

GIZARTE URGAZPENERAKO FORU ERAKUNDEA
EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO
PLANA

VI. PLANGINTZALDIA (2019-2022)



AURKIBIDEA

1. Sarrera	3
2. VI. plangintzaldiaren aurrekariak	5
3. VI. plangintzaldia: oinarri metodologikoa	6
4. Eragin esparrua	10
5. Eragin epea	10
6. Xede nagusia	10
7. Helburu orokorrak	10
8. VI. plangintzaldirako lan-ildo estrategikoak	11
9. VI. plangintzaldi: adierazle bakoitzerako helburuak	15
10. Hizkuntza-eskakizunen eta derrigortasun-daten ezarpena	27
11. Antolakuntza egiturak	30
12. Baliabideak	31
13. Ebaluazioa eta jarraipena	46
Eranskina: V. plangintzaldiaren ebaluazioa	47



1. Sarrera

Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 6. artikulua dio euskara, gaztelaniarekin batera, hizkuntza ofiziala dela, eta Euskadiko biztanle guztiek dutela bi hizkuntzak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea. Eta eskubide hori gauzatu dadin, Estatutuaren 6. artikulua dioenez, Autonomia Erkidegoko herri-administrazioek bi hizkuntzen erabilera bermatuko dute eta bien ofizialtasuna arautuko, eta haien ezagutza ziurtatzeko behar diren neurri eta baliabideak bideratu eta arautuko dituzte, Euskal Herriaren aniztasun soziolinguistikoa kontuan hartuz.

Euskadiko Autonomia Erkidegoaren Autonomia Estatutuak aldarrikatzen duen euskararen ofizialtasuna abiaburutzat harturik, azaroaren 24ko 10/1982 Euskararen Legeak euskararen normalizazio eta erabileraren sustapenerako markoa definitzen du, herritarren eskubideak eta administrazioek herritarrekiko dituzten betebeharrak direlarik hartarako oinarriak. Herri-aginteei gagozkiela, 10/1982 Legeak xedatzen du herritar guztiek dutela eskubidea herri administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko. Ondorioz, herri-aginteen betebeharra xedatzen du, eskubide hori muga edo trabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

Era berean, uztailaren 6ko 6/1989 Legeak, Euskal Funtzio Publikoarenak, administrazioan euskararen normalizazioa arian-arian lortzeko oinarriak jasotzen ditu. Legearen V. tituluan azaltzen dira administrazioaren hizkuntza-normalizaziorako ezinbesteko izango diren lanabesak: lanpostuen hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak.

Aipatutako legeotan xedatutakoaren arauz, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak-Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duenak, araubidezko marko orokorra ezartzen du, euskal herri-administrazioek euskararen erabileraren normalkuntzaren eremuan egin beharreko lanari dagokionez. Langintza horretan bete behar diren gutxienezko baldintzak, plangintzaldiak eta epeak arautzