna izateko kudeaketa on bat izan behar du eta horren ondorioz, instituzioen normalizazio kudeaketa, kudeaketa orokorrean txertatzea erabaki da. Erakundeen bazterretik zeharkakotasunera eraman nahi da euskararen normalizazio ardura hau. Kudeaketa orokorraren barruan txertatzea planen eraginkortasuna ziurtatzea da.
- Azkenik, Plangintza aldi honetako jauzi nagusia aipatu nahiko nuke. **Hizkuntzaren ezagutzatik erabilerarako jauzian** oinarritzen den norabide honek helburu nagusi bat du, hots, administrazioak duen hizkuntza eskubideak bermatzea. Hori gutxi balitz, kalitatezko hizkuntza zerbitzua eskaini nahi die herritarrei, foku nagusia lan-eta zerbitzu-hizkuntzan oinarrituz. (Zalbide, 2015) *Jakintzak eta gaitasunak gora egin dute, behagarria denez gero, eta familia bidezko transmisioan aurrerabideak eman dira eta, halaber, hori sendotzeko egitasmoak bideratu dira. Alegia, gainera, euskal hiztuna erdararen hegemoniatik gerizatuko duen legerik eduki badauka irispidean. Baina, ostera, hori guztia ez da nahikoa izan, eta erabilerak bere horretan dirau, hazkunde baikorrik eduki gabe, erdarak euskarari itzal egiten, gaitasuna erabileratik zeharo urrun.*

Lan hau eginda atera ditudan ondorioei dagokienez, aitortu behar dut ez nuela euskararen erabilera planen inguruko aurretiazko ezagutzarik. Euskararen normalizazio prozesua entzun gabe nuen terminoa zen, baina gai honek duen garrantziaz ohartu naiz. Ez nekien euskararen ofizialtasunak hainbeste ondorio ekarri zizkiola herri-administrazioari eta are gutxiago, herri-administrazioiko langile, zein erabiltzaileei.

Horretaz gain, HAKOBA izeneko batzordea ere ezagutu dut. Erakunde ezberdinen arteko ezinbesteko koordinazio lana egiten duela iruditzen zait. Izan ere, UEMA, EUDEL, HPS eta hiru hiriburuetako foru-aldundien arteko koordinazioa sustatu eta bultzatzen du. Euskararen normalizazioa ezin da erakunde bakar baten erantzukizuna izan eta batzorde honen lanaren bidez herri-administrazio guztietara zabaldu da erronka honen ardura.

Gainera, Erreferentzia Marko Estandarraren erabilerak koordinaziorako irizpideak zehazten laguntzen du eta herri-administrazioen noranzkoa bideratzen du. Hain zuzen ere, instituzioen indarguneak zein ahulguneak izan daitezken alderdiak identifikatzen laguntzen du.

Horrekin batera, hezkuntza politika eta politika administratibo orokorra aipatzea ezinbestekoa iruditzen zait. Haiei esker, hazi egin da euskaldunen kopurua, gazteen artean batez ere. Hizkuntza eskakizunek eragin zuzena izan dute helduen euskalduntzean eta ondorioz, herri-administrazioiko langile euskaldunen kopurua igo egin da azkenengo urteetan.

Euskararentzako positiboak diren datu hauek bere alde iluna ere badute. Izan ere, euskaraz hitz egiten dutenen kopurua ugaltu egin da, baina ikusi izan da euskalduntzearen igoerak ez dakarrela euskararen erabilera ugartzea. Ez baita berdin, hizkuntza bat jakitea eta erabiltzea.

Hori izango da hain zuzen, etorkizunerako erronka. Arestiko ataletan aipatu dudana bezala, plangintza aldi bakoitzak helburu orokor bat izan du. Hasierako planek lan-hizkuntzaren ezagutzan eragitea helburu baldin bazuten, 2018-2022 urteen arteko plangintza aldiak hizkuntzaren erabileran eragin nahi du. Donostiako planak kasu, horrela adierazten du: *“langileen hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi egitea da helburua Donostiako Udalaren jardueraren esparru guztietan...”*

Hiriburuetakoko Planen konparaketari dagokienez, honako ondorio hauek atera ditut:

- Zerbitzu hizkuntzan gertatzen diren **hizkuntza eskubideen urraketak behera** egitea da hiru hiriburuetakoko planen helburu nagusia. Horretarako, lan-hizkuntzan jartzen dute foku nagusia. Izan ere, lan-hizkuntzan aurrera egiten den neurrian, behera egingo dute zerbitzu hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketak.
- Horrekin batera, gero eta gehiago baloratuko da **udaletxetako barne antolamenduan hizkuntzaren alderdia** kontuan hartzea. Adibidez, hizkuntza ere kontuan hartuko da atal bateko lana antolatzerako orduan.
- Herri-administrazio bakoitzak duen errealitate edo **testuinguru soziolinguistikoa**

kontuan hartzeko irizpidea da. Izan ere, Gasteizek, Bilbok eta Donostiak oso errealitate ezberdinak bizi dituzte hizkuntza ezagutza eta erabilera aldetik. Hori dela eta, udal bakoitzaren lehentasunak ezberdinak dira, eta anbizio maila ezberdinarekin jokatuko dute.

