

# **EUSKO JAURLARITZAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO IRIZPIDE OROKORRAK ETA PLAN NAGUSIA**

---

**VI. PLANGINTZALDIA (2018-2022)**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

**Argitaraldia**

1.a, 2018ko urtarrila

©

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

**Internet**

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

**Argitaratzailea**

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

**Diseinua**

**eta maketazioa**

ekipoPO

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco



# AURKIBIDEA

---

Sarrera .....	5
1. Plangintzaldiaren aurrekariak .....	6
2. Bikain ziurtagiria.....	6
3. Kudeaketa aurreratua .....	7
4. Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren obligazioak .....	8
5. Koordinazioaren garrantzia .....	9
V. plangintzaldiaren (2013-2017) balorazioa .....	11
1. Ebaluazioa Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomiadunetan .....	11
2. Hizkuntza-gaitasuna Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomiadunetan .....	16
Plangintzaldi berrirako gida-lerroak .....	19
1. Hizkuntza-eskakizunak .....	19
2. Borondatek haratago .....	20
3. Berriazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia .....	20
4. Euskarazko komunikazioak areagotzea .....	21
5. Ahozotasuna .....	23
6. Itzulpen kopurua gutxitzea .....	24
7. Dokumentuen estandarizazioa.....	25
8. Kalitatezko komunikazioa .....	25
9. Komunikazio digitala .....	25
10. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak .....	26
11. Etorri berrientzako protokoloak.....	27
12. Prestakuntza orokorraren garrantzia .....	28
13. Kontratatorako irizpideak.....	28
Erabilera plan berriaren oinarriak eta baliabideak.....	31
1. ESEP.....	31
2. Euskararen Agenda Estrategikoa .....	31
3. Plan bateratua eta Bikaineko EMEarekin lerrotatua.....	32
4. Erabilera Planetako parte-hartzaileak .....	32
5. Plangintzaldirako Plan Estrategikoa: helburuak eta adierazleak .....	33

6. Urteko kudeaketa planak: ekintzak .....	33
7. Erabilera planaren ebaluazioa .....	34
8. Aplikazio berria .....	35
Erabilera planaren kudeaketa.....	37
1. Ohiko kudeaketa vs. kudeaketa aurreratua .....	37
Antolakuntza egiturak .....	41
1. Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Ofizialen Batzorde Iraunkorra.....	41
2. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Sektoriala.....	41
3. Hizkuntza Normalizazio Teknikarien Batzordea .....	41
Sozietate publikoak eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoak.....	43
VI. plangintzaldiko Eusko Jaurlaritzaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana ....	49
1. Eragin eremua .....	49
2. Eragin epea .....	50
3. Planaren xedea.....	50
4. Helburu nagusia .....	50
5. Planaren parte-hartzaileak .....	50
6. Derrigortasun-data berriak ezartzeko irizpideak.....	51
7. Planaren jarraibideak .....	53
7.1. Jarraibide nagusiak.....	53
7.2. Alorkako jarraibideak.....	54
7.3. Amaierako jarraibideak.....	55

## SARRERA

---



Autonomia Estatutuak euskararen ofizialtasuna aldarrikatzen du, eta, hori oinarri harturik, euskararen normalizazio eta erabileraren sustapenerako markoa definitzen du azaroaren 24ko 10/1982 Euskararen Legeak; alegia, berak arautzen ditu herritarren eskubideak eta administrazioek haiekiko dituzten betebeharrak. Herri-administrazioari dagokionez, lege horretako 14. artikuluan bi arlo hauek finkatzen dira: alde batetik, Administrazioiko langileak euskalduntzeko neurriak; eta, bestetik, Administrazioiko lanpostuak betetzerakoan kontuan izan beharreko hizkuntza araubidea.

Une honetan, Administrazio Orokorreko eta beraren erakunde autonomiadunetako langileen hizkuntza-gaitasuna handia da: % 70,72k egiaztatua du hizkuntza-eskakizunen bat, eta horrek bidea ematen du, Administrazioan euskara ere lan-hizkuntza izan dadin.

Horregatik, eta euskal herritarren hizkuntza eskubideak arian-arian geroago eta neurri handiagoan bermatzeko, VI. Plangintzaldi honen helburua aurreko bera da: euskara ere ohiko lan-hizkuntza izatea, Administrazioan bi hizkuntzen berdintasunera jotzea. Administrazio honek zabaldu behar du bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko aukera, betiere urratsez urrats eta eragile guztien adostasunaz. Demokratikoa eta eraginkorra izan behar du burutu behar den prozesu honek: herritarren hizkuntza aukera beti eta oren gainetik errespetatu beharko du, herritarrei deserosotasunik eragin gabe errespetatu ere.

Euskarak ere benetako lan-hizkuntza behar du izan. Horretarako, sail bakoitzak eta erakunde autonomiadun bakoitzak bere hizkuntza-egoera sakon aztertu eta erabakiko du zeri heldu, modu errealistan, baina baita norik eman ahal duen guztia bere buruari eskatuz ere. Argi dago honelako erronkei poliki-poliki eta akordioaren bidetik egin behar zaiela aurre; argi dago, era berean, sailek eta erakunde autonomiadunek erabakiko dutela zein izango den euren planen helmuga eta abiadura; baina gutxieneko batzuk jarri beharra dago, eta hartara, plan honetan jasotakoa.

Erabilera Planak langile eta erakunde-ordezkariei guztiei eragingo die: alde batetik, langile gehiagok izango dute zuzeneko eginkizuna erabilera planetan, langile horien komunikazioek izango dute lehenetsua, eta berariazko hizkuntza-prestakuntza eta -trebakuntza eskainiko zaizkie hautatutako zereginak euskaraz egiteko. Bestaldetik, erakunde-ordezkariek inplikazio zuzenagoa izan behar dute erabilera planen diseinuan eta eguneroko kudeaketan. Hori guztiori, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak oinarri eta helmuga harturik.

Esan dezagun argi eta garbi: VI. Plangintzaldi hau ez da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarena, baizik eta Eusko Jaurilaritza osoarena. Plan hau Gobernuaren Plan Estrategikoa da, eta gainera, zeharkakoa. Azken batean, euskara da Euskal Herritik kanpoko gainerako administrazioetatik bereizten gaituena; euskara dugu komunikaziorako tresna, eta gure izate kolektibo anizkoitzaren ezaugarriarik behinena. Gure esku dago euskara Administrazioiko hizkuntza ohikoa izatea. Beste hizkuntza batzuen kasuan ez bezala, euskararenean Euskal Herriko administrazioak dira munduko administrazio bakarrak euskara ohikotasunez eta normaltasunez erabil dezaketanak. Gainera, euskal gizartea gero eta elebidunagoa da, eta gizartearen zerbitzuplean dagoen Administrazioak lehena izan behar du errealtate horretara egokitzen. Bide-erakusle izatea dagokio Administrazioari, eta legeak betearaztea ez ezik —eta horren aurretik— legeak betetzea dagokio. Gizartearekin batera elebidunago bihurtuaz doan Administrazioak bermatuko du zerbitzu aurreratua eta kalitatezkoa.

## 1. Plangintzaldiaren aurrekariak

VI. Plangintzaldian sartuko garen honetan, bada garaia begirada atzera botatzeko eta orain arteko ibilbideari erreparatzeko.

I. Plangintzaldiaren (1990-1995) helburua izan zen Administrazioako langileak arian-arian gaitzea, bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan jarduteko; horretan egin ziren ahaleginik handienak, hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak esleitzen, langileak euskalduntzen eta alfabetatzen, eta abar.

II. Plangintzaldian (1997-2002), langileak euskalduntzeaz eta alfabetatzeaz gain, euskararen erabilera planen presentzia orokortzeko apustua egin zen. 86/1997 Dekretuak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ekarri zien euskal herri-administrazio guztiei: hizkuntza-plangintza abian zen.

III. Plangintzaldian (2003-2007), langileak euskalduntzen jarraitzeko neurriak ahaztu barik, oinarri teoriko sendoak jarri ziren euskararen erabilerak gora egin zezan Administrazioan: administrazio-atalak eta lehentasunak definitu ziren, AEBEMET metodologia, hizkuntza normalizatzeko neurriak, hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak... Esparru publikoko langileak gero eta euskaldunagoak ziren, baina euskararen erabilera ez zen neurri berean hazten, eta huraxe bilakatu zen erronkarik handiena.

IV. Plangintzaldiak (2008-2012) aldaketa handia ekarri zuen: planifikazio zehatz bat jarri zen martxan, euskara ere ohiko lan-hizkuntza bihurtzeko, gaztelaniaren parean jarrita, bi hizkuntzen berdintasuna sustatuz horrela. Plangintzaldi hartan finkatu ziren azterketa komunikatiboak, berariazko hizkuntza-prestakuntzaren garrantzia, kudeaketarako antolakuntza-egiturak... hori guzti hori, bi hizkuntza ofizialak maila berean erabiltzeko aukera bermatzeari begira.

V. Plangintzaldia (2013-2017) etorri zen gero, eta argi eta garbi ezarri zuen helmuga: euskara ere administrazioetako jarduneko ohiko lan-hizkuntza izatea. Datuek erakusten dutenez, administrazioek neurri handi batean bermatzen dituzte herritarrekiko euskarazko komunikazioak; era berean, prestatuta daude, gehiago edo gutxiago, euskaraz lan egiteko; hala eta guztiz ere, oraindik ere gaztelania da lan-hizkuntza nagusia, eta handia da itzulpenekiko mendekotasuna. Guztiarekin ere, azken plangintzaldi honetan ibilbide polita egin da bai administrazioen arteko elkarlana areagotzeko, bai normalizazioaren kudeaketaren gaineko gogoeta sakona egiteko.

VI. Plangintzaldira iritsi gara, eta plangintzaldi hau, oroz gainera, euskararen erabilera modu eraginkorragoan bideratuko duen kudeaketa eredu berriaren plangintzaldia izango da, aurrerago azalduko dugun bezala. Euskararen kudeaketak Eusko Jaurlaritzaren kudeaketa orokorraren barruan egon behar du txertatuta: ezin daiteke geratu gure kudeaketa orokorretik kanpo. Aldi berean, Eusko Jaurlaritzaren helburu nagusiek uztartuta egon behar dute euskararen erabileraren normalizazioarekin, ondo lerrokatuta, prozesua arrakastatsua suertatuko bada.

## 2. Bikain ziurtagiria

Bikain ziurtagiriak bikain funtzionatu du orain arte. Azken bederatzi urte hauetan, 300 entitate baino gehiago ebaluatu dira, eta garrantzitsuena, entitate horiei euskararen kalitatezko kudeaketaren balio erantsia eman zaie ebaluazioen bitartez. Baina, kalitate-prozesuen ebaluazio guztietan gertatzen den bezala, hobekuntza bati beste hobekuntza batek jarraitu behar dio ezinbestean, etengabe, betiere bikaintasunaren bidetik eta bikaintasunaren bila. Eta horixe bera egin du HPSk Bikain ziurtagiriaren ebaluazio prozesuarekin. Azken bi urte hauetan, beharrezko egokitzapen teknikoak egin ditu HPSk, eta lanaren fruitu, Dekretu berria eman da argitara 2017ko uztailan (ikus [http://www.irekia.euskadi.eus/eu/orders/200901461?criterio\\_id=748030](http://www.irekia.euskadi.eus/eu/orders/200901461?criterio_id=748030)).

Bikain ebaluazio prozesuan egin diren egokitzapenek garai berrietara egokitzeko balio izan dute. Azken urteetan Administrazioan eta entitate pribatuetan euskararen kudeaketan zein erabileran egin diren aurrerapausoak Bikain ebaluazio-prozesuan integratzen ahalegindu gara HPSn. Gainera, Bikain ebaluazio-prozesu berria, enpresetara ez ezik, administrazio eta erakunde publikoetara ere zabaldu eta egokitu da; horrela, bi mundu ezberdin uztartu, eta sistema bakarrera eraman dira.

Bikain berriak, orain arte bezala, hiru maila ditu: oinarritzakoa, ertaina eta goikoa; baina, bi haztapen (ponderazio) ezberdin ebaluatzeko momentuan: bat enpresa pribatu zein sozietate publikoentzat, eta bestea administrazioentzat (Osakidetza barne). Ebaluazio-prozesu bera dugu esparru batean zein bestean, orain artekoa bezalakoa, baina 9 urteko ibilbidean ikasitakoak aberastuta. Eredu berrian, eredu zaharreko 4 ardatz izatetik 2 izatera pasa gara (zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza); eta lehen mailako 18 elementuetatik 6ra.

Ebaluatzaileek prestakuntza jasoko dute eredu berrian, eta enpresa batekoak izan edo administrazio batetik etorri, elkarrekin jardungo dute ebaluatzen hala esparru batean nola bestean; horrek, zalantzarik gabe, aukera ederra emango digu elkarrengandik ikasteko, urte luze hauetako ebaluazioek argi utzi baitute administrazioetan eta enpresetan euskararen kudeaketan garatzen diren estrategiek balio izan dutela bi sektoreen euskararen kudeaketa hobetzeko.

Ikusten denez, Bikain ziurtagiri bat baino askoz gehiago da: Bikain ebaluazioa tresna ezin hobea da, gure enpresa eta erakundeetan euskararen kudeaketak eta erabilerak dituzten ahuleziak eta indar guneak atzemateko, eta, ebaluazio horietan oinarrituta, euskararen erabilerarako plan eraginkorrak abian jartzeko. HPSren ustez, Bikaineko ebaluazio-prozesuak onura handiak ekar diezazkioke erakunde ebaluatuari, izena ematen duen momentutik hasita; izan ere, erakundeak erabaki hori hartzeak erakunde horretako langile zein ordezkariak mobilizatzea dakar auto-diagnostikoa egiteko; baina, horrez gain, erakundeak bere egoera linguistikoaren kontzientzia osoagoa hartzen du. Gainera, ebaluazioa egindakoan, kanpoko ikuspegi bat irabazten du euskara kudeatzeko duen moduari buruz: ebaluazio txostena. Txosten horretan, erabilera planaren inguruan ondo egindakoak nabarmentzen zaizkio, eta hobetzeko hainbat aholku proposatu.

Gure euskara plan berrien ardatzak ondorengo hauek dira: batetik, Bikainen ebaluazio prozesuaren oinarria den Erreferentzia Marko Estandarra; hots, edozein erakundetan kudeatzen diren hizkuntzarekin lotutako elementuak biltzen dituen markoa. Bestetik, ebaluazio hori egiteko irizpideak. Modu horretara, erakunde guztiei eskaintza egiten diegu, elementu eta adierazle berberen arabera planifikatzeko eta ebaluatzeko.

Hori guzti hori kontuan izanik, Eusko Jaurlaritzako sailak, erakunde autonomiadunak eta euren menpeko sozietate publikoak bultzatu nahi ditugu Bikain ebaluazio prozesuan izena ematera, eta egoki deritzotenean eta prestatuta daudenean, aurkeztera, Bikain ebaluazioa mugari inportantea izan daitekeelako erabilera planaren ibilbidean.

### 3. Kudeaketa aurreratua

Administrazio publiko moderno, bizkor eta eraginkorra ezinbestekoa da ongizate eta bizi-kalitate maila handiak izango dituen gizarte bat lortzeko; hortaz, gure gizarte konplexu, aldakor eta askotarikoak une-nean egiten dituen eskaerei eraginkortasunez erantzuteko gai den Administrazio publikoa behar dugu.

Eusko Jaurlaritzak Aurrerabide programa jarri du martxan, Administrazioaren eraldaketa hori sustatzeko eta kudeaketa hobetzeko (ikus <http://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/berrikuntza-publikoa-administrazioaren-hobekuntza/aurrerabide-kudeaketa-aurreratua/hasiera/>). Hona hemen, bere helburu nagusia: Eusko Jaurlaritzaren eta bere erakunde autonomiadunen barruan kudeaketa aurreratuko eredu bat oro har ezartzea eta langileen abilezia berriak garatzea, zerbitzu publikoak optimizatzeko.

Aurrerabidek Administrazioa herritarrek nahi duten bezalakoa izatea ahalbidetzen du: hurbila, gardena, efizientea, berritzailea, parte hartzeko aukera ematen duena... Administrazioako pertsona gehienek herritarrek eskatzen duten bezala funtzionatu nahi dute. Erantzukizun-postuetan dauden pertsona gehienek, goikargudunek, eta funtzionarioek uste dute posible dela funtzionamendua hobetzea, eta proiektu honekin konprometitu nahi dute.

Kudeaketa aurreratuan oinarritutako programa honek bat egiten du, bete-betean, euskararen kudeaketarako proposatzen dugun ereduarekin: "pertsonak oinarri, egoeraren diagnostikoa, hobekuntza planak, ebaluazioa, lankidetzeta-sareak, ereduaren zabalkundea"... dira termino batzuk kudeaketa eredu biak sendo uztartzen dituztenak.

Gainera, kudeaketa aurreratuan dagoen eredu kontuan izanik, Aurrerabide programak erabat integratu behar du zehar-lerro diren gaien kudeaketa (euskararena, kasu) kudeaketa orokorrean. Horrela, hizkuntzarena bezalako gai transbertsalaren kudeaketa erakundeko ordezkari zein arduradunen erantzukizuna izango da, ez euskara teknikariarena, zeinak koordinazio eta aholkularitza lanak egingo baititu.

#### 4. Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren obligazioak

Euskararen Legean, argi eta garbi ezartzen da herritarrek euskara eta gaztelania ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea dutela, eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen hastapen edo oinarriko funtsezkoena: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzea eta betetzen direla bermatzea. Abiatu gaitzen, bada, bide horretatik, imotasuna eta malgutasuna konbinatuz, eta askotarikoen arteko kontsentsua makulutzat hartuz.

Ikusi dugun bezala, Administrazioak herritarrekiko obligazioak dauzka, eta herri-langileak dira Administrazioaren betebeharrak gorpuzteko tresna. Gauzak horrela izanik, langile horiek, herritarrekiko komunikazioetan, herritarrek hautatzen duten hizkuntza ofizialean jardun behar dute; eta Administrazioaren barruan edo beste administrazioekiko komunikazioetan, norbere administrazioak agintzen dien hizkuntzan, ahoz eta idatziz. Edonola ere, Administrazioak ezin duenez arbitrariotasunez jokatu, ezarritako irizpideak oinarri sendoa eduki behar du: euskararen sustapena eta normalizazioa. Euskara egoera ahulagoan dagoenez, administrazioari lan-hizkuntzan euskararen erabilera indartzeko, Administrazioak akzio positiboak ezarri behar ditu euskararen alde.

Azken batean, euskarak ere zerbitzu-hizkuntza behar du izan herritarrekiko hartu-emanetan; lan-hizkuntza, administrazioen arteko komunikazioetan eta administrazio barruko jardunetan. Izan ere, herritarrek eurek hautatutako hizkuntzan artatuak izango direla bermatzeko modurik eraginkorrena da euskaraz ere normaltasunez lan egiten duen Administrazioa lortzea.

Herritarren hizkuntza eskubideen defentsarako, beste batzuen artean, ELEBIDE dago. HPSk orain dela bederatzi urte jarri zuen abian Elebide, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua, eta ibilbide oparoa egin du urte hauetan guztietan. Euskara Sustatzeko Ekintza Planak (ESEP) honela definitzen du ELEBIDEren zeregina:

Hizkuntza eskubideen aurkako jarduerak Elebide zerbitzu publikoaren bitartez salatu eta konponbidean jartzen dira. Herri-administrazio guztiek bat egin beharko lukete Elebide eskaintzen duen babesarekin. Gure gizartean hizkuntza aukeretikiko sentiberatasun maila altuago bat lortzea ezinbestekoa da, gaia ez dadin gatazka-iturri izan eta elebitasuna modu ahalik naturalenean uler dadin. Horretarako muturreko joerak ekiditen lagundu behar du hizkuntza politikak, maximalismoak, alde batetik, eta aurreiritzi zaharretan erroturiko erresistentziak, bestetik, albo batera utzirik.



Zeregin horiekin uztarturik, hauek dira Elebideren funtzio nagusiak (ikus [http://www.euskara.euskadi.eus/r59-14414/eu/contenidos/informacion/elebide\\_nortzuk/eu\\_elebi\\_no/elebi\\_no.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-14414/eu/contenidos/informacion/elebide_nortzuk/eu_elebi_no/elebi_no.html)):

- Eskerak, kexak, proposamenak eta iradokizunak kudeatzea.
- Hizkuntza eskubideen gaineko informazioa eta aholkularitza eskaintzea.
- Laguntza ematea, halakorik behar duten edo eskatzen duten guztiei.
- Beste elkarte eta erakundeekiko koordinazioa ziurtatzea.

## 5. Koordinazioaren garrantzia

Gero eta garbiago dago euskararen normalizazio prozesua administrazioetan ezin egon daitekeela erakunde bakar baten bizkarrean; aitzitik, administrazio guzti-guztien lan-jardun bateratuak beharrezkoak dira, euskararen erabilerak gora egin dezan.

Hori guztia kontuan izanik, aipatzeko modukoa da HAKOBak azken urteotan izan duen garrantzia, herri-administrazioen arteko lan koordinatua sustatzeko eta bultzatzeko. HAKOBA (Herri Aginteen arteko Koordinaziorako Batzordea) 1997. urtean eratu zen eta urte hauetan guztietan bere helburu nagusia izan da hizkuntza politikako gaietan eskumena duten herri aginteen arteko elkarlana areagotzea. Une honetan, honako hauek dira HAKOBAREN partaide: HPS, Eusko Jaurlaritza, hiru foru-aldundiak, hiru hiriburu-udalak, EUDEL eta UEMA.

HAKOBAREN jarduera nagusia lantaldeka gauzatzen da eta lantalde horiek proiektu esanguratsuak burutu dituzte azken urteotan, besteak beste:

- Hizkuntza-eskakizunak esleitzeko proposamenak bateratzea.
- Administrazioen arteko euskarazko komunikazioak bultzatzeko metodologia.
- VI. Plangintzaldirako plan eredu bateratua (Bikainekin lerrokatua).
- IKTren inguruko gomendioak.
- Hizkuntza irizpideak kontratazio administratiboetan.
- Euskararen egunak.
- Txantxangorriaren kanpaina eta bestelakoak.

Jaurlaritzaren barruan ere badira hizkuntza politikaren esparruan eskumen osoa duten zenbait erakunde, eta hain zuzen ere, erakunde horien guztien ekimenak behar bezala koordinatzeko sortu zen 2016an batzorde berezi bat, bost partaide hauek dituen: HPS, Osakidetza, Hezkuntza, Ertzaintza eta Justizia.

Antzera gertatzen da hiru lurralde historikoetan tokian tokiko normalizazio erronkei erantzuteko. Gipuzkoan, esaterako, Foru Aldundiaren gidaritzapean, udaletako eta Foru Aldundiko hizkuntza normalizazio teknikariak biltzen dira, UDALEKIN elkarrearen bitartez. Azkenaldi honetan, asko indartu da HPSren eta horien arteko komunikazioa eta elkarlana, eta horren ondorioz hainbat proiektu jarri dira martxan: erabilera plan eredu berriaren aurkezpenak, Bikaineko pilotajeak, ebaluaziorako jarraibideak... Bizkaian antzerako dinamika

jarraitu da ALKARBIDerek. Araban, Foru Aldundiarekiko harremanak gero eta estuagoak dira, eta gero eta ugariagoak elkarrekin gauzatutako ekimenak.

Gainera, 2017ko uztailaren 3an EAEko Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailaren, Nafarroako Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuaren eta Iparraldeko Euskararen Erakunde Publikoaren arteko lankidetzaren hitzarmena sinatu zen. 2016-2020 legealdirako onartutako Euskadi 2020 gobernu programak bere 119. konpromisoan jasotzen du “euskararen hiru lurraldeen erakundearen arteko lankidetzaren” antolatu eta indartuko dela. Hizkuntza politikaren inguruko hiru administrazioen arteko harremana berria ez bada ere, eta bikako hitzarmenak dauden arren, aurreneko aldia da horrelako hitzarmen bat hiruren artean sinatzen dena, betiere lankidetzaren sakontzeko asmoz. Akordioak ez du eduki ekonomikorik, baina elkarlanerako oinarriak, esparruak eta ekimen zehatzak ezarri dira.

Onartu zen akordio proposamenak bost esparruri heltzen dio: hezkuntza eta hizkuntza-gaitasuna; euskararen erabilera; gogoeta esparruak eta mintegiak; ikerketa soziolinguistikoa eta corpusa; eta, azkenik, Europako markoan hizkuntza politika garatzeko bideak jorratzea. Arlo hauetan guztietan, elkarlanean jorratzeko neurriak aipatzen dira.

## V. PLANGINTZALDIAREN (2013-2017) BALORAZIOA

---



### 1. Ebaluazioa Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomiadunetan

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuari jarraiki, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazio txostena egin du; horretarako, lehen aldiz estatistika enpresa bat kontratatu du. Bertan, datu kuantitatiboak bildu dira batetik, eta, bestetik, azterketa kualitatiboa egin da. Informazio kuantitatiboa jasotzeko, galdetegi egituratu bi prestatu dira. EAEko herri-administrazio guztietan, erakunde bakoitzak izendatutako solaskideak bete du lehen galdetegia; horretaz gain, beste 2.200 langileri ere bigarren galdetegi bat egin zaie. Modu honetan kontrastatu ahal izan dira bi kolektiboek emandako erantzunak. Informazio kualitatiborako, berriz, hainbat elkarrizketa egin dira erakunde-ordezkarien, hizkuntza normalizazioko teknikarien, bestelako adituen eta gainerako langileen artean. Ebaluazioaren ondorioz esanguratsuenak txosten honetan labur biltzen dira: ikus <http://www.euskadi.eus/normalizazio-linguistikoa-herri-administrazioetan/web01-a2euadmi/eu/>.

EAEko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko V. plangintzaldiaren amaierako ebaluazioarekin batera, Eusko Jaurlaritzari eta haren menpeko erakunde autonomiadunei buruzko azterketa xehea egin da. Ebaluazio orokorrean Eusko Jaurlaritzarako datu adierazgarriak bildu ziren, baina ez sail bakoitzerako. Azterketa osatu egin da, lagin zabalagoa erabiliz, eta, orain, bai, Jaurlaritza osorako ez ezik, sail eta erakunde autonomo bakoitzerako ere adierazgarriak dira emaitzak.

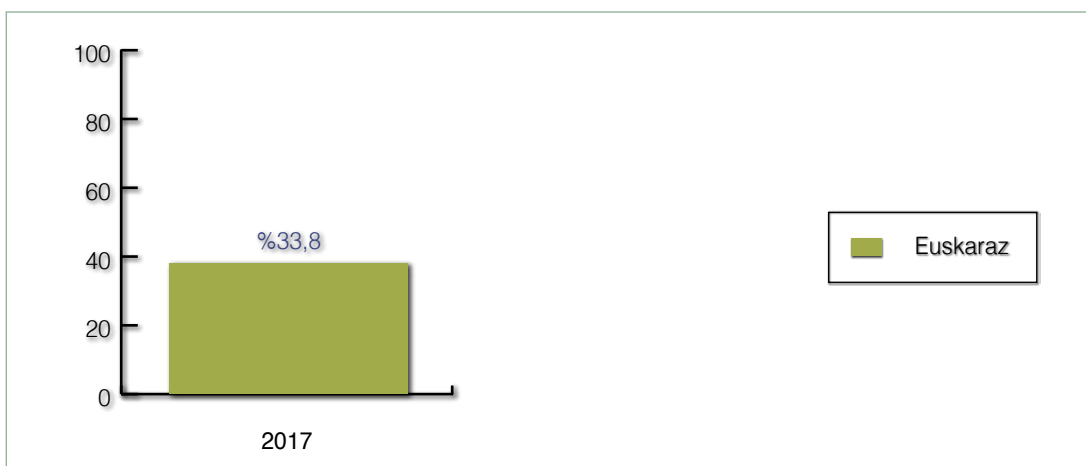
Denera 7.356 langileko unibertsoa hartu da aztergai, eta 1.769 langileri egin zaie inkesta. Bi ardatz nagusi ditu azterketak: zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza. Horiek zutabetzat hartuta, hainbat aldagai aztertu dira bakoitzean. Bi informazio iturri erabili dira ebaluazioan: langileen lagineko inkestak eta sail bakoitzeko solaskidea. Bi iturrietako datuekin osatu da adierazleen taula.

Gero ageri diren Eusko Jaurlaritza osoari buruzko datuak, bigarren neurketaldi honetatik jasotakoak dira. Hona hemen beraz, Eusko Jaurlaritzako ebaluazioaren ondorioz esanguratsuenak, labur-labur:

### 1. ARDATZA: Zerbitzu-hizkuntza

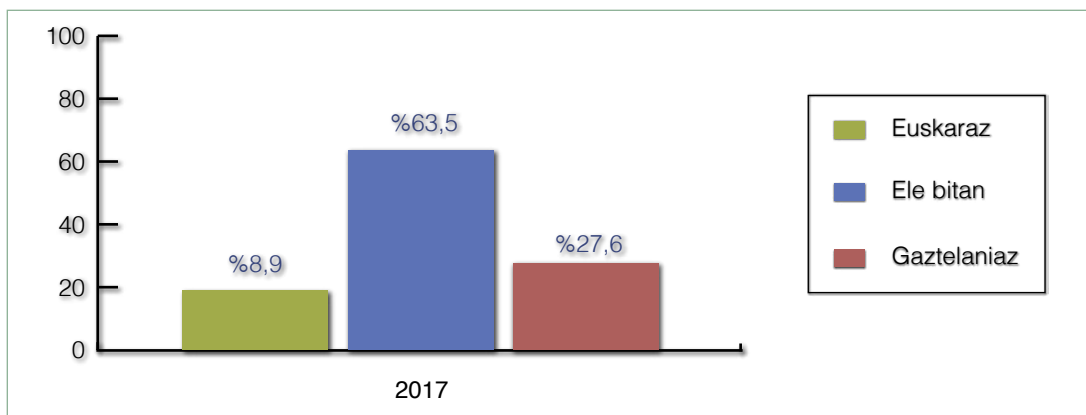
- Erakundearen irudia (errotulazioa, argitalpenak, publizitatea, jendaurreko ekitaldiak...)
  - Euskararen presentzia elementu honetan %100ekoa edo %90etik gorakoa da, jendaurreko ekitaldietan izan ezik (%33,8).

Erakundearen jendaurreko ekitaldietan erabilitako hizkuntza (%). 2017



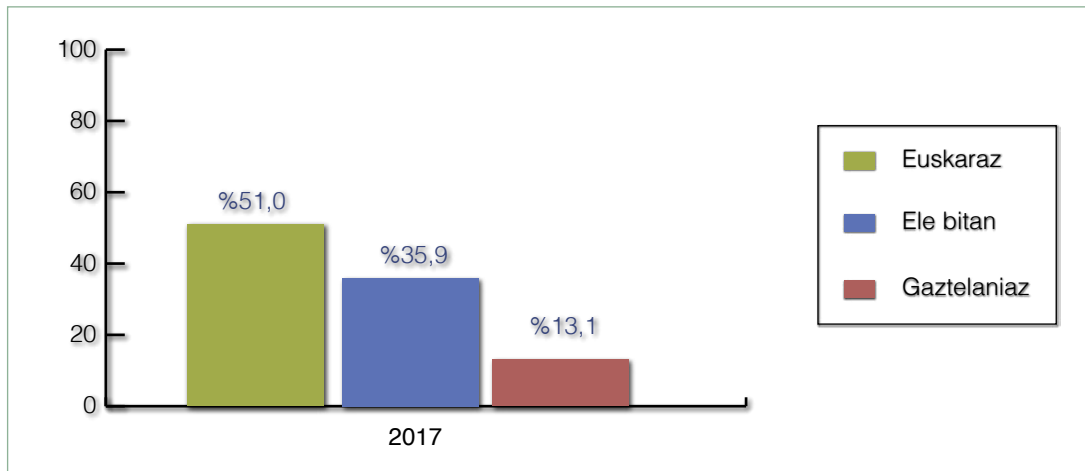
- Herritarrekiko harremanak
  - Herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialetan, oraindik ere ia %30 gaztelania hutsez egiten da.

Erakundeak herritarrei bidalitako idatzi ofizialetan erabilitako hizkuntza (%). 2017



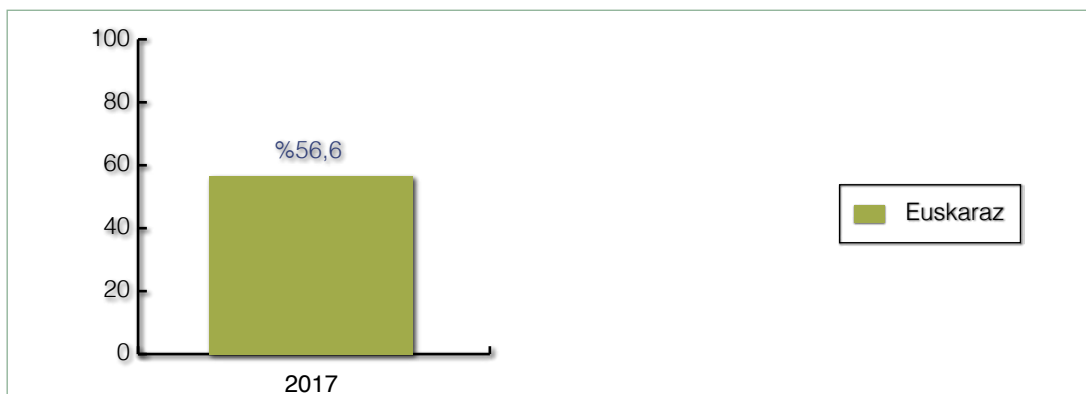
- Herritarrek guri euskaraz idatzi, eta gaztelania hutsean erantzuten diegu %13,1etan.

Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza (%). 2017

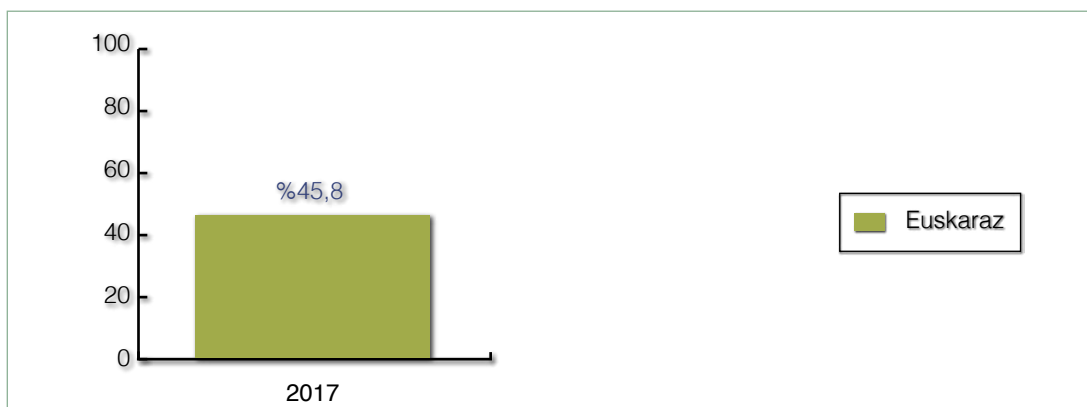


- Telefono bidezko harrera-hizkuntza %56,6an euskara da; eta, leihatiletan, %45,8an.

Erakundeak telefono bidezko herritarren harrera euskaraz (%). 2017

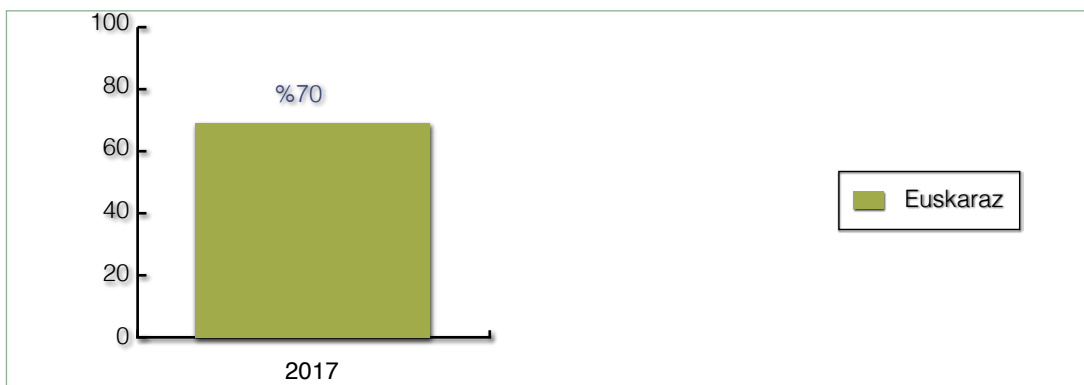


Erakundeak aurrez aurreko herritarren harrera euskaraz (%). 2017



- Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza euskara da %70ean.

Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza (%). 2017



## 2. ARDATZA: Lan-hizkuntza

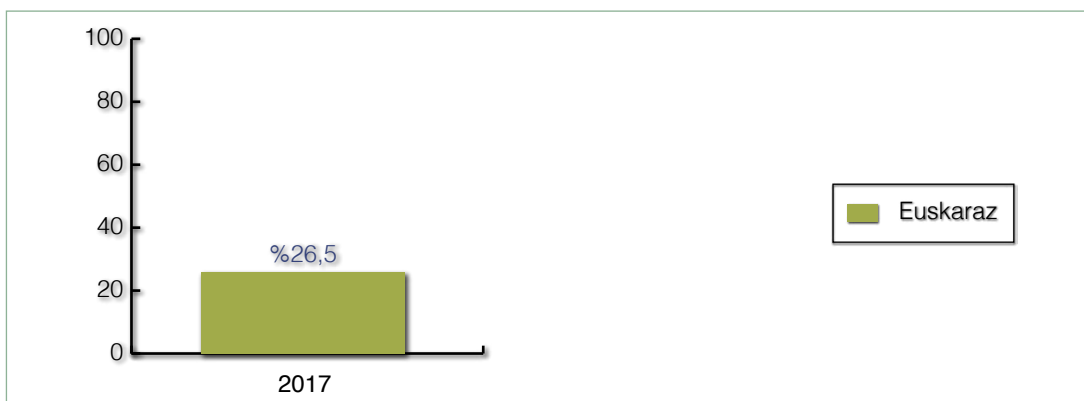
- Idatzizko barne komunikazioa
  - Euskaraz %18,1, ele bitan %34 eta gaztelaniaz %47,9 da.

Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetan erabilitako hizkuntza (%). 2017



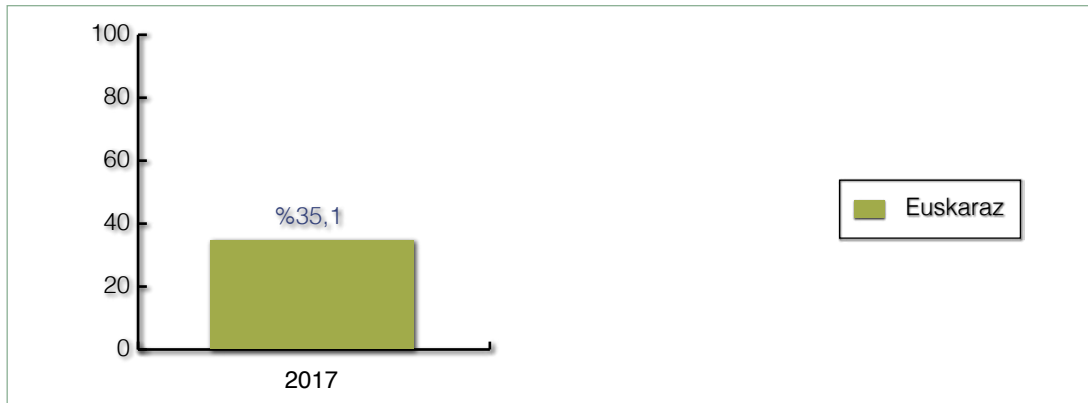
- Ahozko barne komunikazioa
  - Euskara, lan-bileretan %26,5 da.

Erakundeak lan bileretako ahozko harremanetan erabilitako hizkuntza (%). 2017



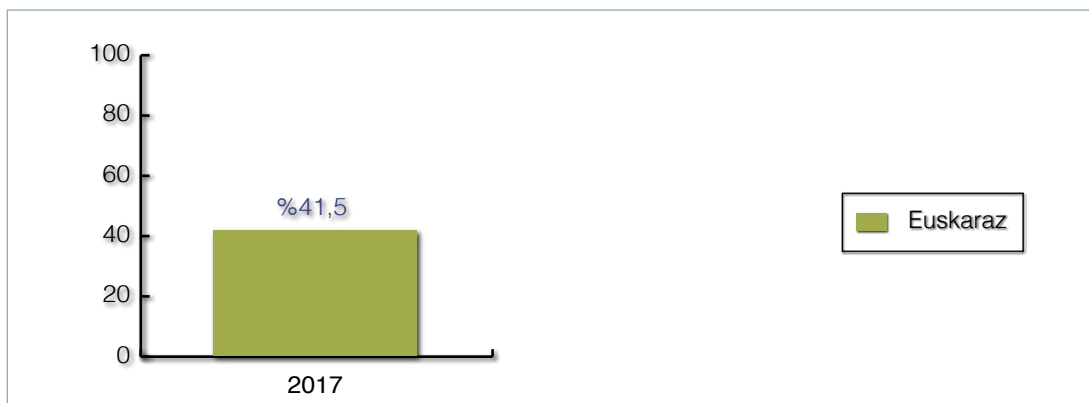
- Euskara, langileen arteko ahozko harremanetan %35,1ekoa da.

Langile arteko ahozko harremanetan erabilitako hizkuntza (%). 2017



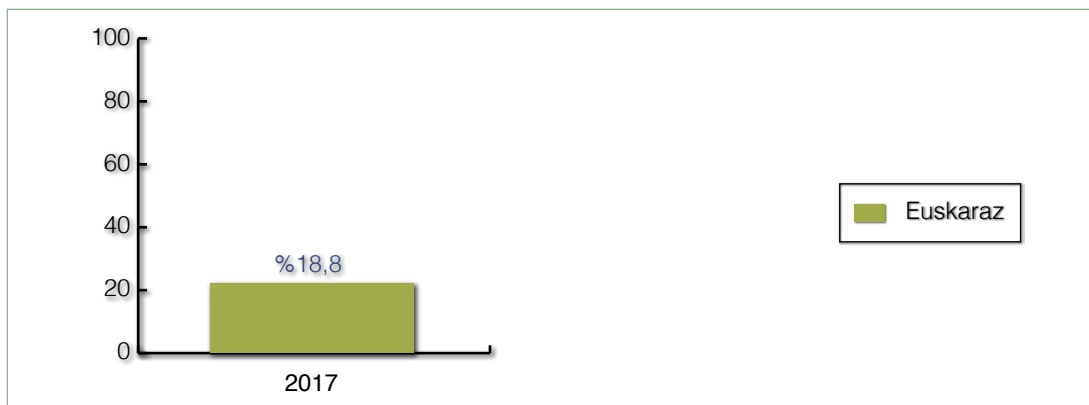
- Laneko prestakuntza
  - Euskaraz eskaini den ikastaro kopurua %41,5ekoa da.

Langileei eskainitako ikastaroen hizkuntza. 2017



- Euskaraz eman diren ikastaroak: %18,1

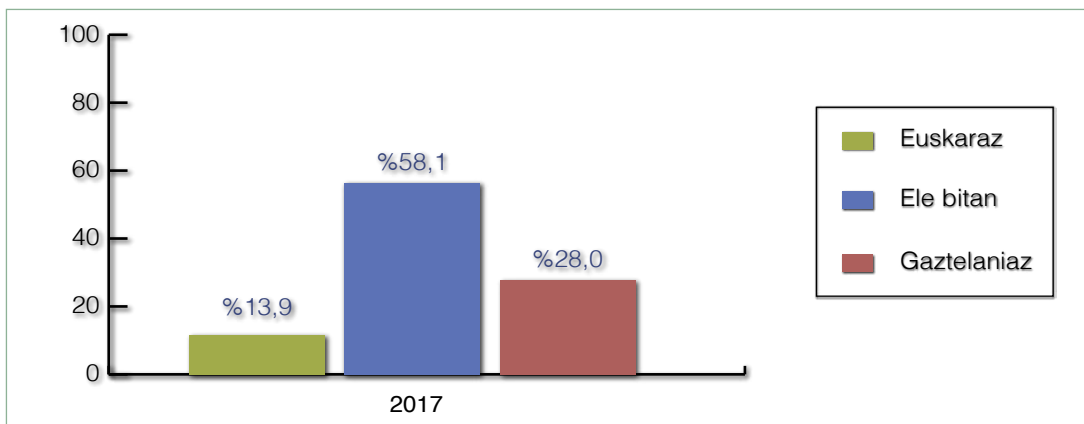
Langileek parte hartutako ikastaroen hizkuntza. 2017



- Kanpo harremanak

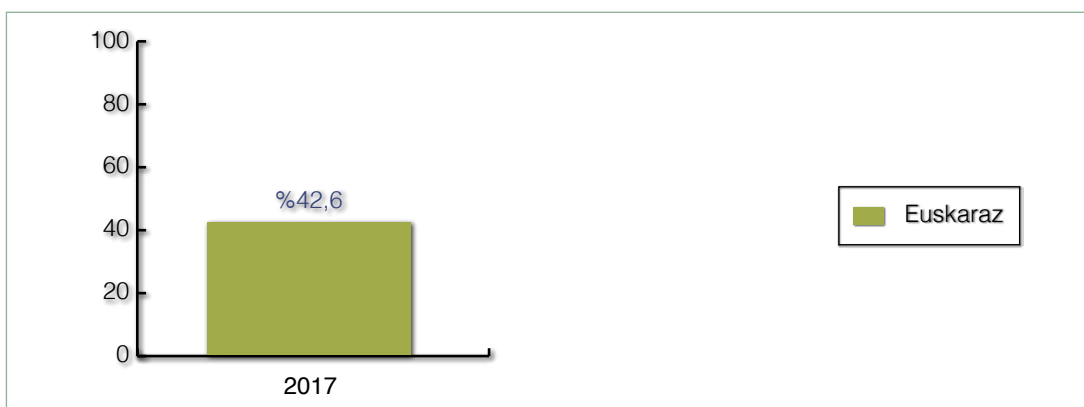
- Beste herri erakundeetara bidalitako idazki kopurua euskaraz %13,9, ele bitan %58,1 izan da.

Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietan erabilitako hizkuntza (%). 2017



- Beste erakundeekiko ahozko harremanetan euskara %42,6 erabili da.

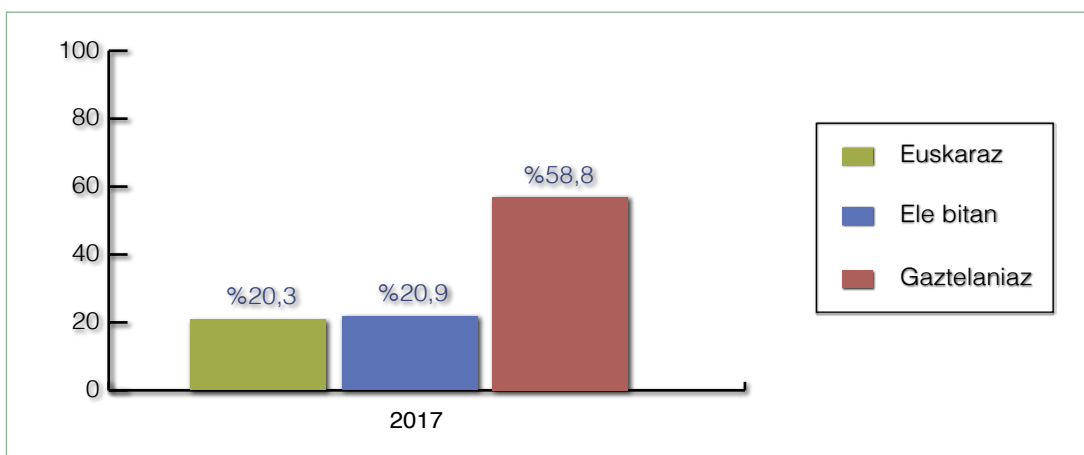
Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetarako hizkuntza (%). 2017



- Sortze-hizkuntza

- Euskaraz sortutako idazkien kopurua %20,3koa da.

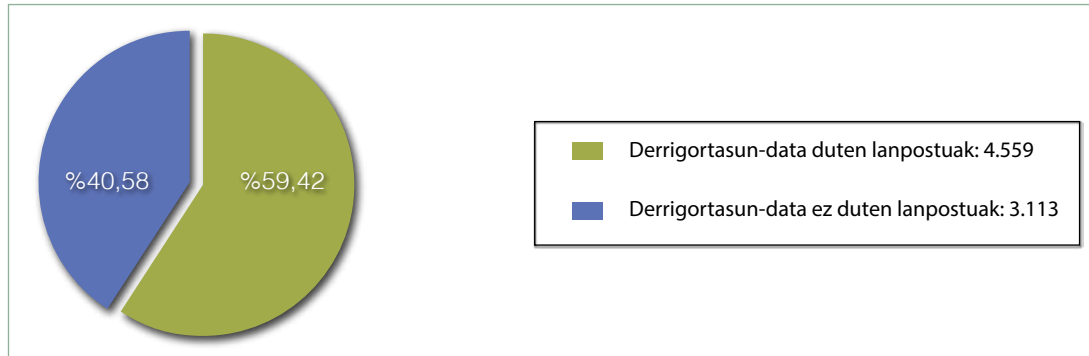
Erakunde barrurako zein kanporako idatzien jatorrizko edo sortze-hizkuntza (%). 2017





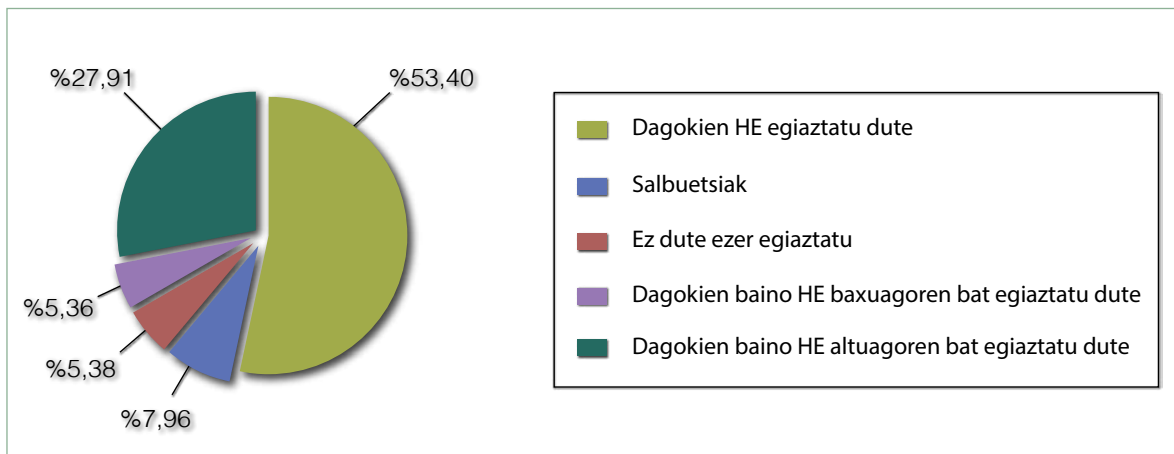
## 2. Hizkuntza-gaitasuna Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomiadunetan

Lanpostuen derrigortasunak Eusko Jaurlaritzan



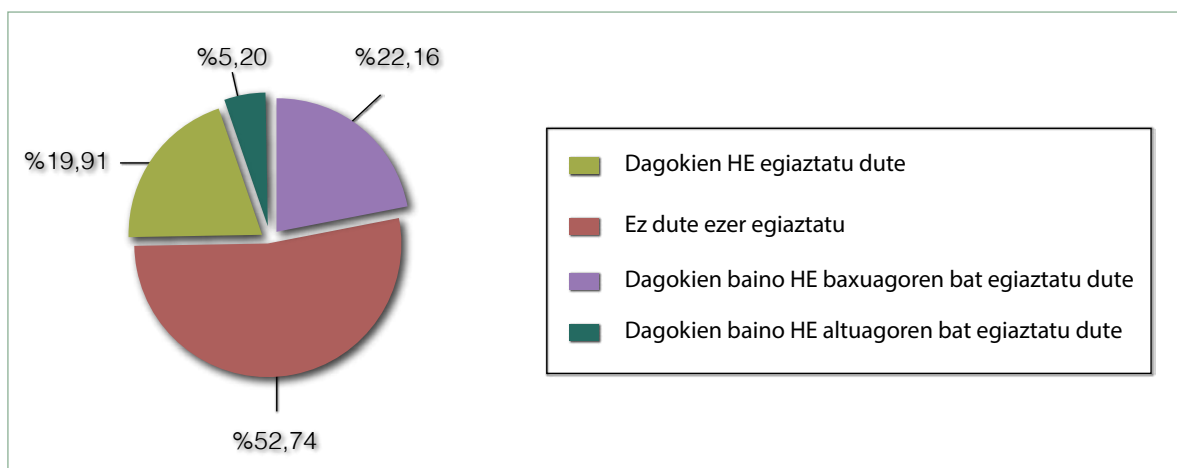
Eusko Jaurlaritzari berez dagokion derrigortasun-indizea %48,46 izanda ere, indize horren benetako aplikazioa 11 puntu goitik dago, %59,4 delarik.

Hizkuntza eskakizunen betetze maila Eusko Jaurlaritzan derrigortasun-data duten lanpostuetan



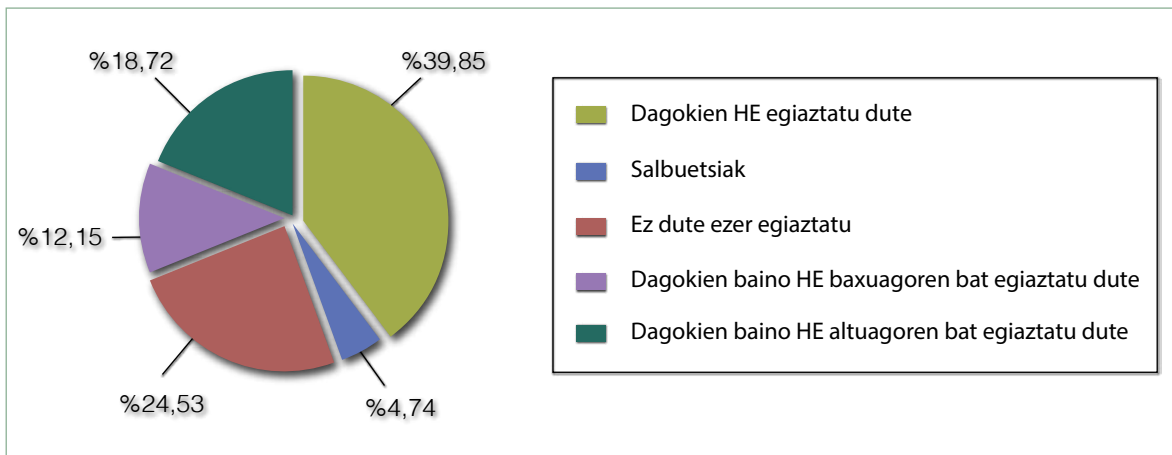
Taulan ikusten denez, derrigortasun-data duten lanpostuetako okupatzaileen %86,67k egiaztatu dute hizkuntza-eskakizunen bat, eta %5,38k ez dute ezer egiaztatu.

Hizkuntza eskakizunen betetze maila Eusko Jaurlaritzan derrigortasun-datarik ez duten lanpostuetan



Ikus daitekeenez, derrigortasunik ez duten lanpostuen erdiek ezer egiaztatu ez badute ere, %47,26k egiaztatu du hizkuntza-eskakizunen bat.

Hizkuntza eskakizunen betetze maila Eusko Jaurlaritzan lanpostuaren derrigortasuna kontuan hartu barik



Une honetan Eusko Jaurlaritzako langile guztien %70,72k era bateko edo besteko hizkuntza-gaitasuna dute euskaraz lan egiteko.

# PLANGINTZALDI BERRIRAKO GIDA-LERROAK



Aitortu beharra dago Administrazioan, orokorrean, handia dela euskaraz lan egiteko eta dokumentuak sortzeko egiten den ahalegina. Horri esker, hainbat erakundetan euskaraz lan egin daiteke eta, gainera, hala egiten da. HPS eta IVAP alde batera utzita, Eusko Jaurlaritzan ere badira, neurri batean edo bestean, euskaraz lan egitea lortu duten unitateak. Kulturean, Emakunden, eta beste erakunde batzuetan, hainbat atalek euskaraz ederki funtzionatzen dute. HPSk eskerrak eman nahi dizkie egiten ari diren lan eskergarengatik; eta, horri jarraipena ematearren, lan-hizkuntzan egindako ahalegin hori indartu eta Administrazio osora zabaltzeko nahi genuke, bide horretan ia erabat euskaldunduta dauden belaunaldiak Administrazioan sartzen direnean, hemendik urte gutxira, lanean euskaraz egin ahal izan dezaten inolako arazorik gabe.

## 1. Hizkuntza-eskakizunak

Hizkuntza-eskakizunen sistema, oro har, koherentziari eutsi dio urte hauetan guztietan. Badira, izan, desajuste batzuk, eta izen bereko lanpostuetan hizkuntza-eskakizun (HE hemendik aurrera) bat baino gehiago aurkitu daiteke. Badaude arrazoiak horretarako. Hizkuntza-eskakizunen esleipena lanpostu bakoitzaren ahozko eta idatzizko funtzio komunikatiboetara begira egiten da, eta funtzio horiek administrazio batetik bestera aldatu daitezkeenez, normala da lanpostu batek hizkuntza-eskakizun bat izatea administrazio batean eta beste bat beste batean. Edozein kasutan ere, sistema, oro har, koherentea da eta aldea, alderik dagoenean, maila batekoa izaten da, gora edo behera. Muturreko kasuak (kontu-hartzaileak edo arkitektoak 2. HErekin edo administrariak 4.HErekin) baztergarriak izan beharko liriateke bihar-etziko esleipenetan.

Lehenengo eta behin esan behar dugu hizkuntza-eskakizunen sistemari esker bermatu dela, neurri handi batean, euskararen ezaguera Administrazioan langileen artean. 1990. urtean, % 23,5 ziren euskara, gehiago edo gutxiago, ezagutzen zuten langileak; 2017an, berriz, kopuru hori % 70,72ra igo da. Gauzak horrela izanik, gaur egun esan dezakegu badagoela nahikoa ezagutza maila erabilerari bultzada emateko, eta hori gertatu dela Administrazioak berak eta, batez ere, langileek berebiziko ahalegina egin dutelako urte hauetan guztietan.

Nolanahi ere, ez dugu ahaztu behar normalizazioaren benetako erronka erabilera bera dela. Onartu beharra dago euskararen ezagutza handitzeak ez duela ekarri euskara Administrazioan maila berean erabiltzea; aitzitik, konturatu gara beste faktore batzuk daudela, ezagutza handitzea bera baino askoz garrantzitsuagoak, zuzen-zuzenean erabileran eragiten dutenak: euskararen kudeaketa aurreratua eta zeharkakoa, liderren jarrera aktiboa, erabilera plan eraginkorrek egitea, hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideen betetze maila eta abar.

HAKOBak 2017an onartu zuen HPSren txosten bat non proposatzen den zein hizkuntza-eskakizun jarri lanpostu mota bakoitzari (ikus [http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri\\_admin\\_normalizazioa/eu\\_def/adjuntos/HEE.pdf](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri_admin_normalizazioa/eu_def/adjuntos/HEE.pdf)); proposamena, kasu askotan, bikoitza da (bi hizkuntza-eskakizun, aukeran), lehen esan dugun bezala, lanpostuaren funtzioak aldatu daitezkeelako erakunde batetik bestera.

Honaino helduta, gogora ekarri nahi dugu Euskara Egiagtagirien Baliokidetzen Jarraipen Batzordeak iazko apirilean Legebiltzarrean aurkeztu zuen txostena. Hain zuzen ere, dokumentu horren laugarren ondorioak hauxe dio hitzez hitz:

Gaur egun, hizkuntza-eskakizun bat bete nahi duenak hizkuntza-eskakizun horri dagozkion trebetasun guztiak egiaztatu behar ditu (irakurmena, idazmena, entzumena eta mintzamina); nolahi ere, trebetasun komunikatibo horiek askotan ez daude denak maila berean; are gehiago: batzuetan gerta liteke trebetasun bat edo beste beharrezkoak ez izatea lanpostu jakin batean jarduteko...

HAKOBA eta HPSren ustez, ateak ireki behar zaizkio trebetasunkako egiaztapenari, eta horretarako 86/97 Dekretua gaurkotu beharra dago, eta hala egiteko asmoa du HPSk legegintzaldi honetan.

## 2. Borondatek haratago

Hizkuntza normalizazioan lortu nahi genukeen Administrazioa da herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermatuko litzatekeena, pertsona elebidunez erabat osatuta egongo litzatekeena, eta euskaraz ere lan egingo lukeena. Dena dela, pausuak eman behar dira helburu bi horietan sakontzeko; hots, hizkuntza eskubideak bermatzeko (legez agindua da administrazioentzat) eta euskara ere izan dadin administrazioetako lan-hizkuntza. HPSren iritziz, bada garaia bi helburuei tinko heltzeko; alde batetik, badago nahikoa ezagutza administrazioetako langile eta ordezkarien artean; bestetik, erabilera planak kudeatzen urte mordera daramagu, beraz, aurrera egiteko garaia da.

Hasieran esan dugun bezala, hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzea eta betetzen direla bermatzea. Beste era batera esanda: Administrazioak obligazioak dauzka eta bere langileak dira Administrazioaren betebeharrak gorpuzteko tresna.

Erabilera planetan aurreikusten diren ekintzak ez dira izan behar kasuan kasuko langilearen borondatearen ondorio, baizik eta erakundearen gogoetaren ondorio. Erakundeak erabaki behar du nork hartzen duen parte planean, nork norekin zertaz egin behar duen euskaraz, zer itzuli daitekeen eta zer ez, zein dokumentu estandarizatu behar den lehentasunez eta abar.

Euskara derrigorrezkoa duen lanpostu batean aritzen den langilea prest egongo da bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan lan egiteko, naturaltasunez, erakundearen laguntza jasota, beharrezkoa bada, baina hizkuntza batean zein bestean, komunikazio beharren arabera eta erabilera planetan ezarritakoari begira. Azken finean, langileak dira hizkuntzen artean hautatzeko aukera eskaini behar dutenak. Frogatuta dago lan eginez ikasten dela egiten, jardunez lortzen dela eskarmentua. Langileek eskuratuko dute hizkuntza gaitasuna, lana euskaraz egiten duten neurrian.

Euskara Administrazioan normalizatuko bada, guztion ekarpena behar da. Herritar euskaldunek jakin behar dute Administrazioa prest dagoela euskaraz zerbitzua emateko; erakunde ordezkariak normalizazioarekiko konpromiso sendoa eta benetakoa erakutsi behar dute; eta langileek jardun behar dute arlo honetan erakundeak ezartzen dien lan dinamikaren arabera (euskararen normalizazioa barne hartzen duena).

## 3. Berriazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia

Administrazioako langile euskaldun gehienek hizkuntza-prestakuntza orokorra jaso dute (alfabetatze- eta euskalduntze-ikastaroak), eta prestakuntza horri eta beren ahaleginari esker, hizkuntza-gaitasun jakin bat eskuratu dute. Une honetan, herri-langileen %62,7k dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukate; eta dagokiena baino bat gutxiago, beste %8,30ek.

Horrek, baina, ez du beti bermatzen langile horiek guztiek euskaraz lan egiteko gaitasuna dutenik gaur-gaurkoz; izan ere, badira beste hainbat faktore aintzat hartu beharrekoak: hizkuntza-eskakizuna egiaztatu zenetik orain arte igarotako denbora; euskaraz lan egiteko inork eskatu ez izana, langilearen hizkuntzarekiko

atxikimendua, euskara erabiltzeko motibazioa... Arrazoiak arrazoi, euskara gutxitan erabiltzeak bere garaian eskuratutako euskara maila neurri batean edo bestean, higitzea dakar. Horretara dator, hain zuzen ere, berriazko hizkuntza-prestakuntza: irakaskuntza orokorretik laneko eguneroko errealitatera jauzi egiten laguntzera.

Bi bide nagusi aurreikusten dira berriazko hizkuntza-prestakuntzarako: ikastaroak (presentzialak edo on-line) eta trebakuntza saioak (modalitatea edozein delarik ere). Eusko Jaurlaritzako ikastaroetan, motibazioa, ahozko jarduna eta administrazio hizkera eta dokumentuak lantzen dira nagusiki. Trebakuntza saioetan, aipatzekoak dira norbanako programak, ELEBI eta mintegi bereziak, IDAZLAGUN programa berria eta Justizia Saialak martxan jarri dituen on-line ikastaroak ere.

Azken finean, argi dago administrazioek laguntza eman behar dietela euskaraz lan egingo duten langileei, langile horiek behar bezala trebatzeko: hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar. Nolanahi ere, argi gera bedi gauza bat: kasu guztietan ziurtatu behar da badagoela erabateko lotura langileak planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako ikastaro espezifikoen artean. Ezin da ahaztu langilea prestatzen ari dela, ez euskara ikasteko, baizik eta emaitza jakin bat lortzeko: ahozko zein idatzizko komunikazioak euskaraz ere egiteko. Horixe, beraz, prestakuntza mota honen eraginkortasunaren erakusgarria: langileak, prozesua amaitutakoan, lanean euskaraz eroso egitea.

Bestalde, etorri berrientzako protokoloari lotuta, egokia litzateke etorri berriek ezinbestean ikastaroren bat egitea, hizkuntza ofizialak erabiltzeko gutxienekoak lantzeko: Administrazioan nola idatzi, nola sortu testu elebidunak itzulpenetara jo gabe, motibazioaren inguruko saioak, euskarazko baliabide eta tresna informatikoak, euskara planak nola kudeatu...

## 4. Euskarazko komunikazioak areagotzea

Legeak aukera ematen dio Administrazioari bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan lan egiteko, herritarrekiko harremanetan ez dagoenean. Legearen ikuspegitik, bi hizkuntzak (euskara eta gaztelera) ofizialak dira, eta bi hizkuntza horietako edozeinetan idatzitako dokumentuek balio bera daukate. Hortaz, euskaraz lan egiteak ez dakar inolako arazo legalik. Udal Legeak (2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeek buruzkoa) bidea ematen du euskaraz lan egiteko, betiere herritarren hizkuntza eskubideak bermatzen badira.

Euskarazko komunikazioak bultzatu nahi ditu HAKOBAK, horien bitartez erakundeen barruan euskaraz lan egiteko zirkuituak sortzeko eta administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera handitzeko.

Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako Administrazio elebiduna ahalbidetuko du, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko prestatuta dagoena. Lehen esan dugun bezala, herritarrekiko komunikazioa herritarrek beraiek hautatzen duten hizkuntzan izango da; administrazioen artekoan, berriz, administrazioek hautatzen duten hizkuntzan.

Administrazioa euskaraz lan egiteko bidean jartzeak normalizaziorako bidean jartzen gaitu, eta txikitu egiten du bi hizkuntza ofizialen erabileren arteko desoreka erreala, legearen ikuspegitik ez dagoena.

Lan-hizkuntzan aurrera egiten dugun neurrian, behera egingo dute zerbitzu-hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketek, eta gainera, atalen, zerbitzuen eta erakundeen lan antolamenduan ere gero eta gehiago hartuko da kontuan hizkuntzaren alderdia. Adibidez, atal bateko lana antolatzerakoan, hizkuntzen gaia ere kontuan hartu beharreko osagaia izango da, erabakiko da zer egin euskaraz, zer gaztelaniaz, zer ele bietan, nork egingo duen bata eta bestea, nola banatuko den lana, etab.

2016ko ekainaren 21 ean HAKOBAn hartutako erabakiari jarraikiz, HAKOBAn lantalde tekniko bat sortu zuen, administrazioen arteko komunikazioetan euskararen erabilera bultzatzeko. Hona, jarraian, lantalde horretan parte hartu zuten erakundeak: HPS, hiru foru aldundiak, hiru hiriburuak, EUDEL, UEMA, IVAP eta Eusko Jaurlaritza

Lantalde horrek adostutako txostenean oinarritu gara ondorengo hausnarketak egiteko. Administrazioen arteko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko baldintza egokienak hauek izango lirateke:

### **Euskararen kudeaketa integratua, kasuan kasuko administrazioan**

- Hizkuntzen kudeaketa zeharkako gai bezala ezarri behar da; hots, euskararen normalizazioak erakundearen helburu estrategikoen artean egon behar du; ez da albo batean kudeatu behar den gai bat: erakundearen beste gai estrategikoak bezala kudeatu beharra dago. Erakundearen helburuetan, euskara zerbitzu-hizkuntza izan behar dela jasota egoteaz gain, lan-hizkuntzan euskararen erabilera nola landuko den ere jaso beharra dago; lan-hizkuntzaren barruan, jakina, ezinbestekoa da administrazioen arteko komunikazioetan euskararen erabilera handitzeko helburua ere aintzat hartzea.
- Gai hau, administrazioen arteko komunikazioena, alegia, ez da hizkuntza normalizazio teknikariaren erantzukizuna; aitzitik, zuzendarien eta atalburuen erantzukizuna izango da beste administrazioekiko komunikazioetan euskararen erabilera handitzea.
- Komunikazio horiek euskaraz egin eta mantentzeko eginkizuna ere ez da langilearena, unitate edo atalarena baizik; izan ere, euskaraz beste administrazio batekin harremanak dituen langile batek euskaraz ez badaki, euskara egiaztatzetik salbuetsita badago edo euskaraz jakinda lanpostuz aldatzen bada, bere unitateak ziurtatu behar du komunikazio horrek euskaraz izaten jarraituko duela. Egindako lana ez galtzeko eta lortutakoak iraun dezan, langileen harrera-protokoloetan erantsi eta jaso daitezke adostu eta lortu diren euskarazko komunikazioak.
- Aurrekoan azpimarratu dugun bezala, langileak berak ezin du erabaki zein hizkuntza erabiliko duen lanean eta, honi bagagozkio, beste administrazioekin dituen harremanetan. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko erabakia erakundearena da.
- Euskarazko komunikazio hauek eta beste zenbait helburu lortze aldera, atalek hizkuntzen kudeaketaren ardura izango dute, erakundeko plan orokorraren baitan.

Administrazio bakoitzak ikusi behar du zein lanpostu den estrategikoa bere sail, atal edo zuzendaritzan kanpoko erakundeekiko harremanetarako.

### **Gaitasun komunikatiboa**

Atalak hizkuntza-gaitasuna behar du izan euskaraz komunikatzeko, itzulpenetara jo gabe (nahiz eta barruko langile guztiek gaitasun bera ez izan). Gaitasun hori maila batekoa edo bestekoa izan daitekeenez, horrek baldintzatuko du erabili beharreko metodologia.

### **Prestakuntza (Administrazioaren laguntza)**

Administrazioak laguntza guztia eman behar die komunikazio horietan parte hartzen duten langileei, euskaraz errazago lan egin dezaten: prestakuntza orokorra euskaraz, berariazko hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarizatuak, zerrenda terminologikoak... Prestakuntza falta ezin izan daiteke aitzakia.

Orain arte, nagusiki, bi motatakoak izan dira beste administrazioekin euskaraz komunikatzeko erabakia hartu dutenak: erakunde batzuek (IVAP, HABE, UEMAko udalak...) hizkuntza-gaitasun handia dutela-eta, berez komunikatzen dira administrazio gehienekin euskaraz modu naturalean; beste batzuk akordio batzuetara heldu dira, euren artean euskara hutsezko komunikazioak bultzatzeko (UEMA eta Eusko Jaurilaritzaren artean, esate baterako). HAKOBAko lantaldeak, harantzago joan nahian, proba pilotu bat jarri du martxan, administrazioen artean euskarazko komunikazioak sustatze aldera. Aurrekoekin alderatuta, proiektuak berrikuntza bat du, funtsezkoa gainera: EAeko administrazio guztiak-guztiak ados jarri dira aurreneko aldiz, haien arteko komunikazioetan euskara sustatzeko; eta, gaur egun, hori langile guztiekin egitea ezinezkoa denez, atalka edo esparruka gauzatuko da.

Ezagun denez, administrazio guztietan edo gehienetan, badira atal batzuk, oro har, euskaraz gaitasun komunikatibo ona erakusten dutenak: genero berdintasuna, liburutegiak, kultura arloa, gazteria, kirolak... Zergatik ez hasi lanean horiekin, eta gero besteekin jarraitu? HAKOBAk berriki erabaki du genero berdintasunarekin hastea. Eusko Jaurilaritzako, udaletako eta foru aldundietako ordezkariak hitz egin dute kasuan kasuko berdintasun teknikariekin, proiektuaren berri eman diete, dagokion azterketa komunikatiboa egin dute euskara teknikariaren laguntzaz, eta guztien artean adostu dituzte helburu batzuk. Modu horretara, era koordinatuan, erakunde guztiak komunikazio bide bat zabaldu dute berdintasun teknikariaren artean. Zeresanik ez, proiektu horiek jasota egon behar dute norberaren euskara planean, eta haien jarraipena egingo da dagozkion adierazleak erabilita.

## 5. Ahozketasuna

Idatzizko komunikazioak ahaztu barik, ahozko komunikazioek izan behar dute lehentasuna plangintzaldi honetan, horiek finkatu ahala, idatziz euskaraz gehiago lan egitea ekarriko dutelako.

Ahozko eta idatzizko komunikazioek ezaugarri ezberdinak dituzte; baina ahozkotik hurbil dagoen idatzizko jardunak normalean esaldi laburragoak erabiltzen ditu, hitz ezagunagoak, erritmo biziagoa... Hitz batean: argiagoa eta ulergarriagoa da. Ezin dugu ahaztu herritar guztiak daukatela Administrazioaren mezuak ulertzeko eskubidea, eta mezu horiek herritarren ohiko jardunetatik zenbat eta hurbilago egon, orduan eta errazagoa izango da eskubide hori bermatzea.

VI. Plangintzaldian, euskara ahozko lan-hizkuntza gisa bultzatu beharra dago: euskara ahoz gero eta gehiago erabiltzea sustatu lankideen artean, lan-bileretan, egoera informaletan... Hizkuntzarekiko segurtasuna lortzen da mintzapraktikaren bidez, eta horrek isla izango du, zalantzarik gabe, idatzizko produkzioan. Berebiziko garrantzia izango du erakundearen planifikazioan ahozketasunari begira egindako planteamendu orokorrak. Ez behar puntual bati erantzuteko, baizik eta erakundeak ahoz euskaraz jarduteko eman beharreko pausoak antolatzeari begira: jendaurreko postuen jarduna, administrazioen arteko jarduna, teknikariak jendartean eman beharreko azalpenak, izaera informaleko ekintzak eta abar.

Aldahitz Ikerketaren aztergai nagusia hizkuntza-ohituren aldaketa-prozesuak dira, eta Soziolinguistika Klusterra zeregin horretan aritzen da ikerketa ekintzarekin uztartuz. Eusle metodologia da hizkuntza-ohituren aldaketa errazteko eta ikertzeko proiektuan garatu den tresna nagusia. Dena den, azken urteetan proiektuaren tresneria metodologikoa zabaltzen ari da, beste bi metodologia osagarriekin: Ulerrizketa eta Uler-saioak.

Jarduera horiei guztiei esker aurrerapen nabarmena gertatu da hizkuntza-ohituren aldaketarako sortzen eta inplementatzen ari den tresneria integralaren garapenean. Alde horretatik, Eusko Jaurilaritzako erabilera planetan Eusle metodologia ezartzeko konpromisoa bultzatu nahi du HPSk.

Honekin lotuta, euskararen erabileraren aldeko hizkuntza-ohituretan eragitea helburu, Euskaraldia izeneko dinamika soziala Eusko Jaurilaritzako sail eta erakunde autonomiadunetan ere martxan jarriko da, 2018ko azaroaren 23tik abenduaren 3ra bitartean.

## 6. Itzulpen kopurua gutxitzea

Nahiz eta Administrazioiko langileak, neurri batean edo bestean, euskaraz lan egiteko eta dokumentuak hizkuntza horretan idazteko prestatuta egon; egia da Administrazioan orain arte egon den dinamika orokorragatik joera nagusia izan dela, eta izaten dela, testu gehienak gaztelaniaz sortu eta gero euskarara itzultzerantz bidaltzea.

Joera horrek bi arazo nagusi sortzen ditu: alde batetik, ez da behar bezala aprobetxatzen langileen hizkuntza-gaitasuna (horrek dakarren gastuarekin); eta, bestetik, itzulpen ia guztiak norabide berean egiten direnez (gaztelaniatik euskarara), garbi dago erdal testuak markatzen duela maiz euskal itzulpenak izango duen egitura, estiloa eta itxura.

Lehen arazoa ekiditeko, kudeaketa aurreratuaren bidez atal bakoitzean egindako azterketa komunikatiboak esango digu zein den bertako langileen hizkuntza-gaitasuna, zein komunikazio mota sortzen dituzten, norekin, zein maiztasunez eta abar. Diagnostiko hori egin eta gero, zuzendaritza bakoitzak erabakiko du atal horietan zer egingo den euskaraz, zer ele bietan eta zer gaztelaniaz, eta batez ere, zer egin daitekeen euskaraz itzulpenetara jo gabe. Dokumentuak itzultzerantz bidaltzetik euskaraz sortzerantz jauzia egingo duten langileei laguntza guztia emango die erakundeak, euren lana eroso egin dezaten. Helburua zein den argi dago: gure hizkuntza-gaitasuna baliatzea, gaur egungo itzulpenen kopuru handia ahalik eta gehien murrizteko.

Bigarren arazoari aurre egiteko sendabideetarikoa bat korredakzioa da. Ezagun denez, dokumentuak hizkuntza jakin batean idatzi, eta gero itzultzerantz eraman beharrean, teknika horren bidez dokumentu bera bi hizkuntza ofizialetan idazten da aldi berean; alegia, testuak, hasiera-hasieratik, bi erredaktore izaten ditu, bakoitza ondoen menderatzen duen hizkuntzan espezializatua, baina elebidunak biak. Idatzi beharreko testuaren edukia eta ezaugarriak zein diren jakin ondoren, bi korredaktoreak ados jartzen dira testuaren helburu, egitura, estilo, hiztegi, testu-aipamen, tonu eta gainerakoetan. Hori eginda, korredaktore bakoitzak bere irakurleen kulturaren ezaugarrietarako moldatzen du testua, eta hizkuntza ofizial biak maila berean jartzea lortzen da horrela. Eusko jaurlaritzak bide hau urratu nahi du arian-arian sail guztietan, eta hori lortze aldera, IVAPek doako zerbitzu hori eskaintzen du aspalditik.

Bi arazo nagusi horiekin batera, beste arazo batzuk ere sortu ohi dira itzulpenen kudeaketari dagokionez:

- Zenbait dokumentu estandarizatuta egon arren, ez dira behar bezain ezagunak, eta itzultzerantz bidaltzen dira.
- Itzultzeko agindu horiek, askotan, kontrol handirik gabe egiten dira.
- Dokumentu bera askotan bidaltzen da itzultzerantz, hainbat zerbitzutatik gainera.
- Aldaketa txiki baten aitzakiatan, dokumentu osoa bidaltzen da itzultzerantz, horrek dakarren gastuari erreparatu ere egin gabe.

Horri aurre egiteko, hona hemen itzulpenak kudeatzeko irizpide-proposamen batzuk:

- Lanpostuak derrigortasuna izanik, lanpostu horri dagozkion ohiko komunikazioak langileak berak sortu beharko ditu euskaraz, itzultzerantz bidali gabe. Hori bai, bere Sailak laguntza guztia emango dio, lan hori errazteko (zuzenketa programak, batez ere). Nolanahi ere, “egoera bereziak” gertatuko balira (ezohiko dokumentuak, testu konplexuak, presa handikoak...), itzulpenetarako bidea zilegi litzateke.
- Testu berdina (edo oso-oso antzekoa) ezingo da bi aldiz bidali itzultzerantz, nahiz eta prozesuan zehar testuak aldaketak izan.



- Sail bakoitzak neurriak ezarriko ditu, itzultzera bidaltzen diren dokumentuak kontrolatzeko, gure helburu nagusia begi bistatik galdu barik: itzulpen kopurua murriztea.
- Itzultzaileek eta euskara teknikariek estandarizatutako dokumentuak eskuratuko zaizkie langileei, horiek erabil ditzaten itzulpenen partez.

## 7. Dokumentuen estandarizazioa

Dokumentu estandarizatuen arloan lan asko egin bada ere, luzea da geratzen zaigun bidea eta ez soilik euskaraz; gazteleraz ere badago zer eginik, gutxiago bada ere. Euskara lan-hizkuntza ohikoa bihurtu ahala, horren beharra nabariagoa izango da. Hortaz, hasiera batean, komunikazio beharren azterketan oinarriturik, komeniko litzateke zuzendaritzaka lehenik, sailka gero, eta erakundeka azkenik, dokumentuen estandarizazioari ekitea. Edozein kasutan ere, estandarizazio lan hori IVAPen zuzendaritzapean egin beharko da, eta komenigarria litzateke HAKOBAko erakunde guztiek parte hartzea.

Horrenbestez, dokumentuak familiaka eta prozeduraka estandarizatuko lirateke. Lan bateratua behar du izan, transbertsala, administrazio handi nahiz txikietan erabiltzeko modukoa, euskara argia eta terminologia bateratua erabiliz gauzatu. Eta ondoren, erakundeen intranetean eta ordenagailuetan eskuragarri egon beharko litzateke txantilo gisa, langileen lana errazteko, horixe baita proiektuaren helbururik nagusia: euskararen erabilera bultzatzea.

## 8. Kalitatezko komunikazioa

Kalitatezko komunikazio idatzia sustatu behar dugu Administrazioan; hau da, testu zuzenak, jatorrak, egokiak eta argiak. Hona hemen kalitatezko testuak idazteko irizpide batzuk:

- Helburua komunikatzea da: hartzaileak lehen entzunaldi edo irakurraldian ulertu behar du esaten zaiona. Testuak egokia izan behar du komunikazioaren ikuspegitik.
- Testuak egitura logikoa izango du, eta egitura hori agerian geratuko da era honetako estrategiak baliatuta: izenburuak eta azpi-izenburuak, ideiak paragrafoka, lege-aipamenak oin-ohar modura...
- Testuak zuzena izan behar du.
- Hizkuntza bakoitzak badu bere esateko era: errespetatu. Nolanahi ere, administrazioko hizkera berritu, modernizatu eta herritarrengana hurbildu beharra dago.
- Idazkiaren diseinua zaindu, irakurgarritasuna bermatzeko.

Kontu horiei guztiei buruzko informazio zehatza IVAPeko web-orrian dago ikusgai (ikus [http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedargeu/eu/contenidos/informacion/euskalduntze\\_argit/eu\\_def/index.shtml](http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedargeu/eu/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/index.shtml)).

## 9. Komunikazio digitala

Koldo Mitxelenak zioenez, "Euskararen egiazko misterioa iraupena da, ez jatorria". Bada, aurrekoa parafraseatuz, euskararen egiazko misterioa da, hain txikia den hizkuntzak mundu digitalean bere tokia izatea, hizkuntza erraldioen parean, gainera.

Internetek komunikazioaren paradigma klasikoa hautsi eta komunikazio-eredu berria sortu du, eta orain arte nagusi izan diren komunikazio motak –alegia, pertsona arteko komunikazioa eta masa-komunikazioa– eraldatu egin ditu. Ondorioz, espazio birtual berrian komunikazio mota guztien konbergentzia gertatzen da. Hortaz, igorlearen eta hartzailearen rolak aldatu egiten dira ingurune digitalean. Izan ere, komunikazio tradizionalan hartzailea pasiboa da, baina oraingoan aktibo izatera igaro da. Internetek bi rolak maila berean jartzen ditu. Igorlea ere anitza da eta edozein pertsona edo talde bihur daiteke mezu-igorle.

Gainera, hipertestuari esker, hartzailea ez da mezu-kontsumitzaile hutsa. Eta horixe dugu, hain zuzen, bigarren ezaugarri nagusia eta komunikazio digitalaren ekarpenik berritzaileena. Hipertestuak idazkera berri bat sortzen du, sekuentziala, linealtasunaren nozioarekin apurtzen duena. Horri esker, komunikazio prozesuan parte hartzen duten guztiak aktibo bihurtzen dira, aukera baitugu komunikazioaren esperientzia irekitzeko eta irakurlearen esku uzteko.

Oraingo mezua formatu anitzez osatua dago eta multimedia izaera du, formatu eta hedabide mota guztien integrazio gisa ulertuta. Horiek dira, beraz, komunikazio digitalaren hiru nolakotasun nagusiak: interakzioa, hipertestualitatea eta multimedia izaera.

Ikusten denez, komunikazio digitala ez da komunikazio analogikoa hartu eta formatu elektronikora eramatea: hori baino askoz gehiago da. Komunikazio digitalak bere hizkuntza propioa du, bere baliabideak; eta horiek kontuan hartzen ez badira, porrota etorriko da. Komunikazio analogikoa behera doa mundu zabalean, eta Administrazioa ez da salbuespen horretan. Euskara biziko bada, teknologia berrien gurdira igo beharra dauka, baita eperik laburrenean eta modurik ausartenean igo ere.

Kontu horiei guztiei buruzko informazio zehatza IVAPEko web-orrian dago ikusgai (ikus [http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze\\_argit/eu\\_def/adjuntos/komunikazio\\_elektronikoa.pdf](http://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskalduntze_argit/eu_def/adjuntos/komunikazio_elektronikoa.pdf)).

## 10. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak

Eusko Jaurlaritzan azken urteotan langileak euskalduntzen egin diren ahaleginen ondorioz, langile ugariak dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere hainbat tokitan, urteetako inertziaren indarrez, gaztelaniaz jarraitzen da lanean. Eta garbi dago, Administrazioa benetan elebiduna izango bada, gure bi hizkuntza ofizialak orekaz eta berdintasunez erabili behar ditugu. Bai, “erabili” esan dugu, erabilera baita edozein hizkuntzaren etorkizunaren giltzarria: erabileran datza gakoa, eta hortxe dago koska eta erronka. Izan ere, formalki aitormen bera duten euskara eta gaztelania egiazki maila berean jartzea da helburua; euskara ere Administrazioan gaztelaniaren maila berera eramateko urratsak ematea da aurrez aurre daukagun egitekoa. Urrats eraginkorrek eman behar dira: ez azkarregi, alferrikakoak ez ezik, nekagarriak eta porroterako aseguruak ere baitira; ordea, ezta geldoegi ere, euskararen “ezagutzan” inbertitutakoari erabileran errentagarritasunik ateratzen ez bazaio, atzeranzko bidean abiatzeko arriskua baitago.

Herri-administrazioek onartuko dituzte euskararen erabilera normalizatzeko planak VI. Plangintzaldiaren lehenengo urtean, eta berdin egingo dute Eusko Jaurlaritzako sailek eta erakunde autonomiadunek ere. Bada, lan horretarako ezinbesteko gidari izango dira Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak, planaren helmuga eta pausoak zedarrituko baitituzte (ikus [http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/argitalpenak/eu\\_6092/adjuntos/Irizpideakeus.pdf](http://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/argitalpenak/eu_6092/adjuntos/Irizpideakeus.pdf) HOEI 2007ko dokumentua); azken finean, Administrazioak ele bietan jardun dezan, behar-beharrezkoa da langile, atal eta sail bakoitzak jakitea zein egoeratan erabili behar dituen bi hizkuntza ofizialak, alegia, noiz, zer eta norekin egin behar duen euskaraz edo gaztelaniaz.

Horrenbestez, IV. Plangintzaldian onartu ziren Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideetan oinarrituta, erakunde bakoitzak zehaztuko du zein izan behar den bi hizkuntza ofizialen erabilera erakunde horretan. Bertan jasoko dira, besteak beste, hizkuntza ofizialak nola erabili ahozko harremanetan zein idatzizkoetan edo komunikazio telematikoetan; itzulpen irizpideak ere finkatuko dira, eta baita erregistroan, diru-laguntzetan, kontratazioetan edo erakundeak kudeatzen dituen argitalpenetan zer-nolako tratamendua emango diegun bi hizkuntza ofizialei ere. Hori guztia, errotulazioan, publizitatean edo ekitaldi publikoetan zein irizpide hartuko diren kontuan ahaztu gabe. Horretarako, sail bakoitzak egokitu behar ditu irizpideok bere egoera linguistikoaren arabera, eta ziurtatu, modu sistematikoan ziurtatu ere, horiek betetzen direla.

## 11. Etorri berrientzako protokoloak

Jakina da Administrazioako langileon batez besteko adina altua dela eta datozen urteotan langile berri asko sartuko direla gurekin lan egitera. Hizkuntza Politikaren Sailburuordetzaren ikuspegitik, etorrera hori aukera paregabea izan daiteke azkeneko hamarkadan sustatzen ari garen euskararen erabilera indartzeko, ez soilik zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, baizik eta, batez ere, lan-hizkuntzaren eremuan aurrerapauso sendoagoak eman ditzagun. Logikak diosku gugana etorri behar diren gehienak edadez gazteagoak izango direla, eta hortaz, euskarazko hezkuntza ereduetan ikasitakoak. Bestela esanda, euskara gaitasun handiko jendea etortzea aurreikusten da; hori dela-eta, oinarriak ezarri beharko genituzke pertsona horiek administrazioan lanean hastean, euskaraz naturaltasun osoz jardun dezaten, betiere, lan esparruan euskararen erabilera normalizatuari gagozkiola.

Egun, ordea, ailegatzen ari diren askok maiz topatzen dituzte lana erdaraz bakarrik burutzen duten lantaldeak, zenbait arrazoi tarteko, eta noski, joera naturala dagoenera lerratzea izanik, denbora laburrean galdu lezakete euskaraz lan egiteko gaitasuna.

Helburua da Administrazioa datozen pertsona hauek euskaraz lanean hastea modu naturalean; gainera, hori pizgarria izan liteke lantaldearen hizkuntza ohiturak aldatzeko. Horretarako uste dugu lanean Administrazioan hasi bezain pronto hizkuntza-politikan hartutako erabakien berri eman behar zaiela, eta harrera-protokoloa da bide-orria, gure ustez, bide-orri garrantzitsua. Protokolo honetan oinarrizko urrats batzuk baino ez ditugu aurreikusi eta gehiago proposatu litezke. Edozelan ere, hemen aipatzen ditugunak ia ezinbestekotzat jo ditzakegu arestian aipatutako asmoa betetze aldera:

1. Pertsonal atal-buruak jakinarazpenak helaraziko dizkie interesdunei.

Gure erakundeetan pertsonal atalburua izaten da normalean langile berriak noiz hasten diren dakien lehenengoa. Hori horrela, berari dagokio protokoloa abiatzea. Berak jakinaraziko die interesdunei noiz hasiko den datorrena, eta hierarkiaren arabera, honako hau izan beharko litzateke hurrenkera: kasuan kasuko zuzendaria, zerbitziburua eta euskara teknikaria.

2. Tokiko zuzendariak eta zerbitziburua harrera egingo dute euskaraz.

Lehenengo egunean, hasiberria dagokion lantokira bertaratzen denean, kasuan kasuko zuzendariak eta zerbitziburua artatu beharko lukete. Edozelan ere, arduradun hauen euskara gaitasunak hala ahalbidetzen duenean sustatu beharko litzateke lehenengo kontaktu hori euskaraz izatea. Baliteke HNTaren laguntza behar izatea, edo erdaraz egin behar izatea. Egiten dena egiten dela, langileari bere funtzioak azaltzen zaizkionean, hizkuntza kudeaketaren gaineko erabakiak eta jakingarriak ere aipatu beharko lizkiokete bere arduradunek, adibidez:

- a. Zuzendariak honakoak jakinaraziko dizkie: Sailaren egitura, helburuak, zereginak, Euskara Plana eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak.

- b. Zerbitzuburuak ondorengo informazioa emango dio: Lanpostuaren hizkuntza-ezaugarriak eta atalaren izaera linguistikoa. Administrazioak herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko duen betebeharra eta barne-zirkuituetan euskara lan-hizkuntza normalizatu bezala erabili beharra. Gainera, aurreneko egunetan tutore lanak egingo dituen lankidea izendatuko du, ahal denean, euskara dakiena.
3. Lehenengo bost lanegunetan HNTak harrera egingo dio, honako hauek komunikatzeko: Lanpostuaren HE eta DD, atalaren izaera eta dagozkion hizkuntza-helburuak, Plan Nagusiaren helburu nagusiak, eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak.
  4. Erakundeko informatikariak, zerbitzu zuzendariaren aginduz, instalatuko dizkio sistema operatiboa eta aplikazioak euskaraz.

HNTaren eta langilearen arteko harremana elikatzea ere ezinbestekoa da; horretarako, hiru bat aste igarota bildu eta honakoak landuko dituzte:

- a. Lanpostuaren eta atalaren hizkuntza egoeraren gainean hausnartzea.
- b. Langile berriaren prestakuntza premiak aztertzea.
- c. Zuzenketa-zerbitzuaren berri ematea, betiere ondo azalduta normalizazioaren ikuspegitik zuzenketa itzulpena baino egokiagoa dela.
- d. Beharrian terminologikoak eta estandarizatu daitezkeen agiriak identifikatzea eta hala balegokio, horretarako IVAPekin prozesuak abiaraztea.
- e. Hurrengo elkartzeko tarte bat adostea.

## 12. Prestakuntza orokorraren garrantzia

Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Horretaz oharturik, Eusko Jaurlaritzan zenbait ekimen jarri dira martxan, prestakuntza orokorra euskaraz ere ematen dela ziurtatzeko. Eusko Jaurlaritzan, oro har, berrogei ordu aurreikusten dira urtean langileen prestakuntzarako. Bada, langileak berrogei orduko muga horretatik kanpo geratu beharko liriateke, baldin eta prestakuntza orokorreko euskarazko ikastaroak hautatuko balituzte, IVAPek ele bietan eskaintzen dituen ikastaro horiek. Langile horiek horrela egingo ez balute, ez litzaieke aplikatuko berrogei orduz gaindiko gehikuntza hori, eta langile guztiek duten berrogei orduko mugetara bueltatuko liriateke.

## 13. Kontratatorako irizpideak

Eusko Legebiltzarraren 56/2014 legez besteko proposamenaren bidez, Eusko Jaurlaritzari eskatu zitzaion onar zitzala jarraibide batzuk, bere Administrazio orokor eta erakunde-mailako administrazioen eremurako, administrazio-kontratazioetan euskararen erabilera garrantzitsua izan daitekeen kasuetarako printzipio orokorrak garatu eta arautzeko. Eskaera hari erantzuteko, Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Kontseiluak 2016ko apirilaren 26an onartu zituen EAEko Herri-administrazioak egiten dituen kontratuetan euskararen erabilera

eta ezagutza sartzeko oinarri orokorrak ezartzen dituzten jarraibideak. (Ikus [http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/politicas\\_clausulas2/eu\\_def/adjuntos/hizkuntzari\\_buruzko\\_klausulak.pdf](http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/politicas_clausulas2/eu_def/adjuntos/hizkuntzari_buruzko_klausulak.pdf) )

Horren ondoren, HPSk honako hauek bidali zizkien EAEko erakunde publiko guztiei:

- Zerbitzuak kontratatzeke administrazio-klausula zehatzen agiria: Prozedurak: irekia, murriztua eta negoziatu publizitadeduna.
- Obra-, zerbitzu- eta hornidura-kontratueterako karatula bateratuaren eredua.
- Kontrataziorako Agiri Europar Bakarra betetzeko argibideak (KAEB).

Ohartarazi ere, ohartarazi zien HPSk erakundeei agiri horiek Eusko Jaurlaritzako sailei zuzenduta zeudela eta, hortaz, bere horretan ez zutela balio beste administrazioentzat. Erabilgarriak izateko, administrazio bakoitzak egokitu eta moldatu behar zituen, egin nahi zituen kontratuen arabera eta 2016ko apirilaren 26ko Gobernu Kontseiluak onartutako jarraibideen arabera.

Horren guztiaren helburua da kontratazio-organo guztiek, kontratuak burutzean, bete beharreko hizkuntza-baldintzak nahitaez sartzea administrazio-kontratueterako karatuletan eta berariazko klausula administratiboen pleguetan. Eta garrantzitsuena: baldintza horien betetze mailaren jarraipena egitea, eta halakorik ezean, beharrezko neurriak hartzea.

Sail bakoitza arduratu beharko litzateke betetze mailaren jarraipena egiteaz, eta, eskatzen zaionean, HPSri eman beharko litzaioke horren berri.



# ERABILERA PLAN BERRIAREN OINARRIAK ETA BALIABIDEAK

---



## 1. ESEP

ESEP (Euskara Sustatzeko Ekintza Plana) EBPNren lekukoa hartzera heldu zen 2015ean, euskararen erabilera areagotzea erronka nagusi duen ibilbidean. Planaren edukari dagokionez, 16 esparrutan banatzen dira ESEPEk jasotzen dituen 340tik gorako ekintzak: familia bidezko transmisioa, irakaskuntza, aisa, arlo sozioekonomikoa, hedabideak... Eta esparru horietako bat Administrazioa da. Planak sei neurri nagusi aurreikusten ditu, euskararen erabilera eremu publikoan sustatzeko, eta hainbat ekintza, neurri horiek garatzeko. Hona, jarraian:

- Administrazioan euskararen erabilera sustatu eta bermatzea.
- Euskara ere lan-hizkuntza izateko neurriak hartzea.
- Langileen euskara-gaitasuna etengabe hobetzeko neurriak hartzea.
- Hizkuntzak erabiltzeko irizpideak finkatzea
- Administrazioen arteko elkarlana areagotzea.
- Kanpoko komunikazioan euskararen erabilera gehitzea.

Ikusten denez, ESEP ezinbesteko lanabesa da Administrazioaren hizkuntza plangintzarako, jarduerarako lan-ildo nagusiak bertan zedarrizten dituelako.

## 2. Euskararen Agenda Estrategikoa

Eusko Jaurlaritzak lan-ildo horiek bere gain hartu eta Euskararen Agenda Estrategikoan jorratu ditu, ESEP planak berariaz Eusko Jaurlaritzari esleitzen dizkion eginkizunak betetzeko. Eusko Jaurlaritzak euskararekiko konpromiso sendoa du, eta horren erakusgarri da Euskararen Agenda Estrategikoa. Alde horretatik, Agenda da Eusko Jaurlaritzaren tresna eta makulu, legealdi honetan Gobernuak hizkuntza politikarekiko konpromisoak eta ekimenak behar bezala planifikatzeko eta gauzatzeko.

Agenda hau –beste 14 planekin batera– Gobernu Programan txertatuta egoteak esan nahi du euskara ere sail guztietako gaitzat hartu dela. Euskarak Gobernuaren zehar-lerroa behar du izan; euskararen erabilera bermatu behar da herritarrarekiko harremanetan, eta, horretarako, ezinbestekoa da aurrerapausoak ematea, euskara ere sail guztietako lan-hizkuntza izan dadin. Izan ere, gure administrazioa benetan elebiduna izango bada, euskara lan-hizkuntza izateko helburuak presente egon behar du sail guztietako plan estrategikoetan eta abian jartzen diren proiektu eta ekimen guztietan, gaia eta edukia edozein delarik ere. Horrela, Agenda Eusko Jaurlaritza osoari dagokio.

Aurreko legegintzaldian, Eusko Jaurlaritzak Aurrerabide jarri zuen martxan, Eusko Jaurlaritzako sailetan eta haren erakunde autonomiadunetan kudeaketa aurreratuko eredu bat ezartzeko eta, azken batean, Administrazioa bera berritzeko eta hobetzeko. Euskara zehar-lerro estrategikoa denez, Aurrerabiden zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan izan behar duen papera kudeatzeko momentuan, gai transbertsal guztiok bezala, unitate guztien erantzukizuna behar du izan; horren ondorioz, sailtako zuzendaritza eta zerbitzuetako arduradunek beren gain hartu behar dute euskararen kudeaketaren ardura.

### 3. Plan bateratua eta Bikaineko EMEarekin lerrokatua

Orain arteko plangintzaldietan, administrazio bakoitzak, eta enpresa publiko eta pribatu bakoitzak bere plan eredu propioa erabili izan du; are gehiago, terminologia ere aldatu izan da toki batetik bestera: “erronka, esparrua, helburu estrategikoa, helburu zehatza, ekintza, ekimena...” hitz horiek plan guztietan errepikatu izan dira, baina esanahi ezberdinarekin, behin baino gehiagotan.

Aniztasun horretaz ohartuta eta koordinazio beharra aintzat hartuta, HPSk erabilera plan eredu bat diseinatu du VI. Plangintzaldi honetarako, Bikaineko Erreferentzia Marko Estandarrekin (EME) lerrokatuta (<https://www.euskalit.net/bikain/bikainberri/Erreferentzia%20Gida%202018.pdf>). Eredu hori ontzat eman du HAKOBak, eta herri-administrazioetan ez ezik, enpresa publikoetan eta pribatuetan ere erabiltzeko prestatuta dago. Begi bistakoak dira eredu berria erabiltzearen abantailak:

- Herri-administrazioentzako eredu bateratua da (enpresa publikoentzako eta enpresa pribatuentzako ere balio duena).
- Bikaineko EMEarekin lerrokatuta dago.
- Erakundeari bidea ematen dio epe luzeko planifikazioa (plan estrategikoa) eta epe laburrekoa (kudeaketa plana) egiteko.
- Ebaluaziorako eta planifikaziorako proposatzen den eredu bat dator Bikainek erabiltzen duenarekin.
- Eredu berriak aukera ematen dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari benetako hizkuntza politika egiteko, identifikatu eta haztatu (ponderatu) egiten baititu elementurik garrantzitsuenak euskararen normalizaziorako.

### 4. Erabilera Planetako parte-hartzaileak

Plangintzaldi berrian, atal elebidunekin eta euskaldunekin lan egiteaz gain, era bateko edo besteko erantzukizun komunikatiboa duten langile guzti-guztiekin lan egin beharra dago. Horretarako, sarbidea eman beharko diegu langile horiei kasuan kasuko erabilera planetan.

Horrenbestez, lehenengo eta behin identifikatu beharko dugu nortzuk hartu behar duten parte sailtako erabilera planetan (atal elebidun edo euskaldunetakoak izan ala ez). Hori erabakitze aldera, lehenetarik honi jarraitu beharko genioke, oro har:

- Herritarrekin ahozko edo idatzizko ohiko komunikazioa dutenak (zerbitzu-hizkuntza).
- Erakundearen barruan zerbitzu klabeak eta transbertsalak ematen dituztenak (lan-hizkuntza): lege aholkularitza, kontratazioa, pertsonala, informatika, aurrekontuak...



- Beste administrazioekiko harremanetan jarduten dutenak (harreman-hizkuntza).
- Langile horiek guztiak arian-arian sartu behar dira euskara planetan. Jendaurrean daudenak, berez eta besterik gabe; gainerako guztiak, berriz, plangintzaldian zehar. Zeresanik ez dago: planetan sartzen diren langileen hizkuntza beharrak asebate behar ditu erakundeak: motibazioa, hizkuntza-prestakuntza (mintzamina lantzeari begira, batez ere), dokumentu estandarrak, zuzenketa-zerbitzuak eta abar.

## 5. Plangintzaldirako Plan Estrategikoa: helburuak eta adierazleak

“Erabilera plana” kontzeptuaren barruan, bi plan ezberdin bereizi daitezke: plangintzaldi osorako plan estrategikoa, eta urteko kudeaketa plana. Heldu diezaiozun, bada, plan estrategikoari (Ikus <http://www.euskadi.eus/informazioa/erabilera-plan-ereduak/web01-a2euplan/eu/> ).

Plangintzaldiaren hasieran, Eusko Jaurlaritzak (bere osoan) eta sail eta erakunde autonomiadun bakoitzak (bere aldetik) aurreikusi behar dute zein izango diren plangintzaldirako helburuak, eta zer-nolako emaitzak lortu nahi dituzten helburu bakoitzean. Gure plan estrategikoak bi ardatz ditu: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza; eta lehen eta bigarren mailako elementuak, ardatz horien inguruan. Bada, sail bakoitzak plangintzaldiaren lehen urtean ikusi behar du non dagoen (adierazleak erabilita), zein helburu jarri nahi dizkion bere buruari, eta, horren arabera, non egon nahi duen bost urte barru (plangintzaldiaren amaieran).

Azterketa sakona behar da abiapuntuko egoera zein den ezagutzeko, diagnostiko zehatza; eta, horretarako, aurreko plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa baino hoberik ez dago (kontuan izan azken ebaluazio hori erabilera plan eredu berriaren arabera egin dela eta metodologia zientifikoa erabilita). Ebaluazio horri esker badakigu zertan diren adierazle guztiak, eta egin ahal izango dugu bost urterako aurreikuspen xehe-xehea. Ikusten denez, aurreko plangintzaldiaren amaierako ebaluazioko datuek osatzen dute hurrengo plangintzaldiaren diagnostikoa.

Plan estrategikoaren eredu berriarekin, administrazioek eta sozietate publikoek zein pribatuek aukera daukate eskema eta hizkuntza beraren arabera planifikatu eta ebaluatzeko. Gainera, Bikainekin lerrotatuta dagoenez, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari ateak zabaltzen zaizkio hizkuntza politika planifikatzeko, erabiltzen diren elementuei kasuan kasu aitortzen zaien pisuaren arabera (Erreferentzia Marko Estandarreko elementuez ari gara).

## 6. Urteko kudeaketa planak: ekintzak

Lehen esan dugun bezala, plan estrategikoarekin batera, urteko kudeaketa planak dira normalizazio prozesuaren bizkarrezurra. Plan estrategikoa diseinatzerakoan, Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomiadun bakoitzak aztertu du non dagoen eta aurreikusi du non egon nahi duen, bere helburuak lortzeko. Argi dagoena zera da: zenbat eta aurrerapen handiagoa aurreikusi, orduan eta ekintza gehiago jarri beharko ditu abian.

Sail batek urtero-urtero martxan jartzen dituen ekintza horiek (bost urteko plan estrategikoan ezarritako helburuak betetzekoak) urteko kudeaketa planean jaso behar dira. Hori dela-eta, batzuek kudeaketa planari “ekintza plana” ere deitzen diote, izan ere plan horietan ekintza zehatzak ezartzen dira: nor zer egingo duen eta noizko (Ikus <http://www.euskadi.eus/informazioa/erabilera-plan-ereduak/web01-a2euplan/eu/> ).

Plan estrategikoarekin gertatzen den bezala, urteko kudeaketa plana kasuan kasuko organoak onartu, kudeatu eta ebaluatu egin behar du; dena dela, zerbitzu edo atal bakoitzean kudeatu (landu, gauzatu eta ebaluatu) beharko dira urteko planeko helburuak, ahalik eta jende gehienaren partaidetzarekin.

## 7. Erabilera planaren ebaluazioa

Ez dago plangintzaldirik amaierako ebaluazioa aurreikusten ez duenik; izan ere, ebaluaziorik gabe ezin da jakin proiektu baten arrakasta zenbaterainokoa izan den. Azken batean, ebaluazio on batek esaten digu noraino bete diren plan estrategikoan aurreikusitako helburuak. Plan estrategikoaren ebaluazioak, gutxienez, plangintzaldiaren amaieran egin behar dira, eta emaitzak diagnostiko gisa erabil daitezke hurrengo plangintzaldirako.

Hasteko esan beharko genuke herri-administrazioetan ebaluazioaz arduratu diren pertsonak, oro har, lan ona eta aipagarria egin dutela; izan ere, aurreko ebaluazio ereduak emandako datuak eta orain egindako ebaluazioak eskaintakoak antzeko norabidean mugitzen dira.

Modu askotan egin daiteke plan estrategiko baten ebaluazioa; baina, beti ere, modu fidagarrian diseinatu behar da prozesua, adierazle baliagarriak lortuko badira. Sail txikietan, euskara teknikariak eta langile guztiak har dezakete parte prozesuan; komeni da, hala ere, datuak behar bezala haztatzea (ponderatzea) aldagai batzuk kontuan izanik, esate baterako, komunikazio-mota batzuen maiztasuna edo garrantzia (adb.: ez du balio bera telefonoz astean behin hitz egiten duen langile baten erantzunak edo egunero hamaika aldiz aritzen den beste batenak).

Sail handietan oso zaila izaten da langile guztiengana jotzea, eta, beraz, lagin adierazgarri batekin lan egitea komeni da. Nolanahi ere, sail handi horietan badira ebaluatu beharreko kontu batzuk Sailari berari dagozkionak, eta datu horiek sail bereko hainbat langileri galdetuta baino askoz ere bideragarriagoa eta fidagarriagoa da euskara teknikariak datu horiek eskuratzea edota kalkulatzeko. Bestalde, ezin da ahaztu langileek erantzun beharreko galdesortako informazioak lotuta egon behar duela langile bakoitzak egiten duenarekin, eta, beraz, ezin zaiola eskatu bereak ez diren arloetako informazioak biltzeko edo estimatzeko.

Horrenbestez, bi informazio-iturrik elikatu beharko lukete plan estrategiko baten amaierako ebaluazioa:

- Erabilera planaren erantzukizuna duten sail bakoitzeko arduradun edo ordezkariak jaso beharreko datuak (errotulazioa, web-orria, aplikazioak, kontratuak, argitalpenak, jendaurreko ekitaldiak, erregistroak, Zuzenean zerbitzuan jasotako deiak...)
- Saitetako langileek ahozko nahiz idatzizko hizkuntza erabileraren inguruan aitortzen dituzten datuak (harrera-hizkuntza, herritarrekiko harreman-hizkuntza, lan-hizkuntza, sortze-hizkuntza...).

V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa irizpide horiei begira egin da aurreneko aldiz (ikus <http://www.euskadi.eus/normalizazio-linguistikoa-herri-administrazioetan/web01-a2euadmi/eu/>). Horretarako, HPSk enpresa bat kontratatu du, ebaluazioa modu estatistiko eta bateratuan egiteko. HPSk antolatutako ebaluazio berriaren ondorioz, datu homogeneoak, haztatuak (ponderatuak) eta eragin linguistikoko handienetakoak eskuratu dira. Horretaz gain, ebaluazioa modu estatistikoan egiteko behar diren tresnak eta horiek erabiltzeko azalpenak webgunean daude eskuragarri. Tresnen artean galdetegiak eta datuen tratamendurako access erabilerraz bat daude. Horiek denak eskuratu zaizkie herri-administrazioei, hala nahi izanez gero, edozein momentutan autoebaluazioak egin ahal izateko. Datu horiek abiapuntu harturik, erraza izango da hemendik aurrera adierazle bakoitzaren jarraipen zehatza egitea, informazio hori ezinbestekoa baita normalizazio prozesuaren eboluzioa ezagutzeko.

Esandako guztia plan estrategikoaren ebaluazioari dagokio. Horretaz gain, kudeaketa planaren ebaluazioa egitea ere komeni da urte bakoitzaren amaieran. Urteko balorazio txosten horrek Sailari lagunduko dio autoebaluazioa egiten. Beste askoren artean, datu hauek eman beharko lirateke:

- Planean parte hartzen duten langileak.

- Abian jarritako ekintzen nondik-norako nagusiak: ikastaro-kopuruak, trebakuntza saioak, moldatutako idazki-ereduak... beti ere aipatuz aurreikusitako ekintza bakoitza burututa dagoen, gerorako atzeratu, edo bertan behera utzi den.
- Ekintza horien eraginkortasun-maila, plan estrategikoan adostutako helburuak lortzeari begira.
- Azterketa kualitatibo txiki bat: urteko planaren indarguneak eta ahuleziak, esparruka. Hausnarketa horrek aurrera begirako erabakiak hartzen lagunduko dio erakundeari.

## 8. Aplikazio berria

Orain arte, euskara planak kudeatzeko aplikazio nagusia IRATI izan da administrazio publikoetan. Hala ere, aplikazio horren egitura gaur egun ez dator bat HPSk bultzatu nahi duen plan eredu berriarekin, Bikain Ziurtagiriko ebaluazio prozesuan erabiltzen den Erreferentzia Marko Estandarrean oinarrituta dagoena.

Hori guztia kontuan izanik, HPSk aplikazio berri bat diseinatu du erabilera planen kudeaketa errazteko (ikus [euskadi.eus/hizketa](http://euskadi.eus/hizketa)). Aplikazio berria erabiliz, Eusko Jaurlaritzako euskara teknikariek moldatu ahal izango dituzte bai erabilera plan estrategikoa (Bikain berriko Erreferentzia Marko Estandarrean oinarritua), bai urteko kudeaketa planak.





# ERABILERA PLANAREN KUDEAKETA

---

## 1. Ohiko kudeaketa vs. kudeaketa aurreratua

Hasieran esan dugunez, VI. Plangintzaldia, oroz gainetik, kudeaketaren plangintzaldia da. Egia da kudeaketa on batek, berez eta besterik gabe, ez duela bermatzen planaren arrakasta, eta, horrekin batera, euskararen erabileraren gorakada; baina, egia ere bada kudeaketa egokirik gabe ez dagoela plan eraginkorrik.

Hasierako plangintzaldietan, euskara planen kudeaketaren ardura ia osoa euskara teknikariaren eskuetan geratzen zen: behin baino gehiagotan, berak diseinatzen zituen planak, berak motibatzen zituen langileak planean parte hartzeko, berak jartzen zituen martxan ekintza gehienak, berak ebaluatzen zuen plana...

Ahulezia hori ikusita, euskara batzordeak aktibatu ziren gero: ardurak nolabait konpartitzen ziren horrela; hala ere, euskara batzorde asko urtean behin edo bitan biltzen ziren, plana onartu, eta, gehienetan, hor gelditzen zen beren ekarpena. Liderren inplikazioa behar baino eskasagoa zen, eta euskararen zeharkakotasuna ere, makal samarra. Artean, kudeaketaren zamarik astunenak euskara teknikariaren bizkar jarraitzen zuen.

Ikusten denez, euskararen erabilera normalizatzeko planen kudeaketa erakundearen bazter batean geratu da toki askotan orain arte. Plangintzaldi berrian, kudeaketa aurreratuaren sistema bultzatuko da: euskararen normalizazioaren kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorraren barruan txertatu beharra dago, planaren eragina behar bezala ziurtatzeko.

Kudeaketa aurreratua abian jartzeko ardatzak ondorengoak dira:

### 1. Kudeaketa aurreratua (Aurrerabide)

Lehen azaldu bezala, Eusko Jurlaritzak kudeaketa aurreratuan oinarritutako Aurrerabide programa jarri du martxan. Euskara kudeatzeko proposatzen dugun metodologia erabat lerrokatuta dago Kudeaketa Aurreratuaren eredian zeharkako lerroak kudeatzeko erabiltzen den planteamenduekin. Hots, zeharlerroetako helburuak (euskararen normalizazioa, aukera-berdintasuna eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta iraunkortasuna) helburu estrategikoak dira, eta, hortaz, erakundeak berak bere osotasunean kudeatu behar diren gaiak dira. Erakundearen ordezkariek eta erakundearen gainontzeko arduradunak dira gai horiek modu sistematikoan kudeatu behar dituztenak.

### 2. Erakunde-ordezkarien eginkizuna

Horretarako, erakunde horretako liderrak politika tranbertsalen (euskararen normalizazioarena, guri dagokigunez) garrantziaz jabetu behar dira, eta horretan eredu izan. Baina beren papera ez da mugatzen eredu izatera; euskararen normalizazioan ezartzen diren helburuen betetze maila jarraitu behar dute, eta helburuak betetzen ez direnean, beharrezko neurri zuzentzaileak hartu behar dituzte.

Erakunde baten ordezkari nagusiak bere egin beharko luke euskararen normalizazioaren eginkizuna, bere gobernu programan helburu estrategikoen artean dagoela adierazi publikoki, eta hurbilen dituen ordezkariak jakinarazi euren eginkizuna ere badela helburu horiek lortzea. Sailburuek prozedura hau erabili beharko lukete zuzendariarekin eta zuzendariak arduradunarekin (zerbitzuburuak).

### 3. Euskara teknikaria

Euskara teknikariaren eginkizuna erabat aldatu behar da. Orain arte euskararen normalizazioaren erdigune eta ia eragile bakarra izatetik, erakundeko ordezkari eta arduradunentzat aholkularia izatera pasatu behar da kudeaketa-eredu berriarekin, erakundearen ohiko kudeatzaileei hizkuntza-normalizazioan laguntza emateko. Laguntza hori diagnostikoa egiteko eta planak diseinatu, egin eta jarraitzeko momentuan eman beharko luke. Horrez gain, prestakuntza-lan txikiak ere egin ditzake langileei ezarri zaizkien helburuak betetzen laguntzeko.

### 4. Euskara Batzordea

Orain arte lanean jardun duten euskara batzordeak ere bere funtzioa aldatu beharko lukete. Saileko plan estrategikoetako erabakiak hartuko dituzte (helburuak eta adierazleen maila erabaki) eta urtean behin bildu beharko litzateke gutxienez, nolabaiteko jarraipena egiteko. Euskara batzorde hauek zuzendariak, sailburuordeak eta sailburuek osatu beharko lituzkete. Euskara teknikaria ere partaide izan liteke idazkari gisa eta zerbitzu zuzendaria antolatzaile moduan.

Euskara plana kudeatu beharko litzateke sailak eta sailburuordetzak dituzten ohiko bileretan (saileko bilerak, non biltzen diren sailburuak eta sailburuordeak; sailburuordetzako bilerak, non biltzen diren sailburuordeak eta bere zuzendariak; eta zuzendaritzako bilerak, non biltzen diren zuzendariak eta zerbitzuburuak...). Beraz, horietan hartu behar dira euskararen normalizazioaren gaineko erabaki guztiak.

Zerbitzu zuzendaritzak egiaztatu beharko luke gainontzeko zuzendaritza guztiek txertatzen dutela euskararen normalizazioa euren ohiko kudeaketan, eta, behar badute, laguntza eman.

Zuzendaritza bakoitzean diagnostiko bat izan eta saileko planetik eratorritako plan estrategiko bat diseinatuko dute. Plan horri jarraikiz zerbitzu bakoitzak ekintza plan bat egingo du (kudeaketa plana). Mikroplanak izango dira hauek. Mikroplan horiek zuzendaritzako eta, horregatik ere, saileko adierazleak gora joaten lagunduko dute.

### 5. Aurrekontuen memoria

Kudeaketa aurreratuari jarraiki, sail, sailburuordetza eta zuzendaritza guztiek aurrekontu-proiektuan euskara plan estrategikoaren helburu nagusiak eta horiei lotutako ekintzak jarri beharko lituzkete. Izan ere, dokumentu horri begira daude gizarteko eragileak, hor ez dagoena ez dago, eta, gainera, gainontzeko gaiak kudeatu behar diren bezala kudeatzeko aukera ematen digu. Euskara ez da aparte kudeatu behar den zerbait. Gauza estrategikoekin batera kudeatzen da.

### 6. Mikroplanak

Zerbitzuko planak egiteko lehenengo pausua da zerbitzu horretako diagnostikoa egitea. Horretarako, zuzendari bakoitzak agindua eman beharko du diagnostikoa egin dadin, euskara teknikariaren laguntzarekin. Euskara teknikariak diagnostikoan puntu ahulak zeintzuk diren markatuko ditu (semaforo gorriak) ondoren zerbitzuburuak erabakiak har ditzan.

Zerbitzu bakoitzaren egoera ezaguturik (zerbitzuko diagnostikoa), zerbitzuak mikroplanak garatuko ditu. Mikroplan horien adierazleak plan orokorrarenak izan beharko dira. Lehenik, ekintzak aurrera eramateko eragindako langileekin lan egin beharko da; eta, bigarrenik, gainontzeko langileei komunikatu. Horretarako, behar den bezalako komunikazioa landu behar da erakundeen estruktura piramidal honetan goitik bakarrik etor ez dadin euskararen normalizazio lanaren kudeaketa. Hots, langile guztiek jakinaren gainean egon behar dute, eta, gainera, planean parte hartzeko aukera eman behar zaie; izan ere, ekarpen asko egin ditzakete.

Plangintzaldiko urte bakoitzaren ostean landutako adierazleen neurketa bat egin beharko da (ebaluazioa), eta, egindako ekintzak oso eraginkorrak izango ez balira, hots, adierazleek aurreikusi bezala gora egingo ez balute, helburu edota ekintzen birdefinizio bat egin beharko litzateke.

Zerbitzuburu guztiek bere sail eta zuzendaritzari dagozkien helburu guztiak ezagutuko dituzte, kudeatu ohi dituzten gainontzeko helburuak ezagutzen dituzten lez.

## 7. Neurri osagarriak

Hau guztia aurrera eramateko, bi puntu garatzea komeniko litzateke:

1. Gai hau, euskararen normalizazioaren kudeaketa, erakunde-ordezkarik eta zerbitzuburuengana zabaldu behar bada, komeniko litzateke soziolinguistikan edota hizkuntza planifikazioan oinarritzko maila batean prestatzea pertsona hauek.
2. Langile berrientzako protokoloaren barruan, euskararen normalizaziorako helburu estrategikoen berri ematea, gainontzeko helburu estrategikoekin batera. Eta hau erakunde-ordezkariek egitea onena litzateke







# ANTOLAKUNTZA EGITURAK

---

Eusko Jaurlaritzaren barruan, ohiko antolakuntza egitura hauek aurreikusten dira, sailletako erabilera planek aurrera egin dezaten. Horra hor:

## 1. Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Ofizialen Batzorde Iraunkorra

Jaurlaritzako mailako jarraipenerako organo gorenena da, eta normalizazio prozesu osoaren arduraduna da. HPS, IVAP eta sailletako zerbitzu zuzendariak parte hartzen dute batzordean, HPSk deituta biltzen da (gutxienez, urtean behin), eta, besteak beste, eginkizun hauek ditu:

- HPSk normalizazio prozesuaren inguruan ematen dituen irizpideak eta egiten dituen proposamenak ezagutu, aztertu eta baloratu.
- Sail guztiei eragiten dieten erabaki estrategikoenak adostu eta abian jartzen direla bermatu.
- Sailletan euskara planek kudeaketan duten integrazio-maila aztertu eta jarraipena egin.
- Planak aurrera ateratzeko sor daitezkeen eragozpenak gainditzen lagundu.

## 2. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Sektoriala

HPSk eta sindikatu guztietako ordezkariak Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Sektoriala osatuko dute. Batzorde hau, gutxienez, urtean behin bilduko da HPSk deituta edota sindikatu gehienek HPSri hala eskatuta.

## 3. Hizkuntza Normalizazio Teknikarien Batzordea

Eusko Jaurlaritzako mailako batzorde teknikoa da, tokian tokiko esperientziak elkarren artean trukatzeko eta proiektu bateratuak bideratzeko balio duena. Partaideak:

- Sail guztietako normalizazio teknikariak
- HPS
- IVAP

HPSk edo edozein kidek proposatuta biltzen da Hizkuntza Normalizazio Teknikarien Batzordea, eta, beste askoren artean, eginkizun hauek ditu:

- HPSk zabalduko proposamenei ekarpenak egin.
- Ekintza bateratuak eta pilotajeak antolatu.
- Martxan jarritako ekintzen balorazioa egin.
- Etorkizunerako proposamenak egin.



# SOZIESTATE PUBLIKOAK ETA ZUZENBIDE PRIBATUKO ERAKUNDE PUBLIKOAK

---

Honela dio Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren laugarren xedapen gehigarriak:

Laugarren xedapen gehigarria.

1.—Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioei lotuta egonik zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, nahi eta nahi ez euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatu beharko dute herritarrekin zuzeneko harremanak dituzten zerbitzuetan.

2.—Helburu hori betetzeko, elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publiko horiek, dekretu honetan ezarritako irizpideak erabilita, erakundeetako bakoitzean ezarri beharreko helburuak zein izango diren aztertu eta helburu horiek benetan bete daitezzen hartu beharreko neurriak hartuko dituzte. Ondoren, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari emango diote horren berri, dekretu honen 7. artikuluan ezarritakoari jarraituz.

Horrek esan nahi du sozietate (elkarte) publikoek ere nolabaiteko erabilera plana izan behar dutela abian, herritarren hizkuntza eskubideak bermatze aldera. Sozietate publiko guztiak bide horretan jartzeko asmoz, 2015eko urrian HPS hasi zen arlo horretan lanean. Lan horri esker, erakunde horien errealitatea gertuagotik ezagutzea lortu genuen. Aipatu behar da jasotako datuak ez direla ofizialak, horiek lortzeko erabilitako iturriak oso desberdinak izan baitziren (galdetegiak, telefono bidezko harremanak, aurrez aurreko bilerak...).

HPS 200 sozietate publiko ingururekin jarri zen harremanetan; gutxi gorabehera 7.000 langileko lagina biltzen zutenak. Harreman horietatik bildutako informazioari esker ondorioztatu zen oso ezaugarri desberdinetako sozietateak daudela. Horietatik, 110ek erantzun zuten (%54,45) eta erantzun zutenen artean, 48 erakundek (%32) bazuten erabilera plana abian eta 61ek ez (%40).

Erabilera Planak (2017)			
Bai	Bidean	Ez	Ezezaguna
%32	%13	%40	%15

HPSk, telefono-deien bidez erakundeekin harremanetan jarri ostean, 23 bilera burutu zituen eta solaskide-sarea antolatu zuen. Lortutako konpromisoak era guztietakoak izan ziren:

- Hainbat sozietatek euskara plana abian jartzeko konpromisoa hartu zuten, beste batzuek bihar-etzi Bikainen parte hartzekoa, eta beste zenbait kasutan, elkarrekiko harremanei eustea izan zen konpromisoa.

- HPSk, bestalde, behar adinako dokumentazioa eskaintzeko konpromisoa hartu zuen, euren eguneroko beharrei erantzuteko: Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) oinarritutako plan estrategikoa egiteko eredua, kudeaketa-plana egiteko ekintzen katalogoa eta diagnostikoa egiteko jarraibideak, besteak beste. Horretaz gain, Jaurkitzaren baliabideak eta sarean aurki daitezkeenak ere eskaini zitzaizkien (agiri-ereduak, hiztegiak, hiztegi terminologikoak...).
- Egoera hau kontuan izanik honako proposamenak egiten ditugu Administrazioan, orokorrean, jarraitzeko:
- Sozietate publikoetan euskararen kudeaketa zeharkako elementu gisa kudeatzea eta euskararen balio erantsiaz ohartzea. Horretarako, sozietate publikoetako ordezkarien lidergoa landu beharko litzateke.
- Sail bakoitzak bere menpeko sozietate publikoetan erabilera planak egiteko eskatzea, eta sozietate publikoaren tamaina txikiagatik erabilera plana posiblea ez balitz, saileko planaren barruan integratzea.
- HPSk eskaintzen duen laguntzaz gain, nor bere menpeko erakundeei zer-nolako laguntza eskain dakiekeen aztertu eta abian jartzea

Honenbestez, VI. Plangintzaldi honetan ondorengo hauek dira eragin eremuan sartzen diren entitateak:

- **Lehendakaritza sailari atxikitakoa:**
  - [Garapenerako Lankidetzarako Euskal Agentzia](#)
- **Gobernantza Publikoa eta Autogobernu sailari atxikitakoak:**
  - [Itelazpi, S.A.](#)
  - [Eusko Jaurkitzaren Informatika Elkarte, S.A. \(EJIE\)](#)
- **Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak sailari atxikitakoak:**
  - [Energiaren Euskal Erakundea \(EEE/EVE\)](#)
  - [Eraldaketa Lehiakorrerako Sozietatea, S.A.](#)
  - [Nekazal Ikerketa eta Garapenerako Euskal Erakundea, A.B. \(NEIKER\)](#)
  - [HAZI Fundazioa](#)
  - [ELIKA -Nekazaritzako Elikagaien Segurtasunerako Euskal Fundazioa - Fundación Vasca para la Seguridad Alimentaria](#)
  - [Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea](#)
  - [Eusko Trenbideak, S.A. \(E.T.\)](#)
  - [Euskadiko Kirol Portua, S.A.](#)
  - [Zumaiako Kirol Portua, S.A.](#)
  - [Burnibidearen Euskal Museoaren Fundazioa](#)

- **Hezkuntza sailari atxikitakoak:**
  - [Centro Superior de Música del País Vasco - Musikene](#)
  - [Haurreskolak](#)
  - [Unibasq - Euskal Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentzia-Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco](#)
- **Ogasuna eta Ekonomia sailari atxikitakoa:**
  - [Finantzen Euskal Institutua](#)
- **Kultura eta Hizkuntza Politika sailari atxikitakoak:**
  - [Euskal Irrati Telebista \(EITB\)](#)
  - [Instituto Vasco Etxepare Euskal Institutoa / Basque Institute](#)
  - [Euskadiko Orkestra, A.B. / Orquesta de Euskadi, S.A.](#)
  - [Fundación Euskadi Kirola Fundazioa](#)
  - [Fundación Joven Orquesta de Euskal Herria - Euskal Herriko Gazte Orkestra Fundazioa](#)
- **Osasuna sailari atxikitakoak:**
  - [Osakidetza - Euskal Osasun Zerbitzua](#)
  - [Berrikuntza + Ikerketa + Osasuna / B+I+O Euskal Fundazioa](#)
- **Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza sailari atxikitakoak:**
  - [Uraren Euskal Agentzia](#)
  - [Sociedad Pública de Gestión Ambiental Ihobe, S.A.](#)
  - [Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. \(VISESA\)](#)
  - [Alokabide, S.A.](#)
- **Turismo, Merkataritza eta Kontsumo sailari atxikitakoak**
  - [Basquetour, Turismoaren Euskal Agentzia, S.A](#)
- **Beste erakunde publiko batzuk:**
  - [Datuak Babesteko Euskal Bulegoa](#)
  - [Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea](#)

- [Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoa](#)
- [Lan Harremanen Kontseilua](#)
- [Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzaren Euskal Kontseilua](#)

Bi dira nagusiki hizkuntza arloaren eretzean entitate hauen betebeharrak ezartzen dituzten arauak: apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena, eta abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuena.

Alde batetik, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak laugarren xedapen gehigarriaren bitartez eragiten die.

Beste alde batetik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak erakunde publikoak arautzen ditu 38. artikuluan, halakotzat jotz honako hauek:

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak eta Estatuko Administrazioa, eta baita horien mende dauden edo horietako erakunde-administrazioa osatzen duten zuzenbide pribatu edo publikoko entitateak ere.

Titulartzat aurreko idatz-zatian aipatutako administrazioek dituzten zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren edozein izaeratako erakundeak, baldin eta horiek mota honetako zerbitzuak eskaintzen badihardute.

»Batak bat a) idatz-zatian aipatutako administrazio eta erakundeen partaidetza duten edo horien kontrolpeko erakundeak, hauen izaera edozein dela ere. Ondorio hauetarako, kontrol-harremanak honako kasuetan daudela ulertuko da: erakundearen boto eskubide gehienak dituztenean edo gobernu organoko kide gehienak izendatu edo kargutik kentzeko eskubidea dutenean.

Abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38. artikuluan xedatzen denez, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute, era honetan:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.
- c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen kontratuak, klausula ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.
- d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.
- e) Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak, eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.
- f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabiltzeko euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.

Orobat, abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38.3 artikularen arabera, erakunde publikoekin dituzten harremanetan kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dute arreta jasotzeko eurek hautatzen duten hizkuntza ofizialean.

Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari atxikitako zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, administrazio-kontratuak egiten dituztenean, hizkuntza baldintzak eskatu behar dituzte Jaurlaritzaren Kontseiluak 2006ko otsailaren 28an hartutako akordioaren arabera: *Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta beraren erakunde autonomiadunen eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoen administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete behar diren hizkuntza baldintzei buruzkoa, alegia.*





## VI. PLANGINTZALDIKO EUSKO JAURLARITZAREN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

---



### 1. Eragin eremua

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 2. artikulua araberak, plan honen eragin eremukoak dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra eta beraren erakunde autonomiak. Honako hauek, zehatz-mehatz:

1. Lehendakaritza, eta horri atxikitako Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundea eta Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Institutua, administrazio erakunde autonomiak.
2. Gobernantza Publikoa eta Autogobernu Saila, Herri-Arduralaritzaren Euskal Erakundea-IVAP eta Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoa-COJUA
3. Ekonomia Garapen eta Azpiegituretako Saila.
4. Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila, eta horri atxikitako Lanbide (Euskal Enplegu Zerbitzua), administrazio erakunde autonomiak.
5. Ingurumen eta Lurralde Politika eta Etxebizitza Saila.
6. Ogasun eta Ekonomia Saila, eta horri atxikitako Euskal Estatistika Erakundea (EUSTAT) eta Lehiaren Euskal Agintaritza eta EAEko Kontratuen Inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoa izeneko administrazio erakunde autonomiak.
7. Hezkuntza Saila.
8. Osasun Saila.
9. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila, eta horri atxikitako Kontsumobide (Kontsumoko Euskal Institutua), administrazio erakunde autonomiak.
10. Kultura eta Hizkuntza Politika Saila, eta horri atxikitako Helduen Alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundea (HABE), administrazio erakunde autonomiak.
11. Segurtasun Saila, eta horri atxikitako Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademia, administrazio erakunde autonomiak.
12. Lana eta Justizia Saila, eta horri atxikitako OSALAN-Laneko Segurtasun osasunerako Euskal Erakundea, administrazio erakunde autonomiak.

Zerrendatutakoez gain, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak dei egiten die Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko sailei atxikitako sozietate publikoei, zuzenbide pribatuko erakunde publikoei, sektore publikoko fundazioei eta EAEko sektore publikoko partzuergoei VI. Plangintzaldi honetan erabilera planak onar ditzaten, ondoren zehazten diren jarraibideen arabera.

## 2. Eragin epea

Hizkuntza normalizaziorako plangintzaldiak bost urtekoak izaten dira (apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 5. artikulua), eta plangintzaldi bakoitzaren lehen urtean onartu edo egokitu behar dituzte euskararen erabilera normalizatzeko planak euskal herri-administrazioek (apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 19.1 artikulua).

Horrenbestez, urtarrilaren 1ean hasi da 2018-2022ko aldirako plangintzaldia, eta 2022ko abenduaren 31n amaituko da.

## 3. Planaren xedea

Aurrerapauso sendoak ematea, Administrazio elebiduna, hots, bi hizkuntza ofizialetan normaltasunez lan egiten duena lortzeko; hori baita bidea herritar guztien hizkuntza eskubideak bermatzeko.

## 4. Helburu nagusia

Plan honen helburua da, plangintzaldiaren hasierako diagnostikoaren datuetatik abiatuta, Eusko Jaurlaritzako sail guztiek herritarrekiko harremanetan hizkuntza eskubideak %100ean bermatzeaz gain, lan-hizkuntzan, euskararen erabilerari buruzko adierazleetan, gutxienez, 15 puntutan gora egitea plangintzaldiaren amaierarako (horretarako, hobekuntza tarterik gelditzen bazaie) eta, edonola ere, Jaurlaritzaren batz besteko hasierako mailaren gainetik jartzea. Azken betebeharrak honetatik kanpo geldituko dira EMEko 6.3.1 eta 6.3.2 adierazleak, langileen kontratazioa eta barne-sustapenari buruzkoa, eta lidergoa eta parte-hartzeari buruzkoa hurrenez hurren.

Horretaz gain, datozen urteetan, arian-arian, Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomo guztiak Bikain ebaluazio prozesura aurkeztuko dira.

## 5. Planaren parte-hartzaileak

Era bateko edo besteko erantzukizun komunikatiboa duten langile eta erakunde-ordezkarri guzti-guztiek parte hartuko dute Eusko Jaurlaritzako planean. Langile eta erakunde-ordezkarri horiek zein diren erabakitze aldera, lehentasun-hurrenkera honi jarraituko zaio, oro har:

- Herritarrekin ahozko edo idatzizko ohiko komunikazioa dutenak (zerbitzu-hizkuntza).
- Erakundearen barruan zerbitzu klabeak eta transbertsalak ematen dituztenak (lan-hizkuntza): erakunde-ordezkaritza lege aholkularitza, kontratazioa, pertsonala, informatika, aurrekontuak...
- Beste administrazioekiko harremanetan jarduten dutenak (harreman-hizkuntza).

Langile eta erakunde-ordezkariek horiek guztiak arian-arian sartu behar dira euskara planetan. Jendaurrean daudenak, berez eta besterik gabe; gainerako guztiak, berriz, plangintzaldian zehar, progresibotasunez eta euskararen erabilera eragiteko helburuz. Ez dago esan beharrik planetan sartzen diren langileen eta erakunde-ordezkarien hizkuntza beharrak asebetze behar dituela erakundeak: motibazioa, hizkuntza-prestakuntza (mintzamina lantzeari begira, batez ere), dokumentu estandarrak, zuzenketa-zerbitzuak eta abar.

## 6. Derrigortasun-data berriak ezartzeko irizpideak

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren arabera, plangintzaldi bakoitzaren lehenengo urtean herri-administrazio bakoitzak bere euskararen erabilera normalizatzeko plana onartuko du, eta erabilera plan horietan, besteak beste, lanpostuetako hizkuntza-eskakizunetan eta derrigortasun-datetan egongo diren aldaketak jasoko dira.

Herri-administrazioetako lanpostuetan hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak izendatzeko edozein erabaki hartu aurretik, herri-administrazioek eskatuta, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak nahitaezko txostena emango du.

Derrigorrean bete beharreko derrigortasun-daten indize berria ezarriko da VI. Plangintzaldirako, eta Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomiadun guztiek indize berri hori bete beharko dute.

Bestalde, Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomiadunek, derrigorrean bete beharreko indizea dagoeneko betetzen badute ere, aukera izango dute hizkuntza-eskakizunetan eta derrigortasun-datetan aldaketak egiteko, edota derrigortasun-data berriak ezartzeko, betiere euskararen erabilera normalizatzeko planaren helburuekin bat.

Nolanahi ere, derrigortasun-datak aldatu edo berriak ezartzeko prozeduran Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren aldeko txostena lortzeko, honako hiru egoeraren batean egon beharko da derrigortasun-data berria izango duen lanpostua: jendaurreko lanpostua izatea, harreman estrategikoak dituen lanpostua izatea, edota atal elebidunak eta euskarazko atalak eratzeko edota trinkotzeko beharrezkoa den lanpostua izatea.

### a. Jendaurreko lanpostuak

VI. Plangintzaldiaren helburuetako bat da zerbitzu-hizkuntzari loturiko adierazle guztiak %100ean egotea, eta Dekretuaren 20. artikuluan xedatutakoaren arabera, derrigortasun-datak esleitzerakoan kontuan hartu beharko da langileak jarduera betetzean herritarrekin duen harremana. Horregatik, jendaurreko lanpostu guztietan derrigortasun-datak ezartzeko aukera egongo da.

Jendaurreko lanpostuak bi motatakoak izango dira. Alde batetik, herritarrei lehenengo arreta ematen dieten lanpostuak; esate baterako, erregistroko langileak, edo herritarren telefono-deiak hartzen dituztenak, besteak beste. Eta bestaldetik, herritarrak artatzeko administrazioaren lehenengo lerroan ez badaude ere, herritarrekin harremanak dituzten lanpostuak; esate baterako, ikuskariak, edo herritarren kontsultak ahoz zein idatziz jaso eta erantzuten dituzten herri-administrazioetako langileak, besteak beste.

Derrigortasun-data ezarriko zaion lanpostua jendaurreko lanpostua den arrazoitzea sail edo erakunde bakoitzari dagokio, eta, horretarako, lanpostuaren lan-harremanaren hartzaileak eta maiztasuna aztertu beharko dira.

## b. Harreman estrategikoak dituzten lanpostuak

Dekretuaren 20. artikuluan xedatutakoaren arabera, derrigortasun-datak esleitzerakoan kontuan hartu beharko da langileak jardura betetzean administrazioaren barruan duen harreman-sarea. Horregatik, lanpostu estrategiko guztietan derrigortasun-data berriak ezartzeko aukera egongo da.

Harreman estrategikoak dituzten lanpostuak bi motatakoak izango dira. Alde batetik, herri-administrazioaren baitako hainbat ataletako langileekin lan-harremanak dituzten lanpostuak, esate baterako, pertsonal-arduraduna, kudeaketa ekonomikoa, zerbitzu juridikoak edo informatikariak, besteak beste. Eta bestaldetik, beste herri-administrazioekin lan-harremanak dituzten lanpostuak. Hau da, herri-administrazioaren barruko harreman estrategikoak dituzten lanpostuez gain, beste herri-administrazioekin ahozko zein idatzizko komunikazioak dituzten lanpostuak ere estrategikoak izango dira.

Derrigortasun-data ezarriko zaion lanpostua harreman estrategikoak dituen lanpostua den arrazoitzea sail edo erakunde bakoitzari dagokio, eta, horretarako, lan-harremanaren hartzaileak eta maiztasuna aztertu beharko dira.

## c. Atal elebidunetako eta euskarazko ataletako lanpostuak

Dekretuaren 20. artikuluan xedatutakoaren arabera, derrigortasun-datak esleitzerakoan kontuan hartu beharko da lanpostuaren atalaren izaera. Horregatik, atal elebidunak eta euskarazko atalak eratzeko, edota eraturakoak trinkotzeko beharrezkoak diren lanpostuetan derrigortasun-data berriak ezartzeko aukera egongo da.

Administrazioan atal bat zer den zehaztea konplexua bada ere, atalak, normalean, Funtzio Publikoak langileen kudeaketan erabiltzen dituen zentro organikoekin parekatzen dira. Hala ere, prozedura honi dagokionean, sail edo erakunde bakoitzari dagokio bere sail edo erakundeko atalak eta horien izaera zehaztea.

Administrazio-atalak lau motatakoak izango dira: jendaurreko atalak, gizarte-mailako atalak, atal orokorrak, eta atal bereziak. VI. Plangintzaldiko indizearen arabera, administrazio-atal elebidunak ezarriko dira jendaurreko ataletan, gizarte mailako ataletan, eta atal orokorretan.

Atal elebidunak dira euren berezko eginkizunak bai euskaraz, bai gaztelaniaz, bietan betetzen dituzten atalak.

Atal elebidun izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atala osatzen duten lanpostuen % 60tik gorakoek derrigortasun-data ezarria izatea.
2. Atalburu den langileak dagokion hizkuntza-eskakizuna edo bat baxuago egiaztatua izatea, eta atala osatzen duten gainontzeko langileen % 60tik gorakoek dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea.

Euskarazko atalak dira bere eginkizunak batez ere euskaraz betetzen dituztenak.

Euskarazko atal izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu guztien edo ia guztien lanpostuetan derrigortasun-data ezarrita izatea.

2. Atalburu den langileak eta gainontzeko langile guztiek edo ia guztiek diharduten lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea.
3. Zeregin gehienak euskaraz betetzea, betiere herritarrek zerbitzu-hizkuntza hautatzeko duten eskubidea urratu gabe.

## 7. Planaren jarraibideak

Lehen esan dugun bezala, edozein plan estrategikoren abiapuntua da diagnostiko zehatz bat. Diagnostiko horri esker, badago jakiterik zertan diren euskararen erabilerari lotutako adierazle guztiak, eta horiek abiapuntu harturik, aurreikuspen xehe-xehea egin daiteke datozen bost urteetarako. Eusko Jaurlaritzan baditugu behar diren diagnostikoak: alde batetik, Jaurlaritzari, bere osoan, dagokiona; eta bestetik, sail eta erakunde autonomiadun bakoitzari dagokiona. Amaierako ebaluazio horiek guztiak aurreneko aldiz irizpide estatistikoen arabera eginda daude eta datu guztiz fidagarriak eskaini dizkigute; beraz, datu horiek gure oinarri eta abiapuntu izango dira ondorengo jarraibideetarako.

### 7.1. Jarraibide nagusiak

- Plangintzaldiaren amaieran, hain zuzen ere hurrengo ebaluazioa egiten denean, oraingo metodologia, galdetegi, adierazle eta irizpide berak erabiliko dira, helburuen eboluzio fidagarria ziurtatzeko.
- Plangintzaldiaren amaieran, Eusko Jaurlaritzaren batez besteko adierazleak (euskararen erabilerari lotutakoak) ezingo dira izan oraingokoak baino baxuagokoak.
- Zerbitzu-hizkuntza:
  - Plangintzaldiaren amaieran, Eusko Jaurlaritzari eta bere erakunde autonomiadunek bermatu egin behar dituzte herritarren hizkuntza eskubideak. Horretarako, zerbitzu-hizkuntzari dagozkion adierazle guztiak %100ean egon behar dira plangintzaldiaren amaieran.
- Lan-hizkuntza:
  - Oro har, adierazle horiek guztiek, salbu 6.3.1 eta 6.3.2, gutxienez, 15 puntuko igoera izango dute euskararen erabilerari dagokionez.
  - Helmuga horretara heltzeko, sail eta erakunde autonomiadunetako adierazle guztiak egongo dira Jaurlaritzaren oraingo batez besteko datuen gainetik. Era berean, sail eta erakunde autonomiadunetako aurretik zehaztutako adierazleek, gutxienez, 15 puntuko igoera izango dute oraingo norbere datuekin alderatuta.
  - Plan estrategikoaren helburu nagusia zein den kontuan izanik (ikus atal honetako 4. puntua), alorkako adierazle hauei bereziki erreparatzeko gomendatzen da:

## 7.2. Alorkako jarraibideak

- **Jendaurreko ekitaldiak.** Zerbitzu-hizkuntzako adierazleetan ikusi denez, Eusko Jaurlaritzaren irudian euskararen erabilera ia %100ekoa da, jendaurreko ekitaldietan izan ezik; beraz, ahalegin berezia egin behar da 5 urte hauetan, euskararen presentzia bermatzeko ekitaldi publikoetan.
- **Herritarrekiko idatzizko harremanak.** Esparru honetan, oraindik ere, hizkuntza eskubideen urraketak gertatzen dira. Datuek adierazten dutenez, Eusko Jaurlaritzak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialen %29 gaztelania hutsean izaten dira; urratzen dira horrela bai herritar horien hizkuntza eskubideak, bai Eusko Jaurlaritzak hizkuntza ofizialak erabiltzeko onartutako irizpideak (HOEI). Plangintzaldiaren amaierarako bermatu egin behar da Eusko Jaurlaritzak dokumentu igorle den guztietan lehenengo komunikazioa ele bietan egiten dela edo euskaraz, euskarazko hizkuntza hautua egin duten herritarrekin.
- **Herritarrek euskaraz bidalitako testuei emandako erantzunak.** Herritarrek guri idazkiren bat euskaraz bidaltzen digutenean, % 13,5 gaztelaniaz erantzuten diegu, eta %35,1 ele bietan. Horrekin amaitu beharra dago, jokabide hori ere herritarren hizkuntza eskubideen urraketa garbia delako. Eusko Jaurlaritzak, kasu guztietan, idazkia zein hizkuntza ofizialetan jaso, hizkuntza horretan emango du erantzuna.
- **Ahozko harremanak herritarrekin.** Esparru honetan ere huts egiten dugu. Herritarrei telefonoz eta aurrez aurre harrera egiten diegunean, lehen hitza gaztelaniaz egiten dute langileen erdiek. Horretaz gain, eta hau larriagoa da, euskaraz hasitako hamar elkarrizketetatik hirtan herritarra gaztelaniaz hitz egitera behartzen dugu. Plangintzaldian zehar, behar bezalako jarraipena egin behar zaio honi, eta neurri zuzentzaileak jarri, hizkuntza eskubideen bermea %100ekoa izan dadin.
- **Idatzizko barne komunikazioa.** Euskararen erabilera prozedura administratiboetan %20 ingurukoa da; horrek esan nahi du prozedura gehienak gaztelaniaz gauzatzen direla (erdiak), eta herena-edo ele bietan (itzulpenaren bidez, gehienetan). Eusko Jaurlaritzak eta bere erakunde autonomiadunek beharrezko ekimenak jarri behar dituzte abian plangintzaldi honetan administrazio-prozedura gehiago euskaraz gauzatzeko; izan ere, prozedura horiek gehienak zeharkakoak direnez, zenbait zerbitzutan euskaraz gehiago lan egitea ekarriko dute (kabinete juridikoak, kontrol ekonomikoa eta abar).
- **Ahozko barne-komunikazioa.** Saillako kudeaketa planetan, ekintzak martxan jarri behar dira euskararen erabilera areagotzeko lan-bileretan, langileen arteko ahozko harremanetan, eta baita langileen eta erakunde-ordezkarien artekoetan ere. Horretarako, beste askoren artean, euskaldun pasiboen ezagutzaz baliatuko gara. Azken batean, idatzizko komunikazioak ahaztu barik, ahozko komunikazioek izan behar dute lehentasuna plangintzaldi honetan, horiek finkatu ahala, idatziz euskaraz gehiago lan egitea ekarriko dutelako.
- **Baliabide informatikoak.** Gutxi dira oraindik euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauzkaten lanpostuak (%14,1), eta nahi baino eskasagoa, programa horien erabilera. Plangintzaldian zehar, zabaldu egin behar dira euskarazko programa eta aplikazio horiek, eta horretarako bide bat izan daiteke hizkuntza eskakizuna egiaztatuta daukaten langileen artean horiek instalatzea eta erabiltzea.
- **Laneko prestakuntza.** IVPek handitu egin behar du euskaraz eskaintzen diren ikastaro orokorren kopurua, eta sailek eta erakunde autonomiadunek bultzatu egin behar dituzte langileak euskarazko ikastaro horietara; izan ere, normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea.
- **Kanpo harremanak.** Kasu askotan ez dauka zentzu handirik ele bietako idazkiak erabiltzeak beste herri-administrazioekiko harremanetan; aitzitik, ahal denean, hobe da hizkuntza ofizialetako bat adostea

ahozko eta idatzizko komunikazioetarako. HAKOBA abian jartzen ari den proiektuen bitartez, apustu garbia egin behar dugu euskarazko komunikazioak sustatzeko.

- **Sortze hizkuntza.** Sortzen ditugun dokumentuetatik %20,3 euskaraz sortzen dugu, eta beste horrenbeste (%20,9) ele bietan; gainerakoa (%58,7) gaztelaniaz sortua da, eta behin eta berriro jotzen dugu itzulpenetara, gure gabeziak estaltzeko. Lanpostuak derrigortasuna izanik, lanpostu horri dagozkion ohiko komunikazioak langileak berak sortu beharko ditu euskaraz, itzultzera bidali gabe. Hori bai, bere Sailak laguntza guztia emango dio, lan hori errazteko (zuzenketa-programak, batez ere).

### 7.3. Amaierako jarraibideak

- Sail eta erakunde autonomiadun guztiek euren plan estrategikoak onartuko dituzte 2018 hasieran. Era berean, urteko kudeaketa planak ere ahal bezain pronto onartuko dituzte. Bai bata eta bai bestea kudeatzeko, HPSk eskuratuko dien aplikazio berria erabiliko dute.
- Sail eta erakunde autonomiadun guztiek jarraibide hauek hartu beharko dituzte kontuan, beren plan estrategikoak diseinatzerakoan eta onartzerakoan; era berean, beharrezko ekintzak aurreikusiko dituzte euren urteko kudeaketa planetan, ezarritako helburuak plangintzaldiaren amaieran bete daitezzen.
- Eusko Jaurlaritzak euskararen kudeaketa aurreratuaren aldeko konpromiso sendoa hartzen du: euskararen normalizazioaren kudeaketa sail eta erakunde autonomiadun guztien kudeaketa orokorraren barruan txertatu beharra dago, planen eragina behar bezala ziurtatzeko. Zuzendariak eta arduradunak inplikatu behar dira prozesuan, zuzendaritza bakoitzean mikroplanak abian jartzen direla bermatuko du. Kudeaketa berriak erkunde-ordezkarien konpromiso osoa eta egiazkoa eskatzen du, arduradun eta atalburuen inplikazio zuzena, eta langileen parte-hartze aktiboa. Zeharkakotasuna bermatzen da horrela.
- Besteak beste, honako hauek dagozkie IVAPi: euskarazko prestakuntza orokorraren eskaintza zabaltzea; baliabideak antolatzen jarraitzea, langileei euskararen normalizazio prozesuan laguntzeko; dokumentuen estandarizazio prozesua koordinatzea; eta itzulpenen kopurua gutxitzeko ekimenak abiaraztea.
- Eta honako hauek, HPSri: plan guztien koordinazioa, jarraipena eta amaierako ebaluazioa antolatzea; eta sail eta erakunde autonomiadunei laguntza eta aholkularitza guztia ematea, planen arrakasta ziurtatzeko.

