



Izenburua	Nola neurtu departamentuen hizkuntza-jarduna?
Egilea	Gotzon Egia
Data	2012/03/22

aurkibidea

1. Hizkuntza ofizialen erabilera arauak Gipuzkoako Foru Aldundian	13
2. Zer neurtzen dugu?	05
3. Nola ebaluatzen dugu?	07
4. Ebaluazio prozesua	08
5. Ebaluazioaren emaitzak	10
6. Bikain ziurtagiriaren ebaluazioarekiko harremanak	11
7. Ebaluazioaren emaitzak	13

1. Hizkuntza ofizialen erabilera arauak Gipuzkoako Foru Aldundian

Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza praktika ebaluatzen, 2009tik aurrera izandako esperientzia azaltzen du dokumentu honek.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren jarduera esparruan hizkuntza ofizialen erabilera araututa dago, 2009ko urtarrilaren 27ko 04/2009 Foru Dekretuaren bitartez (Gipuzkoako Aldizkari Ofiziala, 25. zk., 2009 02 09). Hain zuzen ere, arautze horren barruan sortu zen Aldundiaren hizkuntza praktika ebaluatzeko beharkizuna.

Dekretu horretan ezartzen dira, EAEko arau orokorragoetan (bereziki, Eusko Jaurlaritzaren 1997ko apirilaren 15eko 86/97 Dekretuan) xedatutako neurriak garatu eta zehazteko, euskararen erabilerak Aldundian izan behar duen trataera, ahozko nahiz idatzizko erabileran, herritarrekin, beste herri erakundeekin, jende aurreko ekitaldietan, argitalpenetan, hizkuntza paisaiari lotutako gaitan, eta, orobat, Foru Aldundiaren beste jarduera esparru batzuetan, bereziki administrazio kontratazioaren esparruan.

Horrez gain, jarduera horretarako betebeharrak ezartzen dizkio Aldundiari: departamentuek hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko plan bat egin eta aurkeztu behar dute urte bakoitzaren hasieran, eta plan horren ebaluazioa egitera behartuta daude, urte amaieran.

Labur esanda, 04/2009 Foru Dekretuak hizkuntza ofizialen erabileraren esparruan zehar-lerroko erantzukizun argiak ezartzen ditu Aldundian:

- Departamentu eta zerbitzu bakoitzari leporatzen dizkio eginkizun, ardura eta erantzukizun zehatzak, dekretuak arautzen dituen esparru guztietan.
- Aldundiaren hizkuntza politika «zentrala» (hau da, Euskara Zuzendaritza Nagusiak bideratzen duena erakunde osoan) tresna laguntzaile hartzen du, departamentu bakoitzak berez duen arduraren ondoan.
- Hizkuntza ofizialen erabileraren eremuan urteko plan bat egin, gauzatu eta ebaluatzeko eginkizuna departamentuei eta zerbitzuei leporatzen die; nolabait esateko, «izen-deiturak» ipintzen dizkio euskararen erabileran aurrera egiteko erantzukizunari, «Aldundiak egin behar du...» formula lausoegietatik alor askoz ere zehatzago batera ihes eginik.

Alde guztietatik begiratuta, esan daiteke 04/2009 Foru Dekretuak euskararen erabilera planifikatu (plan), mamitu (do), ebaluatu (check) eta hobetzeko (act) nahitaezko prozesu batean txertatzen duela, Aldundiaren eskumenen esparruko zeregin guztietan eta erabakimen maila orotan:



2. Zer neurtzen dugu?

2009ko urtarrilaren 27ko 04/2009 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan hizkuntza ofizialen erabilera 13 esparru hauetan arautzen du:

1. Zerbitzu hizkuntzak
2. Harreman hizkuntzak
3. Lan hizkuntza
4. Itzulpen irizpideak
5. Prestakuntza ikastaroak
6. Erregistroa
7. Diru laguntzak
8. Argitalpenak
9. Tresna eta aplikazio informatikoak
10. Errotulazioa
11. Publizitate kanpainak eta iragarkiak
12. Jendaurreko ekitaldiak
13. Kontratu administratiboak.

Esparru horietako bakoitzean ezartzen diren betekizunak hurrengo taulan ageri dira laburtuta.

2009ko urtarrilaren 27ko 04/2009 Foru Dekretua, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duena	
esparrua	arauak
zerbitzu hizkuntzak	<ul style="list-style-type: none"> • ahozko harremanetan: lehen hitza euskaraz • euskaraz, hala eskatu duenarekin; gainerakoetan, bi hizkuntzak
harreman hizkuntzak	<ul style="list-style-type: none"> • euskaraz, hala eskatu duenarekin, edo hala hasitako prozeduretan
lan hizkuntzak	<ul style="list-style-type: none"> • euskaraz, hala eskatu duenarekin • derrigorrezko hizkuntza eskakizuna egiaztatuta daukaten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaie
itzulpen irizpideak	<ul style="list-style-type: none"> • dokumentu elebidunak sortzeko erantzukizuna, zerbitzu bakoitzak • lehenik, bere baliabideez: hizkuntza eskakizuna egiaztatutako langileak, dokumentu ereduak eta txantiloak, tresna informatikoak • argitalpenetan, bi hizkuntzen erabilera zuzen eta orekatua
prestakuntza ikastaroak	<ul style="list-style-type: none"> • langileen prestakuntza ikastaro guztiak euskaraz eskaini behar dira • 3. edo 4. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten langileek prestakuntza euskaraz egin behar dute
erregistroa	<ul style="list-style-type: none"> • dokumentuen hizkuntzaren arabera egin behar da erregistroa • erregistroko tresna informatikoetan, dokumentuaren hizkuntza(k) jasotzeko eremu bat egon behar da
diru laguntzak	<ul style="list-style-type: none"> • diru laguntzen oinarrietan, hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko betebeharrak ipini behar dira • GFAREN diru laguntza jasotzen dutenek, euskara erabili behar dute jendaurreko agerpenetan
argitalpenak	<ul style="list-style-type: none"> • oro har, bi hizkuntza ofizial erabili behar dira, euskara ofiziala den lurralde guztietarako
tresna eta aplikazio informatikoak	<ul style="list-style-type: none"> • aplikazio informatiko komertzialetan (Windows, Office...), euskarazko bertsioa den guztietan, hori instalatu behar da • berariaz sortutako aplikazioak bi hizkuntza ofizialetan erabiltzeko prest egon behar dira • aplikazioen sorkuntza fasean izan behar da kontuan eleaniztasuna • webguneetan, sarrera lehenetsia euskarazko izan behar da
errotulazioa	<ul style="list-style-type: none"> • bi hizkuntzetan egin behar da nahitaez • euskara hutsean, bi hizkuntzetan grafia antzekoa denean, edo piktograma batez ulergarri denean
publizitate kanpainak eta iragarkiak	<ul style="list-style-type: none"> • bi hizkuntzetan egin behar dira nahitaez • euskarazko hedabideetan, euskara hutsez
jendaurreko ekitaldiak	<ul style="list-style-type: none"> • hizkuntza ofizialen trataera planifikatu eta aurreikusi behar da
kontratu administratiboak	<ul style="list-style-type: none"> • zerbitzu bat emateko denean, Gipuzkoako Foru Aldundi bera ariko balitz bezala aplikatu behar dira hizkuntza arauak • kontratuaren bidez sortzen den material idatzi guztia euskaraz egon behar da • hizkuntza baldintzak kontratuaren funtsezko obligazio izaera dute

Gipuzkoako Foru Aldundiak bere buruari ezartzen dizkion betebeharrak horiez gain, 04/2009 Foru Dekretuak tresna batzuk ezartzen ditu, hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko. Besteak beste, departamentu bakoitza ordezkari edo solaskide bat izendatzera behartuta dago, hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko plana egin eta ebaluatu behar du urtero, eta bere ordezkariak hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko batzordean (HIZBAT) parte hartu behar du.

3. Nola ebaluatzen dugu?

Gipuzkoako Foru Aldundiaren esparruan hizkuntza ofizialen kudeaketa plana garatzeko 04/2009 Foru Dekretuak xedatzen dituen baliabideak eta tresnak dira, zalantza gabe, aurretik aipatu dugun PDCA zikloa ezartzeko giltzarria.

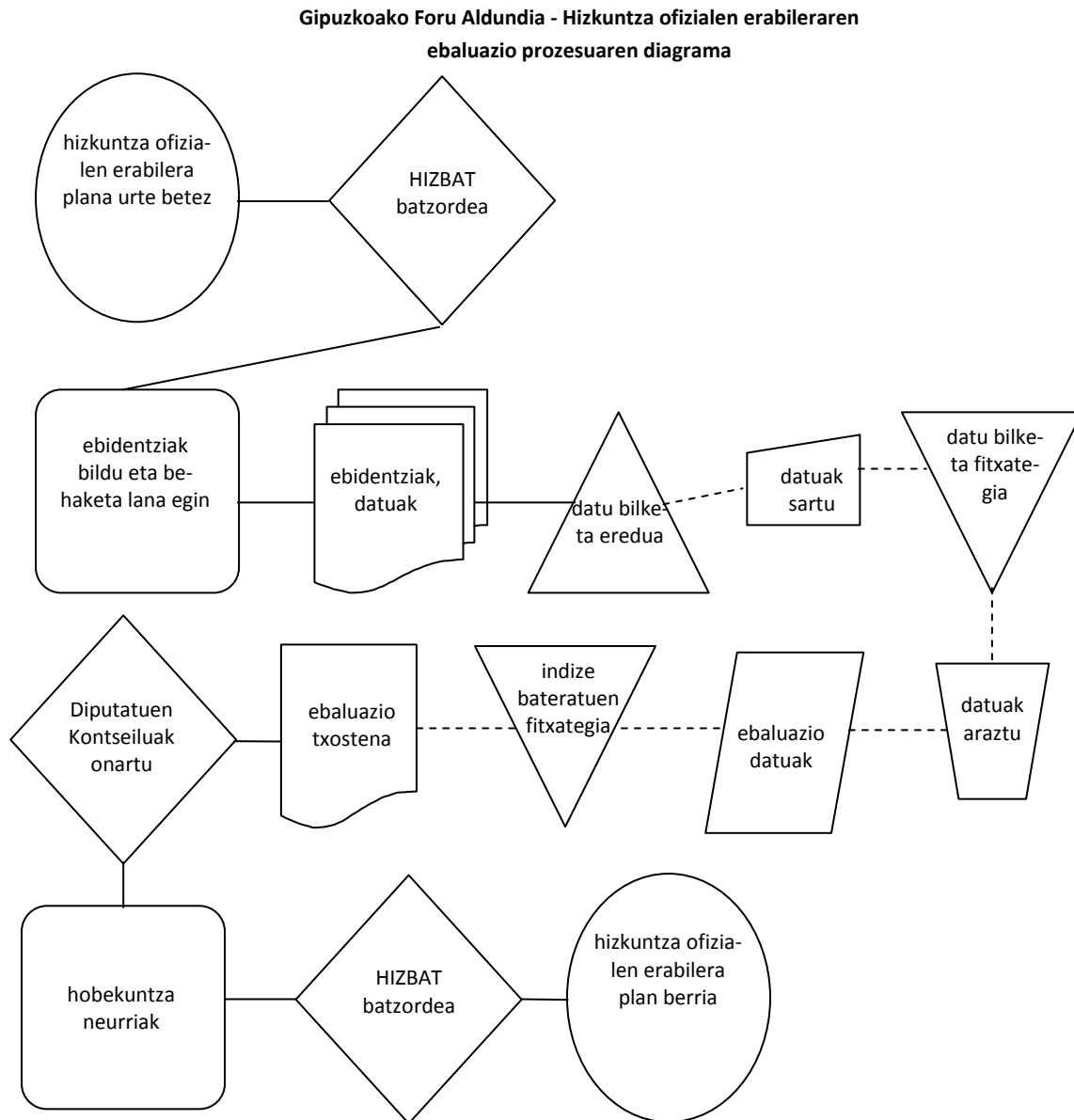
Hain zuzen ere, HIZBAT batzordearen gerizpean, antolamendu sare bat sortu dugu Aldundian: departamentu bakoitzean, hizkuntza batzorde bat dago eratuta, zerbitzu bakoitzeko ordezkari banarekin. Esan daiteke hizkuntza batzorde horiek direla, Euskara Zuzendaritza Nagusiarekin batera, euskararen erabileran aurrera egiteko antolamenduaren bizkar-hezurra, zerbitzu bakoitzean, eta departamentu bakoitzean orobat, ardura zehatzak hartzen baitituzte alor hauetan:

- Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko urteko plana landu, prestatu eta moldatzea.
- Plana gauzatzeko langintza mamitzea, 04/2009 Foru Dekretuak arautzen dituen esparru guztietan.
- Urteko planaren barruan, lehentasunez landu behar diren esparruetan euskararen erabileran aurrera egiteko urratsak definitzea.
- Urrats horietan inplikatur dauden lanak gauzatea norberaren zerbitzuan, hartarako behar diren baliabideak prestatzea, eta emaitza zehatzetara iristen direla ziurtatzea.
- Euskara Zuzendaritza Nagusiak ematen dien aholkularitzaren eta laguntzaren bitartez, beste zerbitzu edo departamentuetan diren praktika onen ereduak jarraitzea.
- Urteko planaren emaitzen jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Esan daiteke, beraz, 04/2009 Foru Dekretuak euskararen erabilerari buruz ezartzen dituen betebeharrak hizkuntza batzordeen bitartez betetzen direla departamentu eta zerbitzu bakoitzean. Txosten hau idazteko garaian, Aldundiko 73 zerbitzuetako 75 lankide dira partaide hizkuntza batzordeetan.

4. Ebaluazio prozesua

Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzu guztiek izandako *hizkuntza praktika* ebaluatzen dugu, urtearen amaieran, 04/2009 Foru Dekretuak arautzen dituen esparruetan. Ebaluazio prozesuaren urrats nagusiak diagrama honetan ageri dira laburtutik:



Ebaluazio prozesuari zorrotasun ahalik eta handiena emateko, datuen bilketa irizpide hauetan oinarritzen da:

- Zerbitzu bakoitza oinarri harturik biltzen dira ebaluazio datuak. Argitu behar da Aldundiaren egiturari hori dela laneko unitate logikoa, departamentuen egiturari izatasun finko samarra duena, gainera.

- Ebidentzietan edo behaketa zuzenean oinarrituta jasotzen dira datuak, interpretazio libreari ahal den tarterik laburrena utzita. Ebidentziak izan daitezke dokumentuak, aplikazio informatikoez emandako datuak, edo behaketa zuzenaz egindako kontaketa hutsa.

Azkenik, 04/2009 Foru Dekretuak arautzen dituen esparruei haztapan balio bat ematen diegu, 100eko eskala baten barruan, taula honen arabera:

esparrua	haztapan balioa
zerbitzu hizkuntzak	16
harreman hizkuntzak	16
lan hizkuntzak	16
itzulpen irizpideak	5
prestakuntza ikastaroak	10
erregistroa	3
diru laguntzak	3,5
argitalpenak	3
tresna eta aplikazio informatikoak	10
errotulazioa	2
publizitate kanpainak eta iragarkiak	2,5
jendaurreko ekitaldiak	5
kontratu administratiboak	8
guztia	100

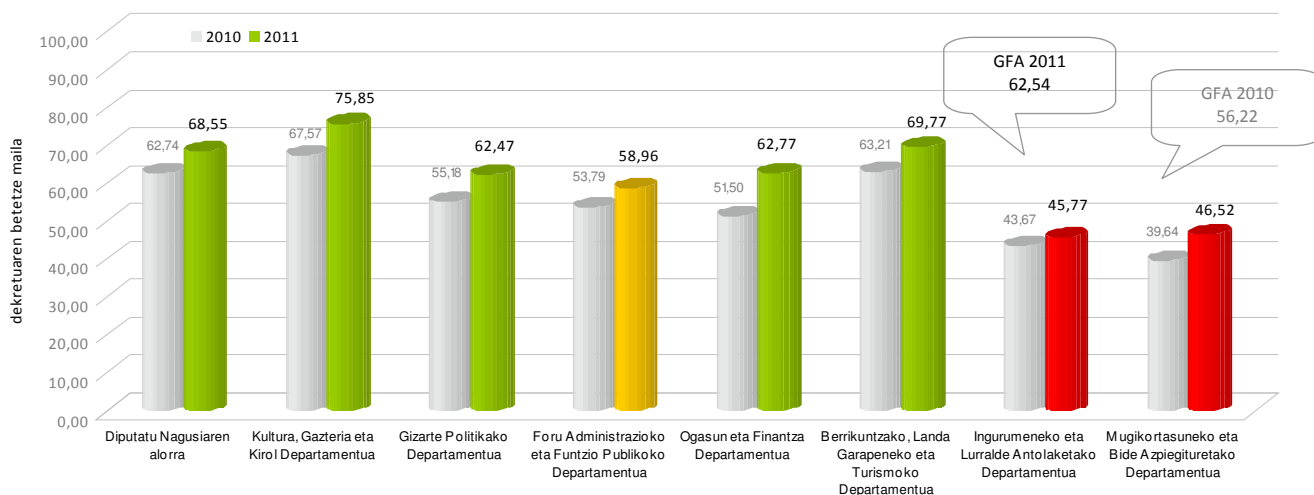
5. Ebaluazioaren emaitzak

Ebaluazio prozesuaren amaieran, aurreko puntuan ageri den diagramaren arabera, 04/2009 Foru Dekretuaren betetze mailaren indize bat (100eko eskalan) lortzen dugu, 13 esparruetako bakoitzean, eta Aldundiko 73 zerbitzuetako bakoitzean.

Oinarri horretatik abiatuta, indize bateratuak biltzen ditugu, departamentu bakoitzerako eta Gipuzkoako Foru Aldundi osorako, zerbitzuek esparru bakoitzean lortutako emaitzen batez bestekoak aterata.

Era horretan, prozesuaren azkenean Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza praktikaren argazki orokor bat lortzen dugu, 04/2009 Foru Dekretuaren betetze mailaren indize bateratuan irudikaturik.

Adibide gisa, hona hemen 2011ko ebaluazioaren emaitzaren grafikoa, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta departamentu bakoitzaren indize bateratuak biltzen dituen:



Horrekin batera, datuen irakurketa kualitatibo bat ere egiten dugu Euskara Zuzendaritza Nagusian, departamentu bakoitzean antzeman daitezkeen indarguneak eta, batez ere, ahulguneak ongi identifikatzeko, eta, bide horretatik, hobekuntza neurriak proposatzeko.

6. Bikain ziurtagiriaren ebaluazioarekiko harremanak

Jakina denez, hizkuntza kudeaketaren bikaintasuna ebaluatzen duen Bikain ziurtapenaren zilarrezko agiria eskuratu zuen Aldundiak 2011n.

Euskalit Kalitaterako Euskal Fundazioak eta Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikara Sailburuordetzak zuzentzen duten Bikain ziurtagiria eskuratzen duen herri administrazio handia da Gipuzkoako Foru Aldundia. Adierazle gisa, gogoan izan behar da ebaluazioa egiteko unean (2011ko irailaren amaieran eta urriaren hasieran), 1.824 langile eta 55 lantoki izan ziren ebaluatuak. Ebaluatzaile taldeek Aldundiko 133 arduradun eta langile elkarrizketatu, eta 12 lantoki bisitatu zituzten.

Bikain ziurtagiriaren ebaluazioa eta emaitza mugarri garrantzitsu bat izan da Aldundian, euskara zerbitzu eta lan hizkuntza benetakoa izateko bidean. Horregatik, ahalegindu gara Aldundiaren barne ebaluazioaren egitura hurbiltzen Bikain ziurtagiriaren ebaluazioak aintzat hartzen dituen ardatz eta alorre-tara. Hurrengo taulan ageri dira bien arteko korrespondentziak:

7. Ebaluazioaren emaitzak

Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan, hizkuntza ofizialen erabilera planak –bereziki euskararen erabilera arduraturik, jakina– ebaluazio tresna sistematiko baten mende ipintzea aurrerapauso mamitsu bat da, 04/2009 Foru Dekretuak arautzen dituen alorrak etengabeko hobekuntza prozesu batean txertatzeko.

Ebaluazioaren eginkizun nagusi batzuk, bereziki ebidentzietan eta behaketa zuzenean oinarritutako datu bilketa zerbitzuetako ordezkarien eginkizun izateak nabarmen(ago) uzten du laneko jardueretan euskararen erabilera planifikatu, egin, kontrolatu eta hobetzeko lana erantzukizun partekatu bat dela, erakunde osoari bezala, zerbitzu eta langile bakoitzari dagokiona.



Gipuzkoa plaza, z.g. · 20004 Donostia (Gipuzkoa)
T_ (+34) 943 112394 · F_ (+34) 943 426293
gegia@gipuzkoa.net · www.gipuzkoeuskara.net