



Izenburua	Udalarekin euskara(z), zelan? Herritarrak aktibatzeke gakoak
Egilea	Nerea Zubia Blázquez Maddi Etxebarria Bilbao
Data	2013/03/22

aurkibidea

1. Sarrera	3
2. Testuingurua	4
3. Helburuak	6
4. Prozesua	7
4.1. Udalararekiko harremanak identifikatzen	7
4.2. Esku-hartzeak proposatzen	11
4.3. Komunikazio-estrategiak bideratzen.....	13
5. Aplikazioa	15
6. Ondorioak.....	16

1. Sarrera

Euskara normalizatzeko ahalegin handiak egin dira azken hogeita bost urte hauetan, eta horiei esker, euskarak esparru berriak irabazi ditu gizartean, komunikabideetan, merkataritzan, lan-munduan, eta, baita administrazioan ere.

Administrazioak badu hizkuntzen erabilerarako Araudia, eta legeak betearaztea ez ezik, legeak betetzea dagokio. Administrazioa gizartearen zerbitzura dago, zorionez, gainera; gizarte gero eta elebidunago baten zerbitzura, eta horrek badu eragina administrazioiko langileen egunerokoan: administrazioak herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu behar baititu.

Ezinbestekoa da euskararen normalizazioak, orain arte bezala, aurrera egitea herri-administrazioetan: aurrera egin dugu nabarmen euskararen ezagueran eta, datozen urteotan, urrats sendoak eman beharra dago ezaguera horrek isla izan dezan administrazioiko euskararen eguneroko erabileran.

Euskal Autonomia Erkidegoan, 86/1997 Dekretuak, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen du.

Arau horren eragin-eremua herri-administrazioa da, eta euskararen normalizazioak arlo horretan izango dituen ondorioak eta herri-administrazioen betebeharrak finkatzen dira bertan. Gainera, herri-administrazioetan erabilera-plana egiteko derrigortasuna, helburuak eta metodologia zehazten ditu.

Nafarroan egoera bestelakoa da, azken urteotan lege aldetik egindako aldaketak guneez banaketari utsi dio eta eremu mistoan herri gehiago txertatzera mugatu dira. Iparraldean, aldiz, legeak ez dio lekurik egiten euskarari.

Baina, oro har, udaletan euskararen erabileraren inguruko lan asko eginda daude eta asko dira ezagutzen ditugun esperientziak (gehienak EAEn): euskararen ordenantzak, hizkuntza-irizpideak, langileen trebakuntza, agintarien sentsibilizazioa... Maila desberdinetan lan egin izan da. Gehien, langileekin; bigarrenik agintariekin, eta, gutxien, herritarrekin.

Herritarrak aztergai izan ditugunean, gehienetan, udaleko leihatilan egiten duten hizkuntza-hautuaren inguruan izan da: telefono bidezko harrera nagusia, aurrez aurreko harrera... Hala ere, herritarrak udalarekin dituen harremanak hainbat dira, eta hirugarren eragile hori aintzat hartzerakoan, gisa honetako galderak datozkigu:

- Herritarren eskaera zelan aktiba genezake? Zer eta zelan egin daiteke udaletik herritarrek euskara(z) gehiago erabil / eska dezaten udalarekin dituzten harremanetan / zerbitzuetan?
- Herritarra erabilera-planetako normalizazio-elementu gisa harturik, zelan gin dezakegu sustatzaile / demanda-sortzaile izan dadin jendaurreko udal langileekin edota udalak eskaintzen dituen zerbitzuetan.

Txosten honetan galdera horiei erantzuten eta gako batzuk identifikatzen saiatuko gara. Betiere, kontuan izanda, udalerriz udalerrir errealitatea eta egoerak asko aldatzen direla: ingurune soziolinguistikoa, udaleko erabilera-planaren egoera, hizkuntzak herrian duen prestigioa. Horregatik, ikuspegi zabalarekin landu nahi izan dugu ahalik eta emaitza estandarrenera iristeko helburuarekin.

2. Testuingurua

Euskal Autonomia Erkidegoan, 100 toki-entitatek baino gehiagok bete dute 86/1997 Dekretua eta erabilera-planak diseinatu eta onartu egin dituzte. Ahalegin horren ondorioz, gaur egun, biztanleriaren % 90 erabilera-plana egiteko ardura hartu duen udalerrri batean bizi da, Eusko Jaurlaritzak emandako datuen arabera. Hortaz, herritarrek aukera handiak eta zabalak dituzte herri-administrazioetan euskara erabiltzeko.

Horretaz gain, Euskara Sustatzeko Ekintza Planak ere hauxe adierazten du administrazioari dagokion atalean, 6. puntuan:

6. Kanpoko komunikazioan euskararen erabilera gehitzea

- 6.1. Komunikazio planak garatzea euskara erabiltzeko gai diren herritarrek euskararen hautua egin dezaten lagundu eta sustatzeko
- 6.2. Komunikazio instituzionalean eta erakundearen izenean egiten diren jendaurreko jardueretan euskararen erabilera bultzatzea
- 6.3. Argitalpenetan euskararen presentzia gehitzea
- 6.4. Web orrietan euskararen presentzia gehitzea, komunikagarritasuna zainduta
- 6.5. Iragarki, publizitate eta kanpainetan euskararen presentzia areagotzea, komunikagarritasuna zainduta, eta betiere legeak ezarritako gutxienekoari kalterik egin gabe

Beraz, udal barruko erabilera-planetan indar handia jarri da azken urteetan, eta herritarrak gero eta aukera gehiago ditu udalarekiko harremanak euskaraz bideratzeko. Baina, herritarrek badute horren berri? Herritarrak zergatik hurbiltzen gara, sarri, gaztelaniaz administrazioa, gure herriko udalera? Zelan bilakatu subjektu aktibo herritarrak?

Hortaz, langintza eta azterketa honetan hasi ginenean, lehenengo eta behin, beste nonbaiten aurretik antzeko lanen bat eginda zegoen aztertzen hasi ginen: udal batzuetan galdetu genuen, eta ezin izan ziguten ezer erakutsi; udaletako zerbitzuen karta aztertu genuen, baina kasu horretan ere murriztuz geratzen zen guk behar genuenerako;... Ez genuen guk behar edo nahi genuena topatu. Hortaz, geure kabuz hastea erabaki genuen, baina nondik hasi? Zer bide hartu?

Komunikazio-prozesua eta eragiten dioten elementuak aztertzea erabaki genuen: igorlea, hartzailea, mezua, kanala, testuingurua eta kodea.

- **Igorlea eta hartzailearen** kasuan, herritarra eta udala ditugu. Egoeraren arabera, bat ala bestea izango da igorlea edo hartzailea; baina, gure azterketaren kasuan, herritarra hartu dugu igorletzat, hau da, aktibotasuna edo ekimena nondik sortzen den. Hartzailatzat, aldiz, subjektu pasiboagoa, edo, gutxienez, ekimena bideratzen ez duena hartu dugu, hau da, Udala.
- **Testuinguruari** ere kasu egin diogu, eta harremanaren intentsitatea edo ezaugarriak zeintzuk diren identifikatu nahi izan dugu: aktiboa ala pasiboa; iraupen laburrekoa edo luzekoa, maiztasuna...

- **Mezuari** dagokionez, azterlan honetan, herritarrak udalarekin dituen komunikazioetara jo dugu.
- **Kanala** aztertzen hasi ginenean, harreman-motak bide honetatik ere bereizteko modua bazegoela ohartu ginen: aurrez aurre, telefono bidez, web bidez, erantzungailu automatikoa... Arlo honetan geneukan kategorizaziorik zabalena.
- Igorleak eta hartzaileak elkar ulertuko badute **kode** berdina erabili beharko dute, hau da, elkar ulertzeko moduan komunikatu beharko dira: baliteke hartzaileak euskaraz berba egiten ez jakitea, baina ulertzeko lain jakitea...

Bestalde, guk egindako behin-behineko katalogoa edo zerrenda osatu eta kontrastatu nahi izan dugu alor hori ondo ezagutzen dutenekin. Horretarako, Oñatiko Udalarekin egin genuen berba¹, eta bertako lantalde batekin aztertu. Lantaldean alor ezberdinetako teknikariek parte hartu dute: euskara-teknikaria, liburutegiko arduraduna, enplegu teknikaria, hirigintza arloko teknikaria, diru-bilketako teknikaria, kontu-hartzailea, udaltzainak eta kirol-teknikaria.

Harremanen zerrenda kontrastatzeaz gain, Oñatiko Udalean interbentziorako eremu pare bat identifikatu ditugu, eta horietan esku-hartzeak bideratuko ditugu.

¹ Eskerrak eman nahi dizkiogu eskainitako laguntzagatik, Oñatiko Udalari, eta, bereziki, bertako euskara-teknikariari, Xabier Zabaletari eta lantalde osoari.

3. Helburuak

Lan honen helburu mailakatuak ondorengoak dira:

HELBURU NAGUSIA

- Herritarraren eta udalaren arteko harremanak euskalduntzea
-

HELBURU ZEHATZAK

- **Herritar eta udalaren arteko harremanetarako bideak identifikatzea.** Herritarra udalera hurbildu eta komunikazioa gertatzen diren momentuak zeintzuk diren identifikatzea, horien sailkapena egitea eta harremanen mapa osatzea.
 - Herritarren hizkuntza-hautuan **eragiteko esku hartzeko moduak eta estrategiak eskuragarri jartzea.** Hau da, egin daitezkeen interbentzio posibleen zerrenda egitea eta ezaugarriak zehaztea.
-

ZEHARKAKO HELBURUAK

- **Herritarra euskararen normalizazio-elementu aktibo eta sustatzaile** bilakatzea. Herritarrek euskara gehiago erabiltzeko eta eskatzeko baldintza subjektiboak lantzea: euskararekiko jarrera positibo kontzienteak aktibatzea. Jarrera-aldaketak gerta daitezen prozesuaren abiapuntua pertsonak dira, ekintzaren subjektua diren pertsonak, hain zuzen ere, herritarrak, kasuan kasu.
 - Herritarrak **euskara gehiago erabiltzeko lanketa guztien erronka** izatea eta konpromiso indibidual eta kolektiboak hartzea. Azken finean, euskara herritarren eskura jartzeko, udalean zehar-lerro gisa lantzea; ez izatea sentsibilizatuta dagoen jendearen edo sail konkretu baten ardura, guztiena baizik.
-

4. Prozesua

Lehenago aipatu dugun bezala, udaletan, oro har, azkenengo urteetan lan handia egiten ari da euskararen presentzia eta erabilera bera areagotzeko, baina badira orain artean hainbeste ukitu izan ez diren arloak. Hala nola, udal barneko eta herriko euskararen presentzia handitzeko oso garrantzitsua da errealitate linguistikoa osatzen duten sektore, eragile eta herritar-tipologia guztiak aintzat hartzea, baina, bereziki, HERRITARRAK eurak kontuan hartzea.

Horretarako ezinbestekoa iruditzen zaigu herritarren errealitatek abiatzea. Herritarren ikuspegiak oso kontuan hartu beharrekoak izan behar du erabilerak kezkatzen bagaitu, eta zentzu honetan, herritarrek udalarekin dituzten harremanen tipologia eta kanal horietan egiten den hizkuntza-hautuaren zergatia.

Lan-prozedura honakoa izan da:

ABIAPUNTUA eta HIPOTESIA:

- Administrazioa formaltasunarekin lotzen da eta formaltasuna, askotan, erdararekin. Euskarak lagun arteko hizkuntza izaten jarraitzen du, batez ere, adin batetik gorako herritarren artean.
- Ohitura kontua da, jendeak inkontzienteki egiten du administrazioarekin erdaraz.
- Herritarrei euskara eskura jarriz gero, hartu egingo lukete.

SUBJEKTUEN DEFINIZIOA:

- Herritarrak: norbanakoak direla ulertzen dugu. Beraz, hemendik kanpo geratzen dira udalarekin harreman zuzena duten bestelako herriko eragile antolatuak: elkarteak, beste administrazioak, hornitzaileak,...
- Udala: leihatilan dagoen udal langile hori baino harago joan gara eta hori da, lan honen berezitasun nabarmenena. Udal gisa kontenplazten ditugu: ikastaroetako monitoreak, bulegoan dauden teknikariak,... herritarrekin harreman-bideren bat irekita daukaten heinean.

4.1. Udalarekiko harremanak identifikatzen

Gehienetan, leihatilako harremanak baino ez ditugu neurtu izan, baina oraingo honetan, urrats bat harago egin nahi izan dugu bestelako harreman-bide ohikoenak ere identifikatzeko, eta horietan eragiteko.

Harreman-bide edo kanal nagusi bi daude: ahozkoak eta idatzizkoak. Eta, horien barruan, beste gune edo bide batzuk ere bereizi ditugu. Horiekin egingo dugu lan:

- **Aurrez aurre, ahozkoak.** Hartzailea eta igorlea elkarren aurrean daude: leihatilan, ikastaro batean, batzarrean...
- **Telefono bidezkoak.** Kasu honetan, izan daiteke, beste aldean pertsona bat izatea edo ez; izan ere, gero eta gehiago erabiltzen dira, erantzungailuak (adibidez, Osakidetzan hitzordua hartzeko).