- Planen helburu nagusia jardun esparru guztietan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea izango da. Hiru hiriburuek bat egiten dute euskarak sortze hizkuntza izan behar duela eremu guztietan, hau da; idatzizkoan, ahozkoan, argitalpenetan...). Honekin batera itzulpen kopurua gutxitzea izango da ezartzen duten beste helburu bat. Herri-administrazioko langileek gaztelaniaz sortzen dituzte testu gehienak eta gero euskarara itzultzera bidaltzen dute. Ondorioz, **dokumentuak itzultzera bidaltzetik euskaraz sortzera jauzia egin nahi da.**
- Bestetik, hizkuntzaren ezagutza hedatzeko lanpostuetan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak zehazteko jarraibideak aurreko plangintza aldiko berdina izango direla adierazten dute.
- Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak, eta 86/1997 Dekretuak dioen bezala, **euskarazko atalak izendatzen joatea da plangintzan aurrera** egiteko beste tresna bat. Donostiako Udalaren kasuan 2015ean onartu zuen atal eta zerbitzu hauek euskaraz izendatzea: herri partaidetza zerbitzua, berdintasun atala, hezkuntza atala eta euskara zerbitzua. VI. plangintza aldian gazteria atala euskarazko atal izendatzea proposatzen da.

Erreferentziak

Arauk:

10/1982 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko oinarrizkoa. EHAA:1982-12-15; 160 zkia.

- **URL:**http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/argitalpenak/eu_6092/adjuntos/euskara_legear_en_itzulpen%20berria%20IZO.pdf

162/2017 Dekretua, maiatzaren 30ekoa, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duena. EHHA: 2017/06/05; 162 zkia.

- **URL:** http://www.euskadi.eus/dekretua/1622017-dekretua-maiatzaren-30ekoa-bikain-euskararen-kalit_ate-ziurtagiria-arautzen-duena/web01-a2estadi/eu

224/1989 Dekretua, urriaren 17koa, Euskal Herriko Autonomi Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera eta normalizazioa arautzen duena. EHAA: 1989-10-27; 203 zkia.

- **URL:**http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/7041/eu_2447/adjuntos/euskara_renerablieranor_maltzeko.pdf

250/1986 Dekretua, azaroaren 24koa, Euskal Herriko Autonomi Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera eta normalizazioa arautuz. EHAA: 1986-11-29; 236 zkia.

- **URL:** http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv198602646/eu_def/index.sht ml

264/1990 Dekretua, urriaren 9koa, lanpostuei izendatutako hizkuntza-eskakizunen derrigortasuna zehazteko irizpideak finkatzen dituena. EHHA: 199-10-26; 215 zkia.

- **URL:** http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv199003147/eu_def/index.sht ml

3/1979 Lege Organikoa, abenduaren 18koa, Euskal Autonomia Erkidegoaren Autonomia Estatutua onartzen duena. BOE: 1979-12-22; 306 zkia.

- **URL:** <https://www.boe.es/buscar/pdf/1979/BOE-A-1979-30177-consolidado.pdf>

6/1989 Legea, uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa. EHAA: 1989-7-28; 144 zkia.

- **URL:** <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/1989/07/8902092a.pdf>

86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duena. EHHA:1997-4-17; 72 zkia.

- **URL:** http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv199701956/eu_def/index.sht ml

297/2010 Dekretua, azaroaren 9koa, euskararen jakite-maila egiaztatzen duten tituluak eta ziurtagiriak baliokidetu, eta Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko mailekin parekatzeko dena. EHHA:2010-11-15;219zkoa.

- URL: <https://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2010/11/1005372a.pdf>

Argitalpenak:

BILBOKO UDALA (2018). Bilboko udalean euskararen erabilera normalizatzeko plana. VI. Plangintza aldia (2018-2022). [Azken kontsulta: 2019/11/07]

DONOSTIAKO UDALA (2018). Euskararen erabilera normalizatzeko plana Donostiako udalean 6. plangintza aldia (2018-2022). [Azken kontsulta: 2019/11/07]

- URL: <http://www.donostiaeuskaraz.eus/download/1309>

Egia, G. (2007): "Euskararen legea onartu zenetik hona, euskarak herri administrazioan izan duen garapenez", *Euskera* LII, 3, 1265-1277 [Azken kontsulta: 2019/12/12]

- URL: <http://www.euskaltzaindia.net/dok/euskera/71481.pdf>

EME. Erreferentzia Marko Estandarra [Azken kontsulta: 2019/11/07]

- URL: <https://www.euskadi.eus/errefrentzia-marko-estandarra-eme/web01-a2sekpri/eu/>

Erkoreka, J. (1996): "Exigencia de preceptividad en los perfiles lingüísticos como requisito de capacidad en el ejercicio de funciones públicas", *Revista Vasca de Administración Pública* 44 (II), 237-284 [Azken kontsulta: 2019/11/17]

- URL: <https://www.euskadi.net/r61-s20001x/es/t59aWar/t59aMostrarFicheroServlet?t59aldRevista=2&R01HNoPortal=true&t59aTip oEjemplar=R&t59aSeccion=38&t59aContenido=16&t59aCorrelativo=1&t59aVersion=1&t59aNu mEjemplar=44>

Erkoreka, J. (1998): "El Euskera en la Administración Pública Vasca; origen, situación actual y perspectivas" [Azken kontsulta: 2019/12/08]

- URL: https://www.euskaltzaindia.eus/index.php?option=com_xslt&layout=ehsbib_sghitz&view=frontpage&Itemid=732&search=O1277&lang=eu

Euskara Egiaztatgiriari Baliokidetzen Jarraipen Batzordea. Euskarazko azterketen gaineko txostena (euskara ziurtagiriaren sistema hobetzeko irizpideak) [Azken kontsulta: 2019/10/12]

- URL: [http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/20132016_legealdia_dok/eu_def/adjuntos/BATZORDEAREN%20BEHIN%20BETIKO%20TXOSTENA%20\(gabe\)%202016-03-30.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/20132016_legealdia_dok/eu_def/adjuntos/BATZORDEAREN%20BEHIN%20BETIKO%20TXOSTENA%20(gabe)%202016-03-30.pdf)

Eusko Jaurilaritza kultura saila eta soziolinguistika klusterra (2010). Soziolinguistika eskuliburua. Eusko Jaurilaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Vitoria-Gasteiz. 231-251 eta 77-80 [Azken kontsulta: 2019/12/09]

- URL: http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa_soziolinguistikoak/eu_def/a

[djuntos/SOZIOLINGUISTIKA_ESKULIBURUA-azkena.pdf](#)

Eusko Jaurlaritzaren (2016) VI. inkesta soziolinguistikoa Euskal Autonomia Erkidegoa. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Vitoria-Gasteiz. [Azken kontsulta: 2019/09/17]

- **URL:**http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa_soziolinguistikoak/eu_def/adjuntos/VI_INK_SO_ZLG_EAE_Aurkezpen_publicoa_20161014.pdf

Eusko Jaurlaritzaren (2017). EAE-ko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak (VI. plangintza aldia: 2018-2022) [Azken kontsulta: 2019/10/03]

- **URL:**http://www.euskadi.eus/contenidos/plan_departamental/51_plandep_xileg/eu_def/Jaurlaritzan%20erabil_era%20plana.pdf

Gorrotxategi Epelde, Leire ; Aizpuru Zubizarreta, Jone: Euskaldunen hizkuntza-eskubideak justizian eta administrazioan. Zuzenbide ikasten. Irakaskuntzarako aldizkaria, 4.zb., 2015.1. ISSN 2341-1775 [Azken kontsulta: 2019/10/16]

- **URL:** <https://www.ehu.es/ojs/index.php/Zuzenbide/article/view/13983>

Larrañaga, Xabier. (2017): Euskararen erabilera planak administrazio publikoetan: lehena eta geroa. Hizkuntza Plangintza Ikastaroa, HIZNET [Azken kontsulta: 2019/12/13]

- **URL:** https://hiznet.asmoz.org/wp-content/uploads/2018/09/Sakontze-Egitasmoa_-Xabier-Larra%C3%B1aga.pdf

VITORIA-GASTEIZKO UDALA (2018).Vitoria- Gasteizko udalean euskararen erabilera normalizatzeko plana. VI. Plangintza aldia (2018-2022).[Azken kontsulta: 2019/11/07]

- **URL:**<https://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?idioma=es&accionWe001=adjunto&nombre=84767.pdf>

Vitoria-Gasteizko Udala. Euskara Zerbitzua. Hizkuntza Ofizialen eskuliburua Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak udal gaiak bilduma erabiltzen [Azken kontsulta: 2019/10/12]

- **URL:** <https://www.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/es/00/04/30004.pdf>

Zarraga, A. eta beste, (2010), Soziolinguistika Eskuliburua, Vitoria-Gasteiz, Espainia: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia [Azken kontsulta: 2019/12/10]

- URL:**https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa_soziolinguistikoak/eu_def/adjuntos/SOZIOLINGUISTIKA_ESKULIBURUA-azkena.pdf