



Izenburua	Udaletako hizkuntza errolden esperientziak
Egilea	Kristina Pavo Nuñez
Data	2013/02/28

aurkibidea

1. Sarrera	3
2. Hizkuntza errolden esanahia	3
3. Hizkuntza erroldak: helburuak	6
3.1. Administrazioa eta herritarren arteko idatzizko harremana euskaraz izatea.....	7
3.2. Euskaldunak “aktibatzea”.....	9
3.3. Administrazioa eta herritarrekiko harremanak bideratzeko tresna eraginkorra.....	9
4. Hizkuntza errolden esperientzien informazioa	9
4.1. Datuak biltzeko metodologia.....	9
4.2. Bidalitako galdetegi eta jasotako erantzun kopurua.....	10
4.3. Jasotako informazioa.....	11
4.3.1. Ikuspegi kuantitatiboa.....	11
4.3.2. Ikuspegi funtzionala.....	14
4.3.3. Ikuspegi historikoa.....	16
4.3.4. Balorazioak.....	19
5. Praktika baliagarriak	20
5.1. Bergarako hizkuntza erroldaren esperientzia.....	21
5.2. Garesko Euskaldunen fitxategiaren esperientzia.....	24
5.3. Idatzizko komunikazioa euskara hutsean egiteko apustua : Bermeo eta Ondarroako esperientziak.....	25
6. Ondorio nagusiak	28

1. Sarrera

UdalTOP-eko 2013ko gaia da “Herritarren eskaera eta komunikazio-estrategiak”. Estrategiaz ari garenean, “nola” galderari erantzuten dioten ekintzen koordinazioaz ari gara. Beraz, aurkeztu behar dugun lana egituratzeko, honako galdera honi erantzunez egingo dugu:

Nola bideratzen ditugu herri-administrazio¹ eta herritarren arteko komunikazioak² eta harremanak?

Komunikazioan hizkuntzak ez ezik, beste hainbat elementuk parte hartzen dute: igorlea, hartzailea, komunikatorako kodea (hizkuntza), komunikatorako prozedura... horiek guztiak nola “koordinatu” alegia, herritarrekiko harremana, komunikazioa, nola gauzatu herri administrazioen zeregina da; beti ere, legeak, araudiak eta jurisprudentziak ezarritakoa bermatuz.

Beraz, aurkeztuko dugun “hizkuntza erroldak” lana, herri administrazioen eta herritarren arteko komunikatorako estrategietako bat delakoan gaude. Izan ere, komunikazio hori hainbat modutan “ase” daiteke, baina modua hautatzen dugunean, egiten dugu alde batetik, hizkuntza politikarako hautua eta bestetik, zeregin hori definitu (ardurak, ekimenak, tresnak, prozedurak...).

“Hizkuntza errolden” esperientziak aurkezteko lan honek, bi atal nagusi izango ditu: lehenengoan, hainbat aldagai aztertuz emaitza kuantitatiboa aurkeztuko dugu. Bigarrenean, berriz, ikuspegi kualitatiboagoa landuko dugu, ustez, baliagarriak diren praktikak eskura jarritz.

Lan hau burutzeko guztira 187 herri administrazioekin bideratu dugu harremana. Horietatik, 131k erantzun du, emaitza kuantitatiboetan aurkeztuko dugun datuen arabera. Praktika baliagarriak irudikatzen berriz, 3 aukeratu ditugu. Horretarako bi irizpide kontuan izan ditugu: irizpide geografikoa eta praktika horien berezitasunak edota desberdintasunak.

Bukatzeke, eskerrak eman galdetegia erantzun eta praktika baliagarriak osatzen lagundu diguten herri administrazio guztiei. Litekeena da aurkeztuko dugun lan honetan, jasotzeko eta aurkezteko hainbat datu eta praktika bidean geratu izana. Litekeena da, berriro ere, diren guztiak ez egotea, baina dauden guztiak izan, badira.

2. Hizkuntza errolden esanahia

Hizkuntza erroldari buruz jardutean, interesgarria deritzogu kontzeptuak duen esanahia aztertzeari; izan ere, izaera administratiboa eta juridikoa duen hitz horrek, adiera argia behar du izan bai administrazioarentzat, baina baita batez ere herritarrentzat. Hizkuntza erroldak bere baitan jasotzen du, sarreran aipatu dugun moduan, hizkuntza politikarako hautua eta hautu hori bideratzeko prozedura bat.

¹ Nahiz eta lan honetako datu gehienak edo ia denak udaletakoak izan, udalak ez diren bestelako herri administrazioak, EAEko lurraldeetako hiru Foru Aldundiak, ere kontuan hartu dira. Beraz, “herri-administrazio” terminoa erabiltzea egokiago iruditu zaigu.

² Lan honetan idatzizko komunikazio eta harremanak aztertu dira.

Hizkuntza politikarako hautua da, herritarren eta administrazioaren arteko idatzizko komunikazioa zein hizkuntzatan bideratu jasotzen duelako. Azterketa hau bideratu dugunean, eta datu kuantitatiboen atalean zehatzago azalduko dugun bezala, euskarazko komunikazioa jasotzen duen hizkuntza errolda aztertu nahi izan dugu; ustez herri administrazioekin euskaraz egin dezaten herritarrak aktibatzekeo estrategia bezala ulertzen baitugu. Egia da, euskarazko komunikazio hori beste modu batera bideratzen ari direla egun herri administrazio batzuk eta, horretarako, ez dutela erroldarik edo erregistrorik sortu. Kasu horietan, udalen komunikazioa euskaraz bideratzen zaie herritarrei, eta komunikazioa gaztelaniaz jaso nahi duten herritarren eskaerak dira nolabait erregistratzen direnak. Beraz, hori da lehenengo argitu behar dugun kontzeptua; lan honek, batez ere, herritarren eta administrazioaren arteko euskarazko komunikaziorako sortutako erroldak aztertu dituela, nahiz eta euskara komunikazio hizkuntza orokorra duten herri administrazio horien datu eta praktika batzuk ere jaso ditugun.

Prozedura edo sistema bat da, bere baitan elkarrekin lotutako ekintza eta egiteko modu zehatzak jasotzen dituelako. Beraz, zehaztu beharrekoa da errolda terminoa. Maiz entzun izan ditugu beste adiera batzuk, hizkuntza erroldaz mintzatzen garenean: “euskararen zentsua”, “euskararen erregistroa... horiek guztiak baliokideak al dira, edo bestela esanda, zein da erabili beharko genukeen terminoa?

Esanahi horiek aztertzerakoan badira bata eta bestearen arteko desberdintasunak eta ñabardurak. Hurrengo lerrotan horien definizioak³ aztertzen aurkitu ditugun hainbat esanahiren laburpena egin dugu:

- **Errolda**

Administrazioan, udaletan, erroldak badu berezko adiera eta funtzioa, eta horren bidez hainbat lan burutu izan da eta burutzen da egun ere. Horietako bat “biztanle-errolda” da, eremu administratibo jakin bateko biztanleen zerrenda, alegia. Hau da, bereziki efektu administratiboetarako udalerrri batean bizi den pertsona zerrendari errolda deritza.

Errolda udalerrri batean bizi diren herritarren zerrenda edo erregistro bat da, horretan izena eman ondoren toki edo eremu horretan botoa eman, eskolatu, osasun-zerbitzuak jaso eta beste hainbat gauzatarako eskubide duten herritarren multzoa zehaztu eta ziurtatzeko erabiltzen dena.

Beraz, erroldaren bidez, administrazioak herritarrari hainbat eskubide aitortzen dizkio, bere gain hainbat betebeharrak sortuz. Horien bidez, ondorio juridikoak sortzen dira. Adibidez, pertsona batek bizilekua eta ohiko egoitza udalerrri horretan dituela frogatzen dute erroldako datuek.

- **Zentsua**

Estatistikan, zentsua populazio estatistiko bat osatzen duten elementu edo banako guztien zerrendaren osaketa eta zenbaketa da. Herri, lurralde edo estatu bateko biztanleen edo ondasunen zerrenda. Zentsuak une jakin batean talde batek edota herrialde batek duen biztanle-kopurua ezagutzea bilatzen du dena den, gehienetan bestelako datuak lortzeko ere erabiltzen da (demografikoak, ekonomikoak, sozialak, hizkuntzari loturikoak...).

³ Hainbat iturrietatik jasotako definizioen laburpena: Harluxet hiztegi entziklopedikoa, <http://www1.euskadi.net/harluxet/> IVAP, Toki-administrazioaren hiztegia. Gasteiz, 2010.

Zentsua zerrenda osatu baino zenbaketa egitea helburu duen eragiketa estatistika bat den bitartean, erroldak izaera administratiboa duen zerrenda da eta norbera zerrendan badagoen da garrantzitsua.

- **Erregistroa**

Erregistro bat eremuen multzo bat da, datu guztiak jasotzen dituena. Zuzenbidean, administrazioan, erregistro zibila dago, adibidez, pertsonaren egoera zibilarri dagozkion datuak (jaiotza, ezkontza, auzotasuna, heriotza, etab.) biltzen dituena. Ondasun higiezinaren jabetza-erregistroa ere dago. Higiezin salerosketak, heriotzaren ondoko aldaketak eta jabetza-aldaketak dakartzan egintza juridiko oro jasotzen duena.

Esanahi horiek guztiak aztertu ondoren, zein da berez hizkuntzari dagokionez erabili beharreko terminoa?

Zaila da, kontuan izanik herri administrazioek beraiek ez dutela adiera bakarria erabiltzen⁴.

Izenaren inguruko zalantza argitu nahi izan dugu batetik, bata ala bestea erabiltzeak juridikoki edo administratiboki ondorio desberdinak sor ditzakeen jakiteko, eta bestetik, ulermen aldetik, izen desberdinen baitan ekintza bakar edo batzuk antolatzen ari ote garen jakiteko.

Horretarako, bi udaletako idazkarien⁵ iritzia jakin nahi izan dugu. Laburbilduz atera dugun ondorioa zera izan da: izenak ez luke garrantzirik izango. Hau da, izenak ez du izaera aldatzen.

Beraz, izena aukeratzeak baino garrantzi handiagoa du herri administrazioek hizkuntza erroldari eman nahi dioten erabilpena eta funtzioa ondo zehazteak.

Izan ere, hizkuntza erroldaz ari garenean datuen bilduma edo zenbaketa bat baino gehiago sortuko lukeen administrazioaren legezko jardunbide bat kudeatzen ari gara. Esan bezala, udal errolda udalerrri bateko herritarrak agertzen diren erregistro administratiboa da. Udal erroldaren bidez, "herritar" bihurtzen da erroldan izena ematen duena, eta horrek eskubide eta betebeharrak batzuk sortzen ditu.

Ondorioz, herritarrari hizkuntza eskubide batzuk eta udal administrazioari betebeharrak batzuk onartu nahi badizkiogu, badirudi herri administrazioek erabaki dezaketela zein termino erabili. Garrantzitsua da termino horrekin jasotzen duguna garbi adierazi eta zehaztea.

Desberdina baita administrazioak herritarren euskararen ezagutza datuak "erregistratuta" izatea, adibidez, eta erregistro horren bidez herritarrekin komunikatzeko administrazio jardura bat definitzea. Oro har, hizkuntza errolda definitzerakoan nagusiki; idatziak, jakinarazpenak, gutunak... herritarrak zein hizkuntzatan jaso nahi dituen zehazten da. Azken hau egitea erabakitzen badugu, erregistro, errolda edo zentsu izena izan, arautu egin beharko da. Horrela izanik, herritarrari erroldan izena ematen duen une beretik, eskubide batzuk onartzen zaizkio eta ondorioz, noski, herri administrazioari betebeharrak batzuk.

Amaitzeko, adiera guztiak onargarriak direla ontzat emanez, txosten honetan erabili eta erabiliko dugun terminoa hizkuntza errolda izango da. Horren baitan erabiltzen diren adiera desberdinak sartu nahi izan ditugu.

⁴ Adibidez, "hizkuntzaren zentsua" da Andoaingo udal ordenantzak jasotzen duena 1/88 udal ordenantza, Andoaingo Udalean eta Udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko arauak ematen dituena.

⁵ Andoaingo eta Tolosako Udal Idazkarien iritzia kontrastatu da lan honetan.

3. Hizkuntza erroldak: helburuak

Zertarako egiten ditugu hizkuntza erroldak?

Honela zioen Iñaki Arrutik Udaltop jardunaldien inguruko elkarrizketan⁶ *“Herritarrak nola eskatu, herri administrazioa hala erantzun, eta alderantziz, herri administrazioa nola eskaini, herritarra hartara egokitu”, “egokitzen” horretan, inertzia, gehienetan behintzat, ez dugu alde. Beraz, jardun pasibotik “alde” egin behar dugu (aukerak ematea soilik ez da nahikoa) eta inertiak aldatzeko nola aktibatu (nola proaktibo aritu) pentsatu behar dugu. Atal bat, beraz, nola aktibatu herritarra da, baina bestea, Iban Arantzabalek bere ponentziari jarri dion izenak dioen moduan, udala bera da: “Zelan aktibatu herri administrazioa, herritarrekin euskaraz jarduteko?”*

Iñaki Arrutiren hitz horietan aurki ditzakegu berez, hizkuntza errolden funtzioak edo helburuak:

1 - Herritarren hizkuntza eskaera bideratzea eta, udalaren jarduna herritarren eskaera horri egokitzea.

2 – Administrazioak herritar euskaldunak aktibatzea, kasu honetan harremana euskaraz izan dadin.

Txosten honen 4.3.atalean hizkuntza errolden inguruan jasotako informazioaren berri emango dugu. Tartean udalei hizkuntza erroldaren helburuaz ere galdetu diegu. Jaso ditugun erantzunak ondorengoak izan dira.

HIZKUNTZA ERROLDAREN HELBURUAK: JASOTAKO ERANTZUNAK
Ahalik eta herritar gehienekiko harremana euskaraz bideratzea.
Bide batez, udalaren funtzionamendua, ahalik eta neurririk handienean euskaraz izatea.
Euskara hutsean jasotzeko aukera ematea horrela eskatu duten herritarrei.
Sail horiekin harremana euskaraz nahi duten herritarrak identifikatzea eta herritar horiekin sail horietatik jasotzen duten dokumentazioa euskara hutsean izatea.
Euskara sustatzeko komunikazioak eraginkortasunez bideratzea.
Gurasoekin harremanak zein hizkuntzetan egin behar diren erabakitzeke.
Herriko euskaldunen kopurua jakitea.
Euskaldunen datuak (izen-abizenak, helbidea, telefonoak...) jakitea.
Euskaldunentzako kanpaina bereziak eta, egiteko.
Herritar euskaldunekin euskarazko harremana izatea.
Udalarekin harremanak euskaraz izan nahi dituen herritarrei behar bezala erantzutea da helburua.
Herriko euskaldunekin harremanak estutzea eta tipologiaren arabera lana hobeki antolatzea eta diseinatzea.
Euskaldunen sarea trinkotzea

⁶ Iñaki Arruti: “Herritarra-udala harremana erregistroko leihatilarekin estereotipatzen dugu, eta seguruenik kiroldegietan, kultur etxeetan eta antzeko egoitzetan ematen dira maizen eta intentsuen harremanak”.
<http://www.udaltop.com/bloga/?p=248>

Euskaldunei kanpainen berri ematea modu eraginkorrean, bere profila kontuan hartuz Euskaldunen profilak (gaitasunak, etxeko hizkuntza, ikasteko tokia, adina, sexua) eta gutxi gora-beherako euskaldun eta ia euskaldunen kopuruak ezagutzea.
Herritarri udaletik zuzentzen zaizkion idatzizko komunikazioak euskara hutsean bidaltzea.
Kanpaina pertsonalizatuak egin behar direnean, erreferentzia izatea.
Udalaren paperak euskaraz jaso nahi dituzten herritarren zerrenda osatzea.
Euskararen udal ordenantzan jasotako 5.artikulua betetzeko: administrazioarekin (udalarekin) euskaraz hutsez jardun nahi duenari aukera hori bermatzeko.
Herritarrek udalarekin zein harreman hizkuntza hautatu duen jakiteko informazio iturri gisa.

Horiek kontuan harturik, badirudi udalek hizkuntza erroldaren bidez lortu nahi dutena Iñaki Arrutik aipatutako helburuekin bat datorrela. Alegia, herritarren eta administrazioaren arteko idatzizko harremana euskaraz izan dadin bideratzea, herritar euskalduna aktibatuz. Horretaz gain, bada gure ustez helburu horiei guztiei erantsi behar zaien beste bat. Izan ere, erantzun horien artean jaso dugu “Iana hobeki antolatu eta diseinatzeko”, “komunikazioa eraginkortasunez bideratzeko”, “herritarrei behar bezala erantzuteko” direla hizkuntza erroldak.

Beraz, hizkuntza erroldak hirugarren helburu edo funtzio bat ere betetzen dutela iruditzen zaigu: herritarrekiko komunikazio-harremana, eraginkortasunez kudeatzeko tresna izatea (azken finean, sarreran aipatu dugun ekintzen koordinazio egokirako tresna izatea).

Goazen ondorengo lerrootan helburu horiek banan-banan aztertzeraz.

3.1. Administrazioa eta herritarren arteko idatzizko harremana euskaraz izatea

Administrazioaren jarduerak printzipio nagusi bat bete behar du: legearekiko eta araudiekiko errespetua. Hau da, egiten den ekintza hori legearen aurkakoa ez izatea.

Euskararen erabilera eta hizkuntza eskubideak arautzen dituzten lege eta araudiek hizkuntza erroldak bideratzeko bermea eskaini behar diete herri administrazioei..

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko neurriek, eta horien barruan kokatzen ditugu hizkuntza erroldak, Euskararen Erabilera Arauzkotezko 10/1982 Oinarrizko Legea dute oinarri. Lege horrek normalizaziorako ekimenak garatzeko, hizkuntza erroldentzat, berme juridikoa eskaini behar du. Hizkuntza erroldak garatzen dituzten erakundeei bidea zabaldu zien, beharrezkoa zaien babesa eskainiz.

Euskararen Erabilera Arauzkotezko 10/1982 Oinarrizko Legeak herritarrekiko harreman hizkuntzari dagokionez honela dio⁷,

“Euskal herritarrei honako funtsezko hizkuntza eskubide hauek aitortzen zaizkie:

⁷ Euskararen Erabilera Arauzkotezko 10/1982 Oinarrizko Legeak, “Herritarren eta herri-agintaritzaren eskubideak eta eginbeharrak hizkuntzaren alorrean”, lehenengo titulua, kapitulu bakarra, 5. atala.

a) *Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitaterekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz*”.

“...Herri-aginteeek eskubide hauen erabilera ziurtatuko dute Autonomia Erkidegoaren lurraldean, eraginkorrak eta benetakoak izan daitezen”.

Legea oinarri, herri administrazioek herritarrekiko harremana euskaraz izateko eskubidea gauzatzeko edo bermatzeko bideak landu dituzte.

Besteak beste, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-Administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko planetan garatu dituzte eskubide eta berme horiek. Adibidez, EAEko edozein herri-administrazioarekin dituzten harremanetan hizkuntza-eskubideak bermatzea izan zen lehenengo plangintzaldiaren helburu nagusia eta bigarren plangintzaldian ere helburutzat jo zen herritarrekiko harremanetan bitarteko egokiak jartzea eskura, euskara, gaztelania bezala, ahozko zein idatzizko komunikaziorako hizkuntza izan dadin, Administrazio honek herritarrekin dituen harremanetan.

Gipuzkoako Foru Aldundiak ere, hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideetan⁸ zehazten ditu herritarrekiko idatzizko harremanak.

“ Euskara soilik erabiliko da herritarrak edo dagokion entitateak administrazioarekiko harremanetan euskaraz jardutea hautatu duenean, edota haiek euskara hutsean igorritako idatzien erantzuna denean”.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo, Nafarroan, Nafarroako 18/1986 Foru Legeak, abenduaren 15ekoak, euskararen erabilerari buruzkoak, xedapen orokorretan 2. artikuluan honako helburuak aitortzen dizkio legeari:

“- Herritarrek euskara jakin eta erabiltzeko duten eskubidea babestu eta eginkor bihurtzeko tresnak zehaztea”.

“- Euskararen berreskurapena eta garapena begiratzea, bere erabilpena sustatzeko neurriak adieraziz”.

II. Kapituluaren 11. Artikuluan aipatzen da *“...Administrazio Publikoen organoek parte hartzen duten ekintza guztien jakinarazpen eta adierazpenak ere , bi hizkuntzetan idatzi beharko dira, interesatu guztiek espreski bakar bat erabiltzea aukeratzeko ez badute”.* Kontuan izan behar dugu II. Kapituluaren eremu euskaldunen erabilpen ofiziala arautzen dela .

Udaletan, udalarekin harremana euskara hutsean eduki nahi duten herritarren zentsua egiteko aukera jasotzen da ordenantzetan⁹.

Garrantzitsua da aipatzea erroldan egoteko eta, ondorioz, hautatutako hizkuntza harremana bideratzeko herritarren baimena jaso behar dela eta Datu Babeserako Legea¹⁰ bete egin behar dela. Herri administrazioak, baimen hori lortzeko ekimenak bideratu ditzake baina herritarren aldetik onespena izan behar du beti ere (esplizitatuz edo ez). Udal erroldan izena emanda egoteak, hori eragin zuen ekintzak dirauen bitartean soilik izango ditu ondorioak.

⁸ Urtarrilaren 27ko 4/2009 Foru Dekretua, hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duena GFAREN jardura esparruan 2008-2012 aldirako. I. KAPITULUA, 1. artikulua.

⁹ Horietako bat, Andoaingo 1/88 UDAL ORDENANTZA, Andoaingo Udalean eta Udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko arauak ematen dituenak, bere 5. artikuluan jasotzen duena.

¹⁰ Datu Pertsonalen Babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa.

3.2. Euskaldunak “aktibatzea”

Herri txiki, ertain nahiz hiri handiagoetan egiten dira hizkuntza erregistroak, ñabardurez. Ñabardura horiek baliabideen araberakoak badira ere, hainbatetan hizkuntza errolda hori dagoen ingurune soziolinguistikoaren araberakoak ere badira.

Jaso ditugun erantzunen artean, aipatzen da “euskaldun sarea trinkotzea”, “herriko euskaldunekin harremanak estutzea”, direla hizkuntza errolden helburuak. Azken finean, gune soziolinguistiko ez euskaldunetan gertatu ohi da euskal komunitateak “komunitate” izatearen sentsazioik ez izatea. Euskal komunitatearen errealitatea azken hamarkadetan bereziki “trinkotu” “aktibatu” nahi izan da, udal administrazioek eraginda ere bai. Herri administrazioak bideratzen dituen harreman motengatik eta funtzionamenduarengatik ez da hain erraza izaten horrelako harremanak sortzea. Beraz, komunikazio behar batzuei erantzuna emateaz gain, komunitate sentsazioa garatzeko ere sortzen dira “euskaldun aktiboen” hizkuntza erroldak.

Herri txiki eta euskaldunetan, hizkuntza erroldak normalizazioan beste funtzio edo helburu bat beteko lukete. Administrazioa euskararen erabileran eredugarri izanez euskaldunek, administrazioarekiko harremanetan, beste esparruetan bezala euskara ere erabiltzea.

3.3. Administrazioa eta herritarrekiko harremanak bideratzeko tresna eraginkorra

Herritarren hizkuntza eskubideak eta euskararen normalizazioa. Horiek dira hizkuntzen errolda osatzen duten balioak. Horretaz gain, administrazioaren komunikazioa eraginkortasunez kudeatzeko erroldak eskaintzen duen aukera ere azpimarratu nahi dugu. Izan ere, hizkuntzaren errolda martxan jartzeak lan handia eskatzen du hasieran, baita ezagutza berezia ere hainbat kasutan (datu baseak, aplikazio bereziak...). Baina, hizkuntzen errolda egiten den herri administrazioetan ikusi dugu udal bakoitzak bere ahalmenen araberako ekimenak egin ditzakeela. Era berean, herritarrari administrazioaren funtzionamenduan ekarpenak egiteko aukera ematen zaio, komunikaziorako hizkuntza zein izango den hautatzeko eskubidea emanez.

Komunikazio ona bideratzeko hainbat faktore hartu behar dira kontuan, batez ere baliabideak eta bestelako elementuak. Horiek nola kudeatu bereziki landuko dugu lan honen azken ataleko hiru praktika baliagarrien aurkezpenean. Kasu praktikoko horien bidez irudikatu ahal izango dugu harreman horiek nola bideratzen diren, zein elementu kontuan hartu behar diren... azken finean, kudeaketa hori nola gauzatu.

4. Hizkuntza errolden esperientzien informazioa

4.1. Datuak biltzeko metodologia

Lehendabiziko lana aztergaia bera eta aztertzeke eremua zehaztea izan da. Lortu nahi dugun informazioa eta informazio hori jasotzeko eremua finkatzea, alegia.

Aztergaia lehenago aipatu dugun moduan “**Udallerrietako hizkuntza errolden esperientziak**” izan da. Hizkuntza errolden esperientzia horiek bi ikuspegi nagusitik aztertu ditugu: **ikuspegi kuantitatiboa** eta **ikuspegi kualitatiboa**.

Ikuspegi kuantitatiboaren bidetik, udalen **hizkuntza errolden “mapa”** osatu dugu. Izan ere, esperientzia batzuen berri izan arren, administrazioan (batez ere udaletan) hizkuntza erroldak ohikoak diren edo ez jakin nahi izan dugu. Mapa hori osatzeko errealitate soziolinguistiko ezberdinak aintzat hartuz, Euskal Herriko lurralde guztiak izan ditugu aztergai. Eta beraz, jasotako informazioan oinarrituta, kuantitatiboki lurraldeka irudikatu nahi izan dugu hizkuntza errolda kopurua eta gaiaren inguruko beste hainbat datu. Puntu honetan azaldu behar dugu, Hego Euskal Herriko datuak jaso ditugula, baina ez dugula Iparraldeko daturik lortu.

Mapa egin ahal izateko, lurralde ezberdinetako herri administrazioetako euskara zerbitzuekin harremanetan jarri gara.

Ikuspegi kualitatiboari dagokionez, jasotako hizkuntza errolden **esperientzietatik hiru (mota)** hautatu ditugu **modu sakonagoan azaltzeko**, batez ere, ikuspegi geografikoa eta funtzionala kontuan izanda; eta bide batez, gainontzeko euskara zerbitzuentzako (hizkuntza errolda izan ala ez) baliagarriak eta lagungarriak izan daitezkeelakoan.

Datu bilketarako metodologiari dagokionez, e-posta zerrendak osatu ditugu herrialdeka eta e-posta bidezko galdetegi bat bidali diegu herri administrazioetako euskara zerbitzuei.

Bidalitako e-postaz gain, aurrez aurreko eta telefono bidezko elkarrizketak ere egin ditugu informazioa osatu ahal izateko.

Galdetegian eskatu dugun informazioa honako hau izan da:

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIA	
1	Herria
2	Herrialdea
3	Hizkuntza errolda. Udalean hizkuntza erroldarik egin da? Bai / Ez
4	Zein arlotan dago ezarrita hizkuntza errolda? Udal osoan / Sail edo arlo batzuetan
5	Zein arlo edo sailetan dago ezarrita hizkuntza errolda?
6	Zehazki zein helbururekin jaso(tzen) da hizkuntza errolda hori?
7	Zein urtetan jarri zen martxan hizkuntza errolda?
8	Hizkuntza errolda abian jarri zenetik zein aldaketa izan du?
9	Hizkuntza erroldan jasotako herritar kopurua abian jarri zenean
10	Hizkuntza erroldan jasotako herritar kopurua gaur egun
11	Balorazio orokorra / Berezitasunak

4.2. Bidalitako galdetegi eta jasotako erantzun kopurua.

Hizkuntza errolden inguruko galdetegia **187 e-posta** helbidetara **bidali** dugu.

Bidalitako galdetegiaren erantzunak 131 izan dira.

Hona hemen datuak herrialdeka:

BIDALITAKO GALDETEGIAK ETA JASOTAKO ERANTZUN KOPURUA		
Herrialdea	Bidalitako galdetegiak	Jasotako erantzunak
Araba	12	10
Bizkaia	56	37
Gipuzkoa	93	46
Nafarroa	26	38
Guztira	187	131

Nafarroaren kasuan galdetegi batzuk bailaraka bidali ditugu eta erantzun batzuk udalerrika jaso ditugu. Horretan datza, beraz, lurralde horretan bidalitako eta jasotako erantzunen arteko aldea.

Ondorioz, iruditzen zaigu jaso ditugun erantzunak esanguratsuak direla. Dena den, ezin dugu baloratu jaso gabe geratu zaizkigun esperientziak zenbat eta nolakoak diren. Batetik, Iparraldeko daturik ez dugulako jaso, bestetik, galdetutako guztiek ez dutelako erantzun eta azkenik, ezezkoen erantzunen artean antzeko praktikaren bat agian izan badutelako.

Hori guztia argituta, ondorengo puntuan jasotako informazioaren berri emango dugu:

4.3. Jasotako informazioa

Atal honetan galdetegiaren bidez jasotako informazioa ikuspegi ezberdinetatik aurkeztuko dugu: ikuspegi kuantitatibotik, ikuspegi funtzionaletik eta ikuspegi historikotik, hain zuzen ere. Amaitzeko, erantzun dutenen balorazioak ere azalduko ditugu.

Ikus ditzagun, beraz, banan-banan:

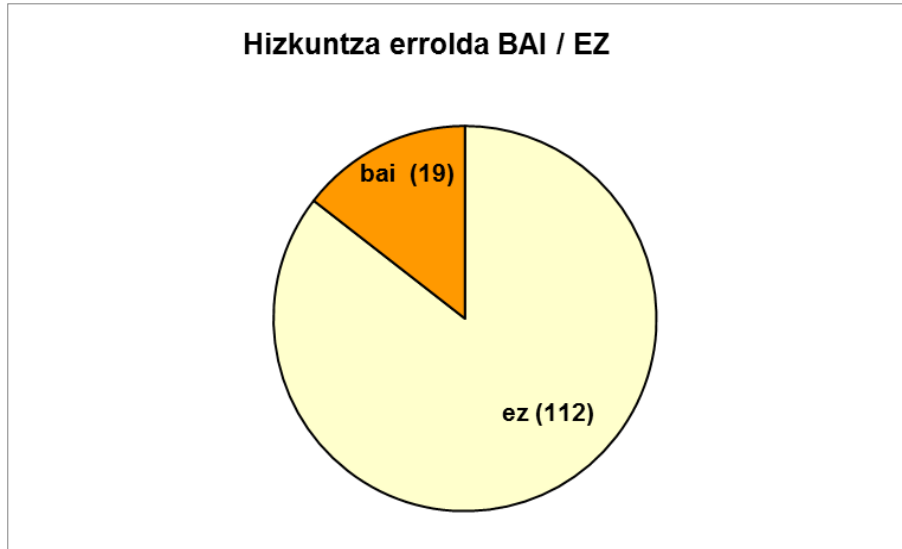
4.3.1. Ikuspegi kuantitatiboa

Erantzunetan oinarrituta, eta ikuspegi kuantitatibo hutsetik, dagoen hizkuntza errolda kopurua, horiek herrialdeka nola banatuta dauden, zeintzuk diren hizkuntza errolda duten udalerriak (eta Foru Aldundiak) eta horietatik zenbatek duten udal osoan ezarrita eta zenbatek sail edo arlo batzuetan soilik azalduko dugu.

4.2. puntuan esan bezala 131 galdetegi jaso ditugu beteta. Horietatik **19 dira hizkuntza errolda dutela esan dutenak**, erantzun dutenen % **14,5** hain zuzen ere.

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK	
Hizkuntza errolda duten udalerriak	19

(eta Foru Aldundiak)	(jasotakoen %14,5)
----------------------	--------------------



Beraz, jasotako erantzunei begiratzuz gero, lehenengo ondorio nagusia zera izango litzateke: jasotako datuen arabera, **ez dira asko hizkuntza errolda duten herri administrazioak.**

Hizkuntza errolda duten udalerrien **mapa herrialdeka** eginez gero, honela irudikatu genuke:



HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK
Hizkuntza erroldak HERRIALDEKA

Herrialdea	Kopurua (jasotako erantzuneko %)
Araba	0 (%0)
Bizkaia	2 (%5,4)
Gipuzkoa	11 (%23,9)
Nafarroa	6 (%15,7)
Iparraldea	ez dakigu
Guztira	19 hizkuntza errolda

Hizkuntza errolda dutela esan duten 19 horietatik **18 udalerrri daude eta Gipuzkoako Foru Aldundia**, hain zuzen ere.

Ondorengo taula jaso dugu zehazki zeintzuk diren hizkuntza errolda duten herri administrazioak:

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK	
Hizkuntza errolda DUTEN UDALERRIAK (eta Foru Aldundiak)	
HERRIALDEKA	
Herrialdea	Hizkuntza errolda kopurua
Araba	0
Bizkaia	2 (Elorrio, Otxandio)
Gipuzkoa	11 (Andoain, Beasain, Bergara, Hernani, Irun, Lasarte-Oria, Legazpi, Ordizia, Urretxu, Zumarraga, Gipuzkoako Foru Aldundia)
Nafarroa	6 (Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Burlata, Gares, Ultzama)
Iparraldea	Ez dakigu
Guztira	19 hizkuntza errolda

Arabaren, beraz, galdetegia beteta bidali diguten udalerriek eta baita Arabako Foru Aldundiak ere hizkuntza erroldarik ez dutela esan digute.

Bizkaian, bi udalerririk esan digute hizkuntza errolda dutela, Elorriok eta Otxandiok.

Hizkuntza errolda kopururik handiena Gipuzkoan jaso dugu, 10 udalerritan: Andoain, Beasain, Bergara, Hernani, Irun, Lasarte-Oria, Legazpi, Ordizia, Urretxu eta Zumarraga; udalerrri horiez gain, baita Gipuzkoako Foru Aldundian ere.

Nafarroaren kasuan, 6 esperientziaren berri jaso dugu: Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Burlata, Gares eta Ultzama.

Azkenik, lehenago esan dugun bezala, Iparraldeko daturik ezin izan dugu lortu.

Foru Aldundiei dagokienez Gipuzkoako Foru Aldundian Ogasun arloan daukate hizkuntza errolda martxan. Arabako eta Bizkaiko Foru Aldundietan, aldiz, hizkuntza erroldarik ez dutela jakinarazi digute.

Hizkuntza errolda dutenetatik 10ek Udal osoan ezarrita dutela esan digute, eta **8k**, aldiz, **sail edo arlo batzuetan** soilik. Hona hemen datu zehatzagoak:

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK		
Herrialdea	Hizkuntza errolda UDAL OSOAN ezarrita dutenak	Hizkuntza errolda SAIL edo ARLO BATZUETAN ezarrita dutenak
Araba	0	0
Bizkaia	2 (Elorrio, Otxandio)	0
Gipuzkoa	5 (Andoain, Bergara, Irun, Legazpi, Ordizia, Zumarraga)	4 (Hernani, Lasarte-Oria, Urretxu, Gipuzkoako Foru Aldundia)
Nafarroa	2 (Burlata, Gares)	4 (Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Ultzama)
Guztira	9 hizkuntza errolda udal osoan aplikatuta	8 hizkuntza errolda sail edo arlo batzuetan aplikatuta

4.3.2. Ikuspegi funtzionala

Ikuspegi funtzionalaren bidez sailkatu dugu:

- Hizkuntza errolda zein sail edo arlotan ezarrita dagoen.
- Hizkuntza erroldaren helburuak eta funtzioak.
- Hizkuntza errolden tipologia.

Beraz, **hizkuntza errolda sail edo arlo batzuetan ezarri** dutenek **honakoak aipatzen dituzte:**

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK	
Hizkuntza errolda ezarritako SAILA edo ARLOA	Euskara Zerbitzua, Hizkuntza zerbitzua
	Hirigintza
	Harrera
	Kiroldegia
	Musika eskola
	Liburutegia
	Politika soziala
	Ogasuna

Ikus dezakegunez, aipatzen diren udaletako arloak edo sailak zuzenean herritarrekiko harremana dute.

Sail edo arlo zehatz batzuetan aplikatzeko arrazoen artean, batzuek aipatu dute udal osoko hizkuntza erregistroa kudeatzeko zailtasunak eta oraingoan, eraginkortasunari begira sail batzuetan bakarrik aplikatzea erabaki dute.

Helburuei erreparatuz gero, dokumentu honen 3. atalean azaldu ditugun arren, ideia eta kontzeptu nagusienak errepikatzen direla ikus dezakegu:

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK
Hizkuntza errolden HELBURUAK
<i>Errepikatzen diren helburuak eta funtzioak:</i>
Herritarrekiko harremanak euskaraz bideratzea
Herritarrei aukera ematea / hautua bideratzea
Idatziak/dokumentazioa euskaraz bidaltzea / jasotzea
Euskaldunen komunitatea trinkotzea, identifikatzea, harremanak estutzea, eurei begirako kanpaina bereziak egitea / bideratzea...
Udalaren funtzionamendua euskaraz izatea
Eraginkortasuna, kudeaketa erraztea

UdalTOP-eko aurtengo gai nagusiari erreparatuz, "Herritarren eskaera eta komunikazio-estrategiak", gai horrekin bete-betean datozen kontzeptuak ageri dira jasotako hizkuntza errolden helburuetan behin eta berriro: *bidali, jaso, bideratu, harremanak, eskaera, aukera, komunikazioa...*

Sarreran aipatutako helburu tipologiari dagokionez, **euskaldunen hizkuntza eskubideak bermatzeari** begirako helburuak aipatzen dira: *“Harremanak euskaraz izan nahi dituen herritarrei behar bezala erantzutea”, “Udalaren paperak euskaraz jaso nahi dituzten herritarren zerrenda osatzeko”, “sail horiekin harremana euskaraz nahi duten herritarrek identifikatzeko”, “Herritarrek udalarekin zein harreman hizkuntza hautatu nahi duen jakiteko”, “Euskara hutsean jasotzeko aukera emateko horrela eskatu duten herritarrei”, “...administrazioarekin euskara hutsez jardun nahi dutenei aukera hori bermatzeko.”...*

Era berean, helburuen arlo honetan **euskaldunen komunitatea trinkotzea eta aktibatzeari** ere egiten zaio erreferentzia: *“Herriko euskaldunekin harremanak estutzea”, “Euskaldunentzako kanpaina bereziak egitea”, “Euskalduneri kanpainen berri ematea profila kontuan hartuz” “Tipologiaren arabera lana hobeki antolatzea eta diseinatzea”, “Kanpainak pertsonalizatuak egin behar direnean, erreferentzia izatea”, “Herriko euskaldunen fitxategia osatzea”...*

Azkenik, hirugarren multzoan sarreran aipatu dugun moduan **Administrazioa eta herritarrekiko harremanak bideratzeko tresna eraginkortzat** ere jotzen dute hizkuntza errolda: *“Komunikazioan eraginkortasuna hobetzeko”, “Lana hobeki antolatzea eta diseinatzeke”, “Lan-kargak saihesteko”, “Komunikazioak eraginkortasunez bideratzeko”...*

Azpitarratzekoa iruditzen zaigu, era berean, lurraldeetako hizkuntza errolden helburuak aztertuz gero, besteak beste errealitate soziolinguistiko desberdinaren isla edo ondorioz, Erkidegoan batez ere euskalduneri komunikazioak euskaraz bideratzeari, euskara hutsezko komunikazioari... erreferentzia egiten zaiola, eta Nafarroan batez ere, euskaldunen komunitatea ezagutzea, trinkotzea, aktibatzea...aipatzen dela behin eta berriro.

4.3.3. Ikuspegi historikoa

Ikuspegi historikoari dagokionez, jasotako esperientzia horien arabera, batetik hizkuntza errolda horiek zein urtetan sortu ziren azalduko dugu; eta bestetik, denboraren aldagaia kontuan hartuta, bai kuantitatiboki eta baita kualitatiboki izan dituzten **aldaketak** ere jasoko ditugu.

Galdetegietan jasotako erantzunen arabera hona hemen azkenekotik lehenengora **hizkuntza errolden sorrera daten hurrenkera**. Jasotako datuen arabera lehenengoa Irungoa izan zen eta azkenekoa, aldiz, Ultzama. Lehenengoak, Gipuzkoan egin dira eta ondoren hurrenkeraz, Bizkaian eta Nafarroan.

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK	
Hizkuntza errolda ABIAN JARRITAKO URTEA	Udalerrria
1990	Irun
1991	Bergara
1996	Beasain, Ordizia
1997	Andoain

2000	Elorrio, Hernani, GFA
2004	Lasarte-Oria, Antsoain
2005	Burlata
2006	Urretxu
2007	Legazpi
2008	Berriobeiti, Berriozar
2009	Gares
2010	Otxandio
2012	Ultzama

Hizkuntza errolda martxan jarri zenetik izandako aldaketak ere jaso ditugu. Aldaketa horiek kuantitatiboak ez ezik kualitatiboak ere izan dira.

Aldaketa kuantitatiboan jaso ditugu hizkuntza errolda horiek lehendabizikoz abian jarri zirenean, bertan jasotzen zuten herritar kopurua eta gaur egungo kopurua:

HIZKUNTZA ERROLDEN GALDETEGIKO ERANTZUNAK				
Hizkuntza erroldan jasotako HERRITAR KOPURUA				
Udalerria	Abian jarri zenean	Gaur egun Kopurua / biztanleen %	Biztanle kopurua	Oharrak
Elorrio	253	---	7.283	
Otxandio	20	30 / (%2,3)	1.302	
Andoain	3.521	3.311 / (%22,6)	14.646	
Bergara	3.100	4.800 / (%32,9)	14.577	
Irun	50	50 (%0,08)	61.339	
GFA	10184 (Ogasuna)	43.377 (Ogasuna) / (%6)	712.097	Erronka da Ogasuneko datuen lagapena lortzea Aldundi osoarentzat (orain arte 700 pertsona fisiko eta 700 pertsona juridikok baino ez dute baimendu hori).
Hernani	355 (Musika eskolan)	Ez daukagu	19.284	
Lasarte-Oria	200 (euskaraz 53k)	199 (euskaraz 97k) /	17.889	

		(%0,5)		
Legazpi	1137	1.453 / (%16,7)	8.684	
Ordizia	??	2.400 / (%24,3)	9.871	
Urretxu	1.384	1.070 / (%15,3)	6.961	
Zumarraga	---	698 / (%6,7)	10.324	
Antsoain	Ezin du baieztatu	1.043 / (%9,6)	10.776	
Berriobeiti	Ez dakit	353 / (%5,9)	5.971	
Berriozar	494	571 / (%6,04)	9.449	
Gares	---	334 / (%11,7)	2.835	
Ultzama	----	Kudeatu gabe oraindik	1.706	

Jasotako datuen arabera, gaur egun udalerriko biztanleekiko hizkuntza erroldetan herritar gehien dituzten herriak ehunekotan Bergara (%32,9), Andoain (%22,6), Legazpi (%16,7) eta Urretxu (%15,3) dira. Esan beharrik ez dago ondorio zuzenak atera ahal izateko, datu hauek, besteak beste, biztanleen euskararen ezagutza datuekin alderatu beharko lirakeela. Herritar kopuruaren inguruko datu orokorrik ez dugu eman, hizkuntza errolden helburu, tipologia, kudeaketa, ...ezberdinak izanik ez dugulako uste datu orokorrak aparteko informaziorik ematen digunik.

Kasu batzuetan gaur egun hizkuntza erroldan jasotako dagoen biztanle kopurua txikiagoa da hasieran jaso zena baino. Holakoetan, biztanlerian izandako aldaketak aipatu dituzte.

Aldaketa kualitatiboei begira, aldiz, errepikatzen diren erantzunak multzokatu ditugu:

Formatua edo euskarria: udalerrietan lehendabizikoz hizkuntza erroldak jasotzeko euskarriei dagokionez word, excel, access formatuak aipatzen dituzte. Gerora, eta ondoren aipatuko ditugun kudeaketa arazoak hobetze aldera, aplikazio informatiko bereziak sortu dituztela aipatzen dute: hizkuntza errolda bera jasotzeko propio sortutakoak, edo biztanleen erroldaren barruan sartuta...errolda kudeaketaren barruan txertatuta Esate baterako, Nafarroan udalerrri batzuetan aplikazio berezi bat sortu zuten herritarren hizkuntza inguruko datuak jasotzeko, Bizkaian herritarren hizkuntza hautua erregistratzeko programa berezi bat sortu zuten, Bergaran biztanleen erroldan sartuko da 2013an...

Erabilera: Hizkuntza errolda egin eta gero, Behin hizkuntza errolda eginda, gerora hizkuntza errolden erabilera eta kudeaketarako arazoak aipatzen dituzte, batez ere baliabide (pertsonek, sistemak...) faltagatik. Hasieran konpromiso sendoagoak hartzen direla esaten dute. Hizkuntza errolden erabilera udaleko langileen esku bakarrik utziz gero (ez bada euskara zerbitzutik jarraipen estua egiten) ahulduz doala diote. Batez ere, denbora batera puntualki erabiltzen dela, eta ez era sistematikoan, sail batzuetan bai eta beste batzuetan ez (nahiz eta hasieran udaleko arlo eta sail guztietan erabiltzeko aurreikuspena egin). Arazo hauei aurre egiteko batetik, kontsultarako eta erabilerarako aukerak hobetzeko tresna informatiko egokien beharra eta bestetik, biztanleen erroldaren datu basearekin uztartu ahal izatea aipatzen dute.

Eguneraketa: Lehenengo datu bilketak egiteko etxez etxeko bisita eginez, biztanleen errolda orokorrak aprobeztatzuz egin izan dira. Ondorengo eguneraketarako errepikatzen den sistema bat komunikazioak euskara hutsean jasotzeari begira zera da: 16-18 urte betetzen dutenei galdetzea... Orokorrean datuak eguneratzeko modua sistematizatzeko arazoak aipatzen dituzte, eta arlo honetan sistemak ez direla eraginkorrak eta baliabide falta azaltzen dute. Esate baterako zerrendan dauden altak eta bajak identifikatzeko arazoak dituzte (hildakoak, herritik joandakoak, etorritakoak...). Tresna egokiek aukera horiek hobetzen dituztela aipatzen dute.

Herritarrekiko hizkuntza erroldaren komunikazioa: hasieran zabalkunde eta komunikazio kanpaina berezi(go)ak egiten dira, baina gerora ahuldu egiten dela eta herritarrei ez zaiela aukeraren berri (behar bezala) ematen aipatzen dute Garrantzitsua jotzen dute horretan asmatzea.

Hizkuntza erroldaren komunikazioari (nork, nola, zer, nori...) hasieratik bertatik, arreta berezia jarri beharra aipatzen dute.

Herritar guztiei komunikazioak euskara hutsean bidaltzea erabakitzen dutenen kasuan, **eskaera formal gutxi** jasotzen omen dira, **gaztelaniaz (ere) birbidaltzeko eskatuz**.

4.3.4. Balorazioak

Hizkuntza errolda dutenek eta ez dutenek gaiari buruzko balorazio batzuk egin dituzte eta atal honetan jaso ditugu:

Hizkuntza errolda dutenen artean balorazio positiboa, ondo egindakoak eta hobetzekoak multzokatu ditugu:

Balorazio positiboa eta ondo egindakoak:

- Tresna oso egokia administrazioan euskararen erabilera (idatzia) bultzatzeko.
- Eguneroko lanari eta plangintza egiteari begira interesgarria.
- Oso ekimen interesgarria da eta emankorra izan daiteke hizkuntza tipologiaren arabera herriko euskaldunekin lan egiteko aukera ona ematen duelako.
- Kanpainak egiteko beharrezko inguruan argudio objektiboak emateko baliagarria da.
- Kanpainak publiko zehatzari bidaltzeko baliagarria da.
- Eguneratzeko ikastetxeen bidea emankorra.
- Herritarrak komunikazioak euskaraz jasotzea nahi duen galdetzerakoan, hizkuntza erroldan sartzeko, euskara zerbitzuak informazioa zuzenean (argudio egokiarekin) ematea, beldurrak eta kezkek kenduz...
- ...

Hobetzekoak:

- Herritarrari galdetu egiten zaio, baina gero ez dugu haren eskaerari erantzuteko baliabide egokirik. Herritarrei galdetu bai, baina gerora ez zaiola erabilpen egokirik egiten.
- Eguneratzeko arazoak.
- Beti galdetu behar diogu euskaldunari ea euskaraz egin nahi duen, edo ez ote litzateke egokiago izango gaztelaniaz nahi duenari galdetzea?
- Kontsultagarritasuna: modu automatikoan datuak ateratzeko aukera. Udaleko beste datu-base batzuekin uztartzeko aukera izatea.
- Baliabide gabeziagatik idatzi mota batzuetara bakarrik aplikatzea.
- Udaleko sail guztietara edo udalerrri guztira zabaltzeko zailtasunaren ondorioz, sail batzuetan bakarrik aplikatu ahal izatea.
- Udaleko langile guztiek konpromisoa hartu arren komunikazioetarako hizkuntza errolda erabiltzeko, ez da ohitura hori errotzea lortzen. Jarraipena egitea zaila da eta langile bakoitzaren baitan geratzen da sarritan erroldaren erabilera. Praktikan ez erabiltzea.
- Eskari gutxi jaso eta ekimena bertan behera lagatzeko arriskua.
- ...

Hona hemen **hizkuntza errolda EZ dutenek** aipatzen dituztenak:

- Udalerriko biztanle guztiei (hizkuntza erroldarik erabili gabe) komunikazio (ia) guztiak euskara hutsean bidaltzea. Gaztelaniazko itzulpena nahi duenak, hala eskatu behar du.
- Herritarren eskaerak udalean erregistratzen direnean eskaeran hautatutako hizkuntzan jasotzen dute erantzuna. Hala ere, oro har, aldika egiten da horrela eta ez da datu hori hurrengoetarako erregistratzen.
- Leku batzuetan gaia aztertzen ari dira, baina zailtasunak aipatzen dituzte abian jartzeko: kudeaketa, lege babesari dagokionez zalantzak...
- Euskara aldagaia kontuan hartuta, herriko elkarte, enpresa, erakundeen...hizkuntza erroldak dauzkate batzuek. (hizkuntza errolda duten batzuk ere bai).

...

5. Praktika baliagarriak

Jasotako informazioan oinarrituta, udalerrietako hizkuntza errolden esperientzia batzuk sakonago ezagutzeko ahalegina egin dugu.

Irizpide geografikoa, eta jasotako praktiken nolakotasuna kontuan hartuz, hiru esperientzia (mota) zehatzago azalduko ditugu.

Hizkuntza errolda dutela aipatu dutenen artean, **Bergarako eta Garesko** (bide batez, Nafarroako udalerrri batzuen) esperientziak jaso ditugu. Horietaz gain, aipatu dugu erantzunen artean herritar guztiekiko euskara hutsezko komunikazioa bideratzen ari direla udalerrri batzuk. Komunikazio estrategia hori jasotzea interesgarria iruditu zaigu, eta horretarako **Bermeoko eta Ondarroako** esperientziak azalduko ditugu.

Hirurak ere, esperientzia desberdinak dira. Bergarako hizkuntza erroldak Udalarekin idatzizko harremanak euskara hutsean izan nahi dituzten herritarrak jasotzen ditu. Gareskoak, “Euskaldunen fitxategia” izena du, eta udalerriko herritar euskaldunen datuak biltzen dituen datu-base bat da; gerora, besteak beste, euskaldunekiko eta euskarazko komunikazioari begira ere erabiltzen dena. Azkeneko praktika, aldiz, lehenago esan dugun bezala, hizkuntza erroldarik egin gabe, herritar guztiekiko euskarazko komunikazioaren aldeko apustua egitean datza.

Beraz, hasieran zehaztutako aztergaiaren definizioa estu-estu hartuz gero, agian Bergarakoa soilik izango litzateke hizkuntza errolda, bete-betean. Gareskoa, bere izenak dioen moduan, “Euskaldunen fitxategi” bat da. Eta azkena, udalerrri horietako hizkuntza irizpideetan oinarritutako erabaki baten gauzapena.

Euren izaera dena delakoa izanda ere, hiru praktikak hizkuntza erroldei buruzko galdetegiaren bidez jaso ditugu. Eta gure aztergaiarekin lotuta, herri administrazio eta herritarren arteko harremanak euskaraz izateko estrategiak izanik azter ditzagun banaka-banaka:

5.1. Bergarako hizkuntza erroldaren esperientzia

Bergaran hizkuntza errolden inguruko informazioa biltzeko bertako euskara zerbitzuaren laguntza izan dugu. Galdetegian jasotako erantzunez gain, aurrez aurre informazioa osatzeko aukera izan dugu.

Kokapena: Bergara Gipuzkoa mendebaldean dago, Debagoienean. 15.000 biztanle inguru ditu eta euskaldunen portzentajea %70 ingurukoa da.

Abiapuntua: Hizkuntza errolda 1991n osatu zuten lehendabiziko aldiz. Orduan egin zen biztanle errolda aprobetxatu zuten aldi berean “Udalarekin harremanak euskaraz izateko prest zeuden herritarren errolda” egiteko.

Izena: hasieran erabili zuten izena “**Udalarekin harremanak euskaraz errolda**” izan zen. Gero, praktikan ez dela horrenbeste joan-etorriko zerbait izan aipatzen dute. Gehienbat, udaleko idatziak euskaraz jasotzeko prestasuna azaldu dutenen errolda da: “**Udal idatziak euskaraz jasotzeko errolda**”, hain zuzen ere.

Berezitasunak: Bergaran 1991n biztanleen errolda egiteko agenteak ez ziren etxez etxe ibili datuak biltzen, baizik eta udaletxeko areto nagusian jarri ziren lan hori egiteko. Dozena bat agente-edo egon ziren eta jendea bertara joaten zen erroldatzera/errolda eguneratzera. Euskara zerbitzuak agente horiei planteatu zieten herritar euskaldunei galdetzea ea udalarekin harremanak euskaraz izateko prest zeuden eta datu hori jasotzea.

Hasieran horrela hasi ziren, baina berehala konturatu ziren, modu horrek ez zuela nahi besteko emaitzarik ematen eta agenteen alboan pleno aretoan euskara zerbitzukoak jartzea proposatu zuten eta euskara zerbitzukoek egitea zuzenean proposamena herritarrei, eta horrela egin zuten. Zehazki, biztanleen errolda egiten ari zirenei proposatu zieten euskaldunak joaten zirenean eurengana bidaltzea, eta eurek galdetzen zieten hizkuntza erroldan sartu nahi zuten. Era horretan, 16 urtez gorakoei galdetuz 3.500 bat herritarren izenak jaso ziren lehenengo hizkuntza errolda horretan.

Zergatik euskara zerbitzukoek egin zuzenean eskaintza hori? Bereziki jendeak horrelakoetan beldur eta kezka handia izaten duelako: “Gero idatziak ongi ulertuko dituen edo ez...” eta kezka hori kentzeko informazio lan bat egin beharra dagoela eta ikusi zuten lan hori egiteko informazio hori euskara zerbitzukoek zuzenean ematea egokiagoa zela pentsatu zuten.

Erabilitako argudioak: argudio nagusia normalean ez dutela arazorik izango esatea da, bereziki zainduko dituztela euskara hutsezko jakinarazpenak, hizkuntza kalitatearen aldetik-eta...; eta kasuren batean arazoren bat izanez gero, ez dela inongo arazorik egongo edo ele bietan egiteko edo momenturen baten erroldatik baja ematea pentsatuz gero ere, horretarako ere ez dagoela arazorik esatea...

Aplikazio eremua: planteamendua udal osokoa da, ez da zerbitzu jakin batzuekiko harremanak euskaraz izateko errolda. Planteamendua orokorra izan da: udalarekiko harremanak euskaraz izatea.

Gero errealitatean, euren gabeziengatik, ez dira iritsi zerbitzu guztietatik zabaltzen diren jakinarazpen edo idatzi guztiak aintzat hartzera, baina euren asmoa hori da.

Gaur egunean, batez ere, udal gobernuaren jakinarazpenak kontuan hartzen dituzte. Egia da ere, gehien horrek izaten direla, maiztasun handienekoak. Baita plenoan hartutako erabakien jakinarazpenak ere...Horietan betetzen da batez ere.

Helburua: helburu nagusia euskarazko funtzionamendua indartzea da. Garbi dute euskara normalizatzeko bidea euskarazko funtzionamendua indartzea dela, bai herritarrei begira, udaletik kanpora, eta baita udal barruan ere.

Udal barruan euskara hutsezko funtzionamendua daukate eta gaur egunean nahiko sendotuta daukate. Eta kanpora begira, erdaraz jakinarazi beharrak euskara zerbitzuari lan karga bat ekartzen dio, itzuli egin behar dute. Euren gobernuko aktak euskara hutsez sortzen dira eta gero jakinarazteko itzuli behar izaten dute, beraz, lan karga bat kentzea ere bada.

Herritarrei begira ere, noski, herritarrak hizkuntza eskubideak dauzkala kontuan hartuta, gaur egun horiek gauzatzeko geratzen den bide bakarra herritarrak berak eskatzea dela aipatzen dute (hain zuzen ere, hori da udalak egin duena: eskaera hori bideratu), bestela administrazioak legez behintzat, ele bietan jardun behar du, legea estu-estu hartuz gero.

Aldaketak: alde batetik, 1991n egin zen errolda, eta gero eguneratzeko prozesu edo sistema bat jarri zuten martxa. Eguneratzeko sistema hori ikastetxetan DBH 4ko ikasleei galdetzea izan da, udalarekin harremanak euskaraz izan nahi zituzten. Zergatik DBH4? Hori erabaki zen momentuan herriko biztanle guztiak oraindik ere herrian dauden adin tarte egokia delako.

Kontsultatzeko aukeren ikuspegitik egia esanda gutxi aurreratu dutela aipatzen dute. Ahalegin batzuk egin zituzten orain dela urte batzuk. Aplikazio informatiko bat sortzen saiatu ziren kontsultagarritasuna hobetzeko. Izan ere, komenigarria izango litzateke langile batek idatzi bat sortzerakoan hartzailearen izena jartzearekin batera agertzea udalarekin harremanak euskaraz jaso behar duen. Duela urte batzuk AEDk halako aplikazio informatiko bat sortu zuen, proiektu baten bidez eta Bergararekin harremanetan izan ziren, proba batzuk ere egin ziren baina azkenean ez zen ezertan geratu.

Urteetan hizkuntza errolda hori word formatu simple baten izan dute, bere momentuan ez zelako egoki ikusi biztanleen erroldan sartzea.

Baina, gaur egunean, dagoeneko onartuta dago biztanleen erroldan sartzea. 2013an hartutako erabaki bat da. Horrek erraztuko du kontsultagarritasuna. Udaleko beste zerbitzu batzuetan, kirolean edo ongizatean, badituzte herritarren datu-baseak eta biztanleen erroldan sartuz gero, aukera egongo litzateke hizkuntza errolda eta beste datu-base horiek lotzeko, uztartzeko. Momentu honetan daukaten eginkizun eta apustuetako bat horixe da: biztanleen erroldan txertatu eta beste zerbitzu batzuekiko loturak indartzea.

Hizkuntza erroldan jasotako herritar kopurua: abian jarri zenean 3.500 inguru. Gaur egun ez daukate datu zehatz-zehatzik, baina euren zerrendetan 5.000tik gora daukate. Izan ere, 1991tik hona biztanleen erroldan izan diren aldaketa batzuk: hildakoak...kasu askotan eguneratu barik daukate eta beraz, kalkulatzeko 4500-5000 inguru daudela. 16 urtez gorakoak 11.000-12.000 biztanle inguru izango dira Bergaran.

Balorazioa:

Positiboa: alde batetik, asmatu zuten jendeari informazioa euskara zerbitzukoek zuzenean eman eta jendeari beldurra kentzeko informazioa emate horretan. Faktore klabetzat jotzen dute. Zerrenda osatzeko informazioa egoki ematen ez baduzu, herritarrak ele bietan jasotzeko apustua egin dezake, eta euskara hutsezko komunikazioaren aldeko emaitzak kaxkarrak izan daitezke. Informatzaile egokiak jartzea zuzeneko informazioa ematen eta beldurra kentzea gakotzat jotzen dituzte, beraz.

Eguneratzeko hartutako sistemari dagokionez, DBH4koei galdetzea ere ondo baloratzen dute. Hala ere, horrek ere badauka lege aldetik, estu-estu hartuz gero, zer aztertua. Berez, 16 urtekoak oraindik ez dauka bere kabuz jarduteko aukerarik. Dena den, Bergaran bide hori hartzea erabaki dute, gaia malgutasunez eta praktikotasunez hartuz. Eta momentu batean norbaitek kexa azaltzen badu edo ez duela nahi esaten badu, ez dago inongo arazorik. Urte hauetan ez dute inongo arazorik izan. Beraz, alde horretatik positiboa izan da bide hori hartzea.

Gaur egunean aipatutako helburuak medio, Udalak duen erronka handi bat da.

Kezkak: Gaur egun 30 urtez azpiko bergararren %95a inguru D ereduan ikasitakoa da. Kezka handi bat zera da: beti ibili behar dugu euskaldunei galdetzen euskaraz jardun nahi duten edo beste modu batera esanda, euskaldunak beti ibili behar du esaten "nik euskaraz nahi dut" ?

Aztertu izan dute adin batetik beherakoak hartzea eta, de facto, berak kontrakorik eskatzen ez badu, euskara hutsezko errolda horretan sartzea, praktikan hala delako, baina momentuz ez daukate horrelako erabakirik.

Izan ere, legeak planteatzen du estu-estu hartuta, herritarrak berak eskatzen ez badu, ele bietan jakinarazi behar zaiola.

Horrelako proiektu bat martxan jarri behar duenari aholkuak-edo: Halako proiektu bat martxan jartzea erabakiz gero irabazteko izan dadila. Euren kezka bazen, herritarrei galdetuz gero “Udalarekin harremanak euskaraz izan nahi dituzu?” 16 urtez gorako 12.000tik 300ek bakarrik baietz esatea adibidez, eta hori ez litzateke irudi ona. Portzentaje txikia izango litzateke...Beraz, egitekotan, irabazteko apustua izan dadila.

Komunikazio lan indartsua egin beharra dagoela, eta informazio hori komunikatu behar dutenak prestatuta izatea, 4 ideia behintzat garbi daukatenak izatea komeni da, jendeak izan dezakeen beldur, kezka horiek kentzeko...

Bestelakoak: Biztanleen erroldaz gain, elkarteen eta enpresa eta establezimendu komertzialen errolda ere badugu. Elkarteetan elkarte gehien-gehienak (85 inguru) daude eta enpresa eta establezimendu komertzialetan apur batzuk.

5.2. Garesko Euskaldunen fitxategiaren esperientzia

Garesko “Euskaldunen fitxategia”ren inguruko informazioa bertako euskara teknikariaren bidez lortu dugu. Nafarroako udalerrri batzuek abiatutako esperientzian oinarrituta, Garesko esperientziaren informazioa zehatzago azaldu digu:

Kokapena: Nafarroako erdialdean kokatuta dagoen Garesen 2.900 biztanle inguru ditu. Azken datuen arabera, elebitasun-tasa %16koa da. Euskararen foru legearen arabera, zonalde mistoan kokatuta dago.

Abiapuntua: lehendik ere herriko euskaldunen inguruko zerrendak eta datuak hemen eta han jasota zeuden arren, informazioa modu formalean jasotzeko asmoz, eta egungo datuen babeserako legea betez, “Euskaldunen fitxategia” aplikazio informatiko batean jasotzen hasi ziren.

Besteak beste eta gure gaiari dagokionez, herritar euskaldunekiko komunikazioa eta elkarlana egoki bideratzea du helburu.

Aplikazio hau ez da Gareserako propio sortutako zerbait. Nafarroako teknikarien sarearen bidez, 9 udalerririk ekin zioten “Euskaldunen fitxategia” proiektuari. Guztiek behar antzekoak zituzten eta aplikazio informatikoen ikuspuntutik hornitzaile berbera izanik, behar zuten erregistro horretarako aplikazio hori prestatu zuten.

Garesko “Euskaldunen fitxategia” 2009an sortu zen. Bertan ez dira herritar guztiak agertzen, eta ezta Garesen elebidunak diren guzti guztiak ere; izan ere, fitxategian izena ematea borondatezko kontua baita. Fitxategian izena ematen duen herritarrak ondoren euskararekin lotutako informazioa, kanpainen berri,... euskaraz (ere), jasotzen du.

Helburuak: Herritar euskaldunen profilak ezagutzea, datu-baseak jasotzen duen informazio hori herritar euskaldunekiko komunikazioa eta elkarlana egoki bideratzea, euskaldunen sarea nolabait trinkotzea, euskaldunei kanpainen berri ematea modu eraginkorrean, profilak kontuan hartuta kanpaina bereziak egiteko baliatzea...

Izena: “Euskaldunen fitxategia” izena du.

Izaera: Herritarren euskararekin lotutako informazioa biltzen duen datu-base bat da, borondatezkoa da eta aplikazio informatiko batean jasotzen da.

Beraz, borondatezkoa denez, bertan ez daude herritar guztien datuak. Ez dira datu estatistikoak. Fitxategian izena emateak, herritarrei trukean “zerbait” eskaintzea ere badakar, feedbacka ematea: euskararekin lotutako informazioa jasotzea/bidaltzea, informazioa euskaraz jasotzea/bidaltzea,...2 urtetik gorako datuak jasotzen dira eta euskararen ordenantzan jasota dago.

Sortzeko prozesua: lehendabizi oinarri legala ezarri zuten eta horretarako abokatu batekin lan egin zuten. Udalaren onespina jasota, fitxategia bera diseinatu zuten, jaso beharreko datuak zehaztuz: identifikazio-datuak, euskararen gaitasun maila, etxeko erabilera, ikaspen-prozesuari dagozkionak...Hau guztia, beti ere, datuen babeserako legean oinarrituta.

Datuak dira beraz, fitxategian jasotzen direnak. Eta datu horiek, ondoren, aipatutako helburuei begira erabiltzen dira beharren arabera.

Datuak biltzeko enpresa batek azpiegitura informatikoa prestatu zuen. Etxez etxe banatutako gutun eta galdetegi baten bidez informazioa batu zuen beste enpresa batek. Gutuna alkateak idatzi zuen galdetegia zertarako zen azaltzeko. Etxeetara joan aurretik bidali eta datuak jasotzera joaten zirenean ere eraman egiten zuten, nolabait udalaren babesa adieraziz. Horrez gain, udaletik bestelako publizitatea ere egin zen. Inkestazaileak 4 aldiz joan ziren etxeetara eta udaletxean postontzi bat ere jarri zuten datu bilketarako. Jasotako datuak tresna informatikoan jaso ziren eta udaletako euskara teknikariek (hauek bakarrik erabiltzen baitute) formazioa jaso zuten ondoren aplikazioa erabili ahal izateko.

Eguneratzea: batetik, altak eta bajak urtero berritzen dira errolda datuekin eguneratuz eta urte amaierako argazkia jasoz. Garesa bizitzera joaten direnek ere, erroldatzean aukera dute inprimaki hori ere betetzeko. Beste alde batetik, lehendik jasotako datuak ere eguneratzea da komeni dela aipatzen dute, euskaldunen profilen aldaketak ere tresnan islatzeko. Aipatu beharra dago motibazio kanpaina bereziak ere egin izan direla herritarrak fitxategian sar daitezzen. Euskaldunen fitxategitik ezabatzeak aukera ere badago. Hala ere, orain arte egoera hori ez da inoiz eman.

Tresna informatiko horretako datuak biztanleen erroldako datuekin gurutzatu daitezke, eta beraz, eguneratuta mantentzea, berez, ez da zaila.

Herritar kopurua: Euskaldunen fitxategian gaur egun 334 herritarren datuak daude, biztanleria osoarekiko %11,7, hain zuzen ere.

Balorazioa: kanpainak publiko zehatzari bidaltzeko baliagarria da. Iturri interesgarria da elebidunei zuzendu beharreko kanpainetarako. Kanpainak egiteko beharraren inguruan argudio objektiboak emateko ere baliagarria da...

5.3. Idatzizko komunikazioa euskara hutsean egiteko apustua: Bermeo eta Ondarroako esperientziak

Jasotako erantzunen artean, eta hizkuntza erroldarik ez dutenen artean, bada udalerrri batzuetan errepikatzen den praktika bat: herritar guztiei euskara hutsez bidaltzea udalaren komunikazioak. Norbaitek gaztelaniaz nahi izanez gero, eskaera egin behar du eta orduan ele bietan bidaltzen zaio.

Bizkaiaren kasuan, bertako Udaleko euskara zerbitzuen bitartez Bermeo eta Ondarroaren esperientziak jaso ditugu eta horien berri emango dugu ondoren apur bat sakonago. Gipuzkoan Amezketan, Anoeta, Hernialde, Oñati...eta beste hainbat udalek antzeko praktika bat azaldu digute. Hala ere aipatzekoa da, praktika hauek ez direla beti eta udalerrri guztietan, komunikazio guztietan aplikatzen, ezta modu berean ere, baina bada errepikatzen den komunikaziorako estrategia orokor bat.

Udalerrri euskaldunak:

Bermeo eta Ondarroa, biak dira UEMAko herriak.

- Bermeoko herritar elebidunen kopurua: %73koa da; elebidun hartzaileena, aldiz, %16koa.
- Ondarroan %81 elebidunak dira eta %11 elebidun hartzaileak.

Udalaren komunikazioak euskaraz:

- Ondarroan udalak bidalitako idatzietan gehien-gehienak euskara hutsean bidaltzen dira. 2011n erregistratutako irteeren arabera %80 inguru euskara hutsean bidali ziren, %10 ele bietan eta, beraz, %10 gaztelaniaz. Gaztelaniaz bidalitakoetatik %15 izan ziren bakarrik partikularrei bidalitakoak (5 pertsonari alegia).
- Bermeon, Euskal Herrira bidaltzen dituzten jakinarazpenak euskaraz bidaltzen dira. Euskal Herritik kanpo bidaltzen dituztenak ele bietan. Bada salbuespen oso oso txiki bat Euskal Herrikoak diren kasuetan: Udaltzaingotik epaitegiren batera bai bidaltzen dira ele bietan, euren eskariaren arabera.

2011ko datuen arabera, udalak herritarrei bidaltzen dizkien jakinarazpenetatik (irteeretatik) %96,3 euskara hutsean izan ziren; %3,6 ele bietan. %3,6 horren barruan daude Euskal Herritik kanporako irteerak ere.

Herritarren batek jakinarazpenak gaztelaniaz hartu nahi izanez gero, udalera jotzen duenean gaztelaniazkoa eskatzen, itzulpena ematen zaio. Itzulpenari zigilua ematen zaio, horrela nolabait adieraziz balioa daukan agiria euskarazkoa dela.

Jakinarazpen kolektiboak ere euskaraz egiten dituzte. Bandoen kasuan, euskaraz kaleratzen dituzte, eta ele bietako alea euskarari lehentasuna emanda jartzen dute, udalaren iragarki oholean eta web gunean.

Erabakiaren oinarria:

- Ondarroan hizkuntza irizpideak eta Ordenantza biak dituzte oinarri. Batzuetan, kontraesanak daude bata eta besteen artean, Ordenantzak zenbaitetan elebitasuna ezarrita daukalako eta irizpideak, ostera, euskara gehiago finkatzen dutelako. Dena dela, Hizkuntza irizpideak landu dituzte gehien.

- Bermeon, euren Erabilera Planean daude zehaztuta jakinarazpenetarako hizkuntza irizpideak. Ordenantzan ere zehaztuta daukate administrazioarekiko harremanen atalean honakoa: *“13. Artikulua.- Udalerrriaren eremuan edo Euskal Herri osoan egoitza daukien pertsona fisiko edo juridikoari zuzendutako berri emoteak eta jakinarazpenak euskeraz izango dira; betiere, norbaitek eskatuko baleu, Euskera Zerbitzuko itzulpen zerbitzuak eskainiko jakoz”.*

Gai honen harira erakunde eta herritarren eskaera eta kexaren bat jaso izan dute. Zerbitzu juridikoek legerian oinarritutako txostenak egin dituzte udalaren erabakia argudiatzeko. Arartekoaren bitartekaritza ere izan dute kasuren batean, eta Arartekoak Bermeoko egoera soziolinguistikoa kontuan izanda (arnasgune bezala ulertuta), euskaraz funtzionatzeko zilegitasuna aitortu zien. Argi utzi zuen ere, gaztelaniaren aldeko hautua egiten duten hizkuntza eskubideak ere bermatu behar direla, eta Bermeoren kasuan hori ere bermatzen dela. Ez dakite horrek jurisprudentziarik sortu ahal duen, baina behintzat eurentzat babesa izan zela aipatzen dute.

Gaztelaniaz (ere) jasotzeko eskaera / kexa:

- Ondarroan kexa formalak urtean bat-edo jaso izan dira. Gainontzekoak eskaera puntualak dira. Oso gutxi dira, kasu banaka batzuk eta erantzuna ere banaka ematen zaie.

Laburbilduz, aipatu digute urtean zehar 25 partikularrei bidaltzen dizkietela agiriak gaztelaniaz eta 35i ele bietan.

- Bermeon, 1999tik hona jakinarazpenetako hizkuntzaren erabilera dela-eta, idatziz egindako kexa kopurua informazioa euskaraz hartzearen: 9 kexa eta gaztelaniaz hartzearen kexa 1. Hauek kexa formalak izango lirateke. Ahoz jasotakoak ez daude hemen zenbatuta. Esan beharra dago, gainera, ahoz jasotzen diren kexak normalean euskara ez bermatzearen izaten direla, adibidez, udaltzainak isuna jartzean, isunaren arrazoia gaztelaniaz idaztearen.

Beraz, euskara hutsean jakinaraztegatik kexa kopurua oso txikia da.

Herrian gutxienez 2 urtean behin egiten den gogobetetze inkesta orokorrean gai hau azaldu izan da. Euskara Zerbitzuko langileek kezka hori batez ere jakinarazpenen komunikagarritasunarekin lotzen dute. Komunikazioetan erabiltzen dituzten testuak argiagoak, ulerterrazagoak egitea hobetu beharrekoen artean dagoela uste dute.

Gaztelaniaz eskatzen dutenen erregistrorik ez:

- Ondarroan informazioa gaztelaniaz jasotzeko eskaera dagoenean, ele bietan bidaltzen zaio eskatzaileari. Hala ere, erantzuna banaka eta aldika ematen zaio eskatzaileari. Ez da zerrendaren batean jasotzen da izen hori hurrengo batean ere ele bietan bidaltzeko.
- Bermeon, herritarren batek informazioa gaztelaniaz jasotzeko kexa edota eskaera egiten badu, ele bietan bidaltzen zaio erantzuna euskarari lehentasuna emanda, eta labur esanda esaten zaio udalaren hizkuntza politika hori dela eta gura badu, itzulpena eskatu dezakeela udalean.

Ez da ezelako zerrendatan sartzeko kexagilea. Hurrengoan jakinarazpenen bat bidali behar izatekotan ere euskaraz bidaltzen zaio.

6. Ondorio nagusiak

Euskal Herriko herri administrazioetako hizkuntza errolden esperientzien berri jaso ondoren, ondorio nagusi batzuk ateratzen saiatu gara:

- **Hizkuntza errolda duten udalerrien kopurua ez da handia.** Hala ere, ezezkoa erantzun dutenen artean, bestelako komunikazio estrategia batzuk aipatzen dituzte, eta beraz, hizkuntza errolda herri **administrazioa eta herritarren arteko euskarazko komunikazioari begirako “beste” tresna bat** dela esan dezakegu.
- **Herritar guztiei begirako euskara hutsezko komunikazioaren aldeko apustua egiten dute udalerrri euskaldun batzuk.** Gaztelaniaz (ere) nahi dutenei hala erantzuten diete (herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz), baina ez dituzte izenak jasotzen, hurrengoetan modu sistematikoan herritar hauekin gaztelaniaz (ere) komunikatzeko. Hau da, ez dute “gaztelaniaz nahi dutenen erroldarik” osatzen. Horiei, aldika eta eskaera puntualen arabera erantzuten diete normalean.
- Hizkuntza errolda dutenek **kezka** bat azaldu dute: ea **euskaldunari galdetu behar diogun euskara hutsean nahi duen, edo** nolabait, aurreko praktikaren bidetik, **“gaztelaniaz nahi duenak eskatu dezan” bideak jartzen hasi behar ote dugun...**
- **Hizkuntza errolda udal osoko komunikazioetan ezartzeko zailtasunak** daude. Gehienek praktikan udaleko sail edo arlo batzuetan soilik aplikatzen dute. Udal osoan aplikatzeak kudeaketa eta kontsulgarritasunean hobekuntzak eskatzen du.
- Proporzioan hizkuntza errolden esperientziak **batez ere Gipuzkoan eta Nafarroan** jaso ditugu. Bi herrialde hauetako **ezberdintasun nagusia helburuetan** datza: Gipuzkoan batez ere, euskaldunak euskaraz komunikatzea, euskara hutsezko komunikazioa...aipatzen diren bitartean, Nafarroan euskaldun komunitatea trinkotzea eta aktibatzea dute helburu nagusiki .
- Hizkuntza errolden formatuari dagokionez eta eraginkortasunari begira, **kontsultagarritasuna erraztuko duten aplikazio egokiak izatea eta biztanleen erroldaren datu basearekin uztartzea** komeni da.
- Hizkuntza erroldaren erabilerarako **udaleko langileen konpromiso sendoa behar da**; horrek, aldi berean, lana erraztuko duten tresnak eskatzen du.
- Kasu batzuetan **herritarrei eskaintza** egin bai, datuak jaso bai, baina ondoren herritarrari **feedbacka eskatzea** komeni da hobekuntza antzemateko. **Hasieratik funtzionamendua, antolaketa, lanak...eta abar ondo zehaztuta egon behar dute.**
- Herritarrei komunikazioak **euskara hutsean jasotzeko eskaintza** egiterakoan, informazioa **ongi azaldu behar** da. Herritarren **kekak eta beldurrak uxatzeko** (ele bietan jasotzea nahiago dutenak asko izan daitezke) eta emaitza kaskarrak ekiditeko, horretan lan egitea merezi duela adierazi digute.
- ...



Azkenik, lanaren hasieran aipatutako ideia gogoraraziz amaituko dugu gure lana. “Herritarren eskaera eta komunikazio estrategiarako” bide egokia izan daitekeela **hizkuntza errolda. Uste dugu horren ebidentziak jaso ditugula. Baina**, estrategia hori eraginkorra izan dadin, hizkuntza politikarako hautua zein den eta **zeregin hori gauzatzeko prozedurak, tresnak, ekimenak...ongi zehaztea komeni da.**