- **Aurrez aurre, idatzizkoak.** Inprimakia betetzean, eskabidea egitean, edo antzekoetan.
- **Telematikoak.** Gero eta gehiago, web bidezko harremanak garatzen ari dira udalak: diru-laguntzak eskatzeko, sarrerak erosteko, errolda eskatzeko eta beste hainbat izapide bideratzeko.

Sailkapen horrek ez du esan nahi harreman-mota bakoitza kanal bakarrarekin identifikatzen denik, askotan, konbinazioak emango baitira. Esaterako: herritarra ikastaro batean izena emateko Kultur Etxera hurbiltzea, bertako teknikariarekin ikastaroen inguruko informazioa jasotzea (aurrez aurre) eta, ondoren, izen-ematea formalizatzeko dagokion inprimakia betetzea (idatziz, paperean). Bi kanal ezberdin erabili ditu eta baten eta bestean egiten den hizkuntza-hautuak ez du zertan berdina izan, biak une berean ematen diren arren. Posible baita, teknikariarekin hizkuntza batean hitz egin, eta inprimakia beste hizkuntza batean betetzea.

Hala ere, harreman-bideak nahikoa ez direla iritzi diogu. Izan ere, badira beste ezaugarri edo elementu batzuk komunikazioan eragiten dutenak eta esku-hartzeak proposatzerakoan faktore erabakigarriak izan daitezkeenak, hala nola:

- Elkarrekintzaren **iraupena** edo intentsitatea: inprimaki simple bat edo txosten teknikoa ulertzea; bai/ez gisako elkarriketa edo argudioak eman behar izatea...
- Pertsonala edo inpersonala den, hau da, herritarrak parte-hartze **aktiboa** duen (leihatilara joan eta hitzordua eskatu) edo **pasiboa** duen (ikastaro batean parte hartzen duen). Azken finean, herritarrak markatzen duen hizkuntza den ala ez.
- Komunikazio-egoera horren **maiztasuna** zein den. Askoz ere errentagarriagoa izango da, maiztasun handiko egoeretan eragitea, noizean behin gertatzen direnetan eragitea baino.

Faktore horiek ere oso kontuan hartzekoak iruditu zaigu interbentzioak egiteko lehentasunak markatzeko orduan.

Hona hemen, Oñatiko Udalarekin elkarlanean proposatutako harremanen mapa edo katalogoa eta bakoitzaren ezaugarriak arestian aipatu ditugun elementuak aintzat hartuta: harreman-mota, gaia edo mezua, kanalak eta testuingurua. Hala ere, aurkezten duguna ez da zerrenda itxia, langintza honetarako hasiera baino.














OHARRAK: Ahozkoa telefonoz:

Idatzizkoa internetez:

Ahozkoa aurrez aurre:

Idatzizkoa inprimakiak:

HARREMANAK	GAIA / MEZUA	KANALAK	TESTUINGURUA
<p>Leihatila</p> <p>Herritarrenganako harremanetarako "bulegoa"; ez du zertan bulego fisikoa izan.</p>	<p>Kontsultak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ordainagiriak Isunak Zergak Turismoa <p>Ordainketak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zergak Isunak <p>Eskaerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Errolda-agiria Konpultsatzeak Diru-laguntzak Baimenak Ezkontza zibilak / Hilera zibilak <p>Kexa eta iradokizunak</p> <p>Sarrerak erosi:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zinema Kontzertuak Antzerkiak 	 	<p>Komunikazio laburrak</p> <p>Aktiboa / pasiboa</p> <p>Maiztasun handia</p>
<p>Izen-emateak</p> <p>Ekintza edo egitasmo batean parte hartzeko edo/eta partaide izateko eskaera.</p>	<p>Harpidetza-txartelak egitea:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kiroldegiko txartela Liburutegiko txartela <p>Ikastaroak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Guraso-eskola Euskaltegia Fitness-ikastaroak Kultura-ikastaroak (bixigintza, pintura,...) Gazte-lekuko ikastaroak <p>Asistentzia-zerbitzuak</p> <ul style="list-style-type: none"> Ludoteka 	 	<p>Komunikazio laburrak</p> <p>Aktiboa / pasiboa</p> <p>Maiztasun ertaina</p>
<p>Ikastaroak</p> <p>Gai bati buruz jarraitasunez ematen diren eskolak.</p>	<p>Ikastaroak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Euskaltegia Fitness-ikastaroak Kultura-ikastaroak (bixigintza, pintura,...) Gazte-lekuko ikastaroak 		<p>Komunikazio luzeak</p> <p>Pasiboa</p> <p>Maiztasun handia</p>

