

Nola neurtu departamentuen hizkuntza-jarduna?

Gipuzkoako Foru Aldundiaren
esperientzia


Hizkuntza ofizialen erabilera arauak Gipuzkoako Foru Aldundian

**2009ko urtarrilaren 27ko 04/2009 Foru Dekretua
(Gipuzkoako Aldizkari Ofiziala, 25. zk., 2009-02-09)**

- Euskararen erabilera GFAn
- Ahoz nahiz idatziz
- Herritarrekin, beste erakundeekin
- Jarduera esparru guztietan
- Betebehar zehatzak departamentu bakoitzari
- Urteko plan bat egin beharra
- Ebaluatzera behartuta daude

Hizkuntza ofizialen erabilera arauak Gipuzkoako Foru Aldundian

Hizkuntza ofizialen erabileran, zehar-lerroko erantzukizunak

- Eginkizunak, ardurak eta erantzukizunak, departamentu eta zerbitzu bakoitzean
- Hizkuntza politika «zentrala», lagungarri
- «Aldundiak egin behar du...»  «Arduradun jakin batek egin behar du...»

Zer neurtzen dugu?

Araututa dauden jarduera esparruak

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

Zer neurtzen dugu?

Araututa dauden jarduera esparruak

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

Nola ebaluatzen dugu?

Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko tresnak

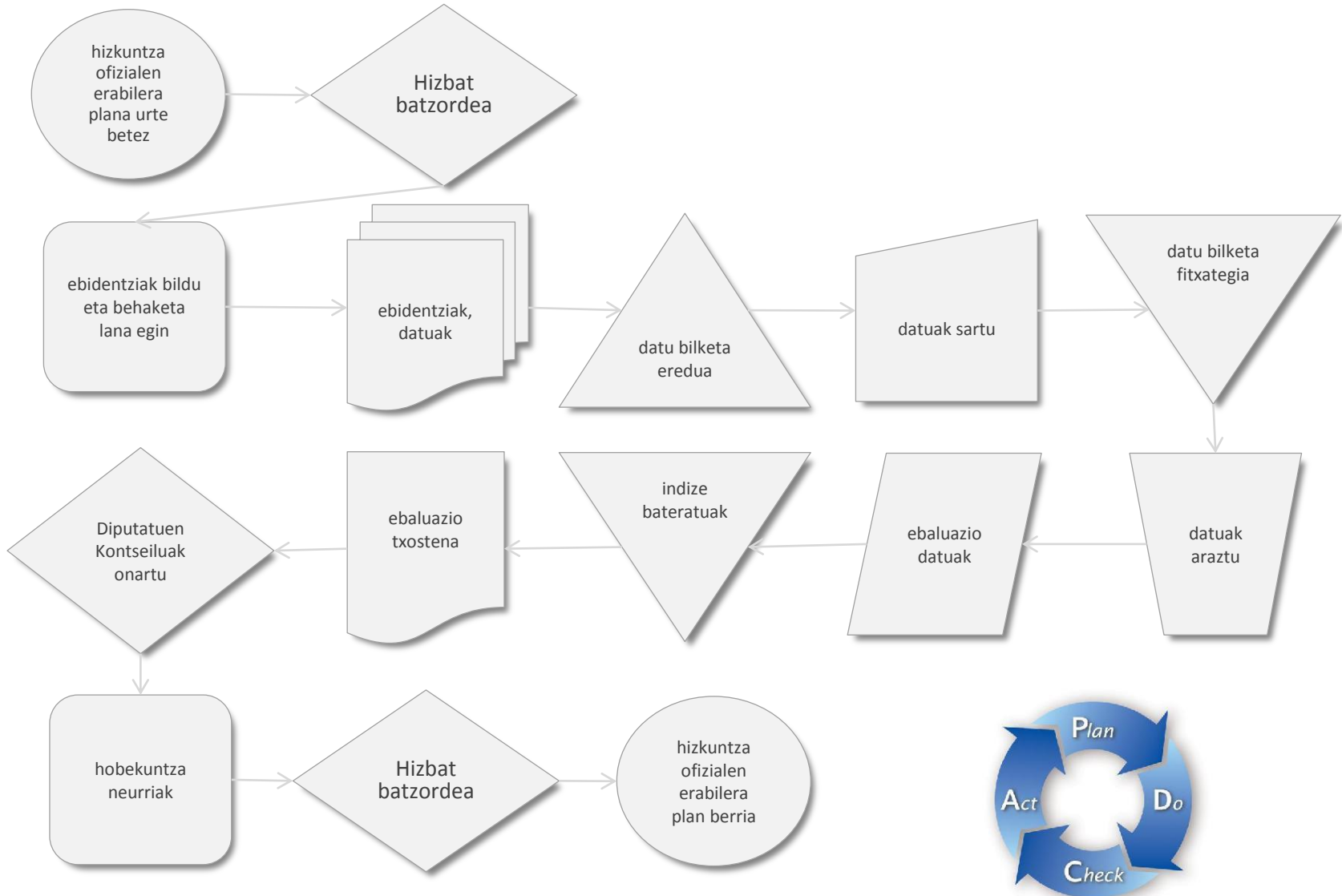
- Zehar-lerroko erantzukizunak azpimarratzen dira
- Departamentu bakoitzak ordezkari edo solaskide bat izendatu behar du
- Hizbat, departamentuetako ordezkarien batzordea; eginkizunak:
 - Urteko plana diseinatu eta proposatu
 - Planaren ebaluazioa gidatu

Nola ebaluatzen dugu?

Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko tresnak

- Antolamendu sare bat: hizkuntza batzordeak
- Zerbitzu bakoitzeko ordezkari bana
- Aldundiko 73 zerbitzuetan, 75 partaide
- Eginkizunak:
 - Urteko plana landu, prestu eta moldatu
 - Plana gauzatzeko lana egin
 - Lehentasunezko esparruetan, urratsak definitu
 - Norberaren zerbitzuan landu, baliabideak prestatu, emaitzak ziurtatu
 - Praktika onen ereduak jarraitu
 - Emaitzen jarraipena eta ebaluazioa egin

Ebaluazio prozesua



Ebaluazio prozesua

Datuak biltzeko irizpideak

- Ebaluazio datuak, zerbitzu bakoitzean
- GFAn 73 zerbitzu
- Ebidentziak edo behaketa zuzena
- Ebidentziak izan daitezke:
 - dokumentuak
 - aplikazio informatikoen datuak
 - behaketa zuzeneko kontaktak

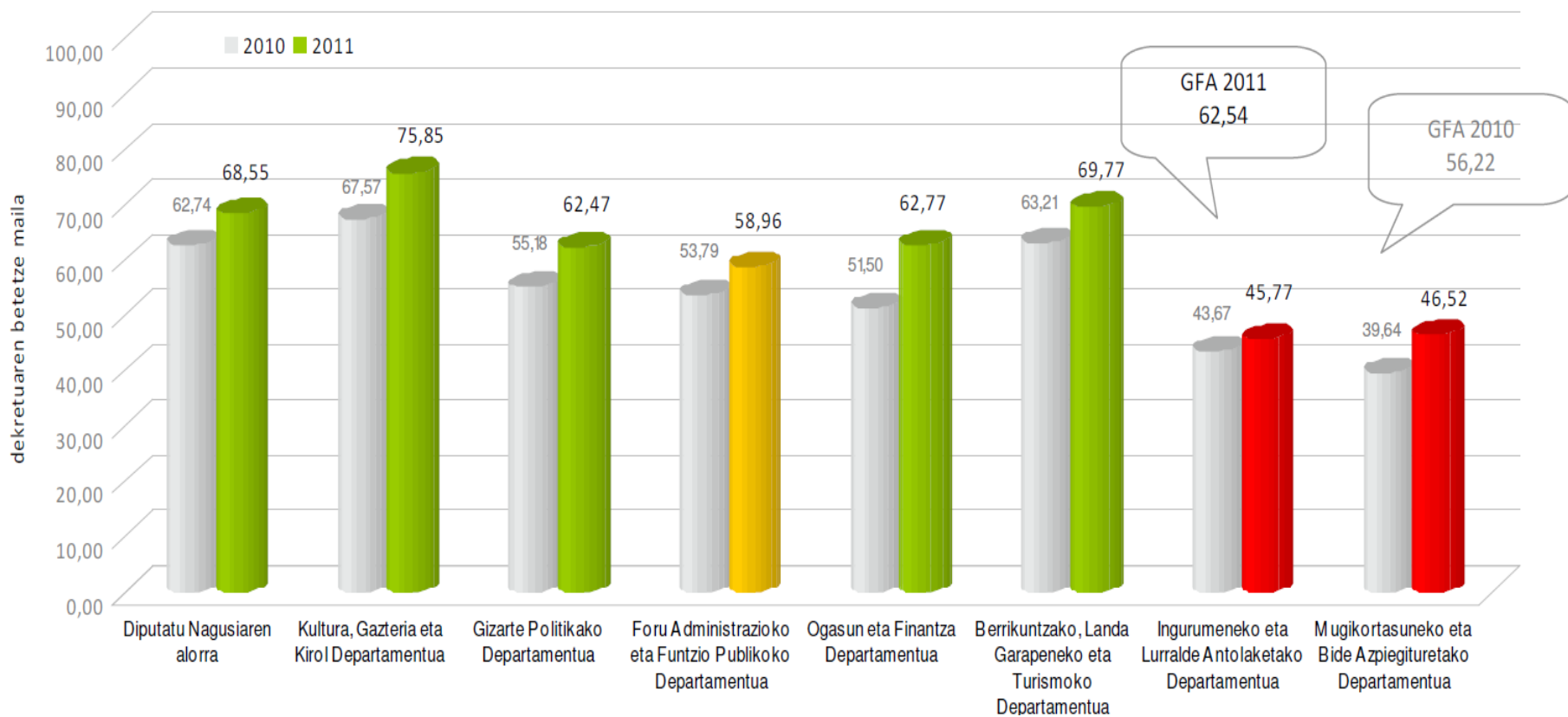
Ebaluazio prozesua

Ebaluatzen ditugun esparruen haztapen balioak

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

Ebaluazioaren emaitzak

2011ko planaren ebaluazio emaitzaren grafikoa



Bikain ziurtagiriaren ebaluazioarekiko harremanak

Bikain ziurtagiria GFAn

- Hizkuntza kudeaketaren bikaintasuna ebaluatzen duen Bikain ziurtagiriaren zilarrezko agiria eskuratu zuen Aldundiak 2011n
- Lehen herri administrazio «handia»:
 - 1824 langile
 - 55 lantoki
 - 73 zerbitzu
 - elkarrizketak 133 arduradun/langileekin

Bikain ziurtagiriaren ebaluazioarekiko harremanak

GFaren ebaluazioa / Bikain ebaluazioa

04/2009 Foru Dekretua	
esparruak	haztapan balioa
1. Komunikazioa eta irudi korporatiboa	
Argitalpenak	3
Errotulazioa	2
Publizitate kanpainak eta iragarkiak	2,5
Jendaurreko ekitaldiak	5
2. Kanpoko harremanak	
Zerbitzu hizkuntzak	16
Itzulpen irizpideak	5
Diru laguntzak	3,5
Kontratu administratiboak	8
Erregistroa	3
3. Barneko harremanak	
Lan hizkuntza	16
Harreman hizkuntzak	16
Prestakuntza ikastaroak	10
Tresna eta aplikazio informatikoak	10
guztira	100

Bikain ziurtagiria	
ardatzak eta lorrak	haztapan balioa
1. Komunikazioa eta irudi korporatiboa	
Hizkuntza-paisaia eta irudi korporatiboa	95
Harrera	55
2. Kanpoko harremanak	
Bezeroak	150
Produktua/Zerbitzua	55
Hornitzaileak	55
Finantza-erakundeak	10
Administrazioa	15
Kanpoko beste harreman batzuk	15
3. Barneko harremanak	
Lanari buruzko hizkuntza-paisaia	17
Pertsonen kudeaketa / Giza baliabideak	88
Laneko prestakuntza	35
Baliabide informatikoak	35
Komunikazio horizontal eta bertikala	133
Kudeaketa-sistemak	62
Estrategia / Kudeaketa orokorra	30
4. Hizkuntza-kudeaketa	
Hizkuntza-politika	50
Pertsonak	50
Baliabideak	50
guztira	1000

Ondorioak

Hizkuntza ofizialen erabilera plana ebaluatzea

- Euskararen erabilera plana ebaluazio tresna sistematiko baten mende
- Etengabeko prozesu batean txertaturik (PDCA)
- Ebaluazioaren eginkizun nagusiak (ebidentziak eta behaketa zuzena) departamentu eta zerbitzuen ordezkarien esku
- Erantzukizun partekatuak

Nola neurtu departamentuen hizkuntza-jarduna?

Gipuzkoako Foru Aldundiaren
esperientzia