HARREMANAK	GAIA / MEZUA	KANALAK	TESTUINGURUA
<p>Ikuskizunak</p> <p>Emanaldi edo jarduerak ikusi edo parte hartzera joatea, hartzaile gisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zinema Kontzertuak Antzerkiak Herri-bazkariak 	 	<p>Komunikazio laburrak</p> <p>Pasiboa</p> <p>Maiztasun ertaina</p>
<p>Erreserbak</p> <p>Azpiegitura edo/eta materiala erabiltzeko/gordetzeko eskakera.</p>	<p>Udaleko azpiegituren erreserbak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bilera-gelak Kirol-azpiegiturak <p>Material-erreserbak</p> <ul style="list-style-type: none"> Ikus-entzunezkoak eta liburuak 	   	<p>Komunikazio laburrak</p> <p>Aktiboa</p> <p>Maiztasun handia</p>
<p>Asistentziako zerbitzuak</p> <p>Asistentziako zerbitzuen eskaintza.</p>	<p>Tramitazioak</p> <p>Zerbitzuak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ludoteka Zaharren etxea Eguneko zentroa Enplegu zentroa 	 	<p>Komunikazio luzeak</p> <p>Aktiboa</p> <p>Maiztasun handia</p>
<p>Hitzorduak</p> <p>Bi pertsona edo gehiago, leku eta ordu berean elkartzea gai zehatzen baten inguruan jarduteko.</p>	<p>Bilerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Udaleko teknikariek (Gizarte Zerbitzuak, Hirigintza,...) Ordezkarri politikoekin 		<p>Komunikazio luzeak</p> <p>Aktiboa</p> <p>Maitasun ertaina/handia</p>
<p>Bisitak</p> <p>Zerbait ezagutzeko tourra.</p>	<p>Bisita</p> <ul style="list-style-type: none"> Bisita gidatuak (museoak, monumentuak, Natur Eskola, ...) 		<p>Komunikazio luzeak</p> <p>Pasiboa</p> <p>Maitasun ertaina</p>
<p>Bozgorailua</p> <p>Herritarrak jendarte <i>zabalari zuzenduta egindako interbentzioa.</i></p>	<p>Udaleko komunikabideetan parte hartzea (idatziz edo ahoz)</p> <p>Udaleko sare sozialen erabilerak</p> <p>Osoko Bilkuretako interbentzioak</p>	  	<p>Motzak</p> <p>Aktiboa</p> <p>Maiztasun txikia</p>

Kanalaren eta testuinguruaren arabera, herritarrak aktibatze bideak ezberdinak izango dira. Hurrengo lerroetan, bide horretan aurrera egiteko proposamen batzuk plazaratuko ditugu.

4.2. Esku-hartzeak proposatzen

Asko dira euskara-planen baitan, udalean, nahiz udalerrian, urteetan, abian ditugun ekintza eta egitasmoen esperientziak. Beraz, atal honetan adibide batzuk jarriko ditugu, jakinda, Euskal Herrian oso errealitate desberdinetako udalak daudela.

Hala ere, proposamen zehatzak egin orduko, galdera bat datorkigu: zergatik egiten du herritarrak erdaraz udalean? Zein da herritarrak udalarekiko duen pertzepzioa? Azken finean, herritarrak egiten duen hizkuntza-hautuaren arrazoiak ezagutzea. Izan ere, motibazio edo arrazoi desberdinak bultzatutako aukera izan daiteke:

Zergatik hurbildu da herritarra erdaraz udalera?







- Udala erdaraz ikusten du herritarrak: pertsona askorentzat, batez ere nagusientzat, oraindik oso errotuta dago, administrazioaren eta boterearen hizkuntza gaztelania dela.
- Udalean euskara erabiltzen ez dela uste du: badaki herritarrak euskaraz egin dezakeela udalean? Zein zerbitzu eskaintzen zaizkion?
- Erdaraz zerbitzu hobea emango dio udalak: herritarrak uste du, esaterako, eskabide bat gaztelaniaz eginez gero, kasu gehiago egingo diotela eta azkarrago erantzun...
- Errazagoa egiten zaio beste hizkuntza bat erabiltzea, administrazioko hizkuntza ulergaitza eta zaila baita.
- Bere ustez, aukera hori besterik ez du, nahiz eta euskaraz gustura egingo lukeen: udal langile erdaldunak, webgunean erdaraz,....
- Herritarrak ez daki euskaraz hitz egiten, baina ulertu ulertzen du; hala ere, erdaraz bideratzen ditu komunikazio guztiak.
- Herritarra ez dago euskaraz alfabetatuta; beraz, idatzizko harreman guztiak erdaraz bideratzen ditu.
- Herritarrak ez du euskaraz egin nahi: erosoagoa, azkarragoa, errazagoa da gaztelaniaz egitea.
- Ez du askorik pentsatu zergatik: gaztelaniaz egiten du eta kito. Erdaraz egiteko ohitura oso errotuta dago.








Beraz, pertsona edo herritar beste motibazio eta arrazoi topa genitzake udalarekiko harremanetan erdara erabiltzeko.

Horregatik, interesgarri deritzogu udalak arrazoi horiek zeintzuk diren jakiteko bideak bilatzea, egingo dituen esku-hartzeak, errealitateari ahalik eta egokituena izan daitezen. Horretarako bide bat izan daiteke, herritarrei galdetegi txiki bat bidaltzea, adibidez.

Hala ere, herritarrek udalarekin duten harremana are eta euskaldunagoa izan dadin aplikatu daitezkeen estrategia orokor batzuk taula batera ekarri ditugu. Betiere, kontutan izanda beste faktore asko ere kontutan hartu beharko direla interbentzio-modu aproposena baloratu (udalaren hizkuntza-irizpideak, udalerriko egoera soziolinguistikoa,...) eta aplikatzeko.

Ondorengo zerrendan, harreman-tipologia eta kanal desberdinen arabera, sailkatu ditugu esku hartzeko estrategia posible batzuk:

HARREMAN GUNEA	ESKU-HARTZE ESTRATEGIA	KANALA
LEIHATILA IKASTAROAK ERRESERBAK ASISTENTZIAZKO ZERBITZUAK HITZORDUAK	Euskaraz lan egiten den zerbitzu gisa identifikatzeko euskarriak: udaleko langile horrekin edo udaleko sail horretan euskaraz hitz egin daitekeela adierazten duten mahaigainekoak, pinak, egutegiak, etab. "Nik euskaraz" gisa-koak	
DENAK	Lehen hitza euskaraz: udalak herritarrari lehenengo agurra euskaraz egiteak solaskidearen hizkuntza jokaera aldatu dezakeela badakigu.	
LEIHATILA IZEN-EMATEAK ERRESERBAK	Idazki eredu ulergarriak eta sinpleak sortu: hizkuntzaren konplexutasuna ez dadila izan herritarrak euskara baztertzeko arrazoi.	
LEIHATILA IZEN-EMATEAK ERRESERBAK	Euskara hutsezko inprimakiak sortu: hizkuntza-aukera bakarra eskaintzea defektuz, eta herritarrak hala eskatzen badu ematea erdarazkoa edo ele bitakoa.	
LEIHATILA IZEN-EMATEAK ERRESERBAK	Inprimakiak ele bietan euskarazkoa nabarmenduta: euskarari presentzia nabarmena emanda letra lodiagoz eta handiagoz adibidez; edota euskarazko bertsioak informazio osatuagoa jasotzea.	
LEIHATILA IZEN-EMATEAK ERRESERBAK	Inprimakiaren goiko aldean euskarazko bertsioa erakutsi beti: alde bakoitzean hizkuntza banatan sortzen diren inprimaki eta agiriak, herritarrari euskarazko aldetik erakustea.	

LEIHATILA BOZGORAILUA	Euskarazko bertsioa lehenetsi, defektuz: internetek eta hainbat aplikaziok, aukera ematen dute euskarazko bertsioa lehenesteko. Horrek suposatzen du erdarazkoa aukeratzeko beharra duenak urrats bat gehiago egin beharko duela.	
DENAK	Udaleko langileak trebatu (gaitasuna): udaleko langileek euskaraz erantzuteko gaitasuna dutela bermatu behar da eta horretarako trebakuntza eskaini behar zaie.	
DENAK	Langileen sentsibilizazio-tailerrak: langileen hizkuntza-ohituretan eragiteko esku-hartzeak egitea hizkuntza-jarrerrek herritarrengan izan dezaketen eraginaz jabetzeko.	
DENAK	Herritarrentzako ez alfabetatuentzako trebakuntza-saioak antolatu.	
DENAK	Herritarrentzako sentsibilizazio-tailerrak: herritarren hizkuntza-ohituretan eragiteko esku-hartzeak antolatzea euskaraz jakin arren egiten ez duten herritarrekin.	
LEIHATILA IZEN-EMATEAK ERRESERBAK	Inprimaki itxiak sortu: herritarrak testu gutxi idatzi behar dituen inprimakiak, ixa ikurraz baliatuta, adibidez.	
DENAK	Udalera euskaraz hurreratzen diren herritarrak saritu: opariak, eskertze-ekitaldiak,...	

4.3. Komunikazio-estrategiak bideratzen

Wikipediak Komunikazioa deskribatzeko dio: Informazioa **transmititzearen jarduera** da. Latinezko *communis* hitzetik dator, eta etimologiaren aldetik **partekatu** esan nahi du.

Definizio hori aintzat hartuta, eraldaketarako tresna baliagarria dela esan daiteke. Beraz, hizkuntza-ohitura eta -jarreretan eragiteko komunikazioaren garrantzia azpimarratu nahi genuke atal honetan oinarritzko gako batzuk aipatuta:

- Herritarrak udalean euskara eskura duela sentitu behar du eta, horretarako, komunikazio-estrategiak definitzeko, mezuak, uneak eta kanalak zehaztu behar dira; eta horiek guztiek komunikazio-plan osatu baten barruan txertatu.
- Komunikazio-planak ekintza esplizituak (kanpainak: “administrazioarekin euskaraz”, mezu zuzenak, Udaleko Euskarazko Zerbitzuen karta egin eta ezagutarazi...) nahiz implizituak jaso beharko ditu (udaleko hizkuntza-irizpideak, ...)

- Ezinbestekoa izango da, komunikazio-planak erakundea osatzen duten agente guztiak barnean biltzea (teknikari guztiak, langileak, politikariak,...), eta ardura ez geratzea soilik euskara- zerbitzuaren gain.
- Udalean euskararen liderrak identifikatu behar dira eta baliatu egin behar ditugu, bai udal barneko eragile guztiak euskalduntzeko eta baita euskaraz bizi den/daitekeen udalaren “irudia” emateko.

Beraz, komunikazio-estrategiak proposatzerakoan, helburu ezberdinak izango ditugu:

1. Udalak eskaintzen duena komunikatzeko ekintzak: euskarazko zerbitzuen karta, euskara beti izatea presente, alkate eta zinegotziak eredu izatea, herritarrari aukera ematea.
2. Herritarra demanda-sortzaile bilakatzea: udaletik udalera egoera ezberdina izango da, eta udal horren barruan zerbitzuen artean ere alde handia izango da, hortaz, herritarrak izan daitezela komunikazio hori euskaraz eskatzen dutenak.
3. Herritarra eroso sentitzea euskaraz komunikatzeko orduan: horretarako, administrazioko hizkuntza egokitu beharko dugu, bai idatziz, bai ahoz; inprimaki eta eredu erabilienak ahal beste sinplifikatu, eta horren berri eman beharko du udalak; herritarrari jakinarazi erraza eta eroso dela euskaraz jardutea.

5. Aplikazioa

Aurreko ataletan aipatu bezala, udal bateko harremanen mapa izan daitekeenaren hurbilpena da lan hau. Izan ere, kontziente gara, herriaren eta udalaren tipologiaren arabera (udalaren tamaina, herriko egoera soziolinguistikoa,...) inbentarioa ere aldatu egingo dela. Horregatik, helburua ez da inbentario zurruna egitea, baizik eta egokitzeko malgua izango den mapa irekia osatzea.

Egindako lanaren aplikagarritasuna balioztatzeko, Oñatiko Udalarekin elkarlanean jardun dugu eta hauek izango dira prozesuaren urratsak:

1. Elhuyar Aholkularitzak identifikatu eta multzokatutako herritar eta udalaren arteko harreman-bideak kontrastatzea eta osatzea. Ondoren, multzokatzeetan oinarrituta, esku-hartze bideak eta komunikazio-estrategiak proposatu ditugu. Hau da, harreman horietan herritarrengan eragiteko zein komunikazio bideratu eta erabilera/motibazioa handitzeko udalak zein esku-hartze egin behar duen. Izan ere, udaleko langileek ezagutzen dituzte ondoen herritarrek udalarekin dituzten harremanak eta horietan eragiteko bideak. Beraz, sakontze-lan hori, erabilera-plana landu zuen lantaldearekin batera egin dugu. Izan ere, lantalde horrek ezagutzen du udaleko erabilera-plana eta lehentasunak non ezarri.
2. Interbentzioa: lantaldearekin batera identifikatu ditugu zein lehentasun jarri eta non eragin (zein sailetan, zelan, etab. Esaterako, arkitektoarekin egiten diren batzarretan eragin nahi dugu, lehentasunezko arlo ikusten baititugu. Hortaz, esku-hartzea eta komunikazio-bide batzuk proposatu ditugu, batzar horietan eragiteko.
3. Interbentziorako adierazleak zehaztea proposatutako ekimenen ondorioz, euskararen eskaerak aurrerapenik egon den jakiteko.
4. Interbentzioa gauzatzea: adierazleak neurtzea eta esku-hartzea bideratzea. Bi neurketa egitea proposatzen dugu. Lehenengoa neurtuak izango diren sailen / harreman-moten neurketa egitea egoera erreala zein den ezagutzeko. Eta ondoren, bigarren neurketa bat egingo dugu, esku hartzeko eta komunikatzeko estrategiak aplikatutakoan. Interbentzioaren ebaluazioa egitea. Prozesu guztietan legez, aurrerago balorazio bat egin beharko dugu eta beharrezkoa ikusten bada, neurri zuzentzaileak aplikatu.

6. Ondorioak

Amaitzeko, beraz, azpimarratu nahi dugu harremanen mapa estandarra eta, aldi berean, malgua osatzeko egin ditugun urratsen balioa, bereziki, herritarra eta udalaren artean, egunerokotasunean, ematen diren ohiko komunikazioak identifikatzean. Horiek irizpide batzuen arabera sailkatuta eta ordenatuta izateari atera ahal zaion etekinaz konturatuta gaude.

Uste dugu hasi besterik ez garela egin lan honetan, askoz ere gehiago findu daitekeela esku-hartze zehatzak proposatzeko orduan, harreman-mota eta testuingurua aintzat hartuta. Horretaz gain, udalen tipologiaren araberrako sailkapena eta tratamendu berezitua ere proposa daiteke: ingurune soziolinguistikoa, biztanleria, orain arte egindako ibilbidea...

Hala ere, badira elementu edo gako batzuk aintzat hartu beharko ditugunak herritarra subjektu aktibo eta demanda-sortzaile bihurtu nahi badugu:

1. Herritarrak udalaren **eskaintza** zein den **ezagutu** beharko du: zerbitzuen karta, euskarazko guneak identifikatu...
2. Ahalik eta eremu gehienetan **euskara lehenetsi** beharko du udalak: webgunea, harrerako hitzak, inprimakiak...
3. Herritarra **eroso** sentitu beharko da euskara erabiltzeko: hizkera erraza, langileen aldetik harrera ona...
4. Udaleko **hizkera** ikasteko trebakuntza-saioak edo alfabetatze-saioak antolatu beharko dira adin-sektore batzuetarako.
5. Udaleko agintariak **eredu** izan beharko dute jardunean: ekitaldi publikoetan, komunikabideetan egindako adierazpenetan, herritarrak hartzerakoan...
6. Euskarari **prestigioa** eta **lekua** eman beharko zaio: euskara bakarrik erabili errotulu edo hitz ezagunetan (kontabilitatea, kiroldegia...), aitortza publikoak egin...

Lan hau hasiera baten amaiera gisa irudikatzen dugu. Aurrera begira, gaiarekin jarraitu eta fintzeko egin daitezkeen lanketak asko dira, eta dimentsio desberdinetakoak. Adibidez:

1. Herrien tipologiaren arabera banatutako estrategiak zerrendatzea.
2. Subjektuak herritarrak izateaz gain, udalera hurbiltzen diren bestelako agenteak ere subjektu gisa kontutan hartzea (talde antolatuak, hornitzaileak,...), eta norbanakoekin egin dugun prozedura bera egitea (harremanak identifikatu, sailkatu eta estrategia posibleak zerrendatu).
3. Jarraipenerako tresna egokiak garatzea (aplikazio informatikoa...)

Beraz, bide honetan urrats hauek balio dezatela, herrietan euskaraz bizitzeko aukera gero eta handiagoa izan dadin.



Sasikoa kalea, 26. 3. · 48200 Durango (Bizkaia)
T_ (+34) 944 66 88 16 · F_ (+34) 944 66 88 17
nereaz@elhuyar.com · www.elhuyaraholkularitza.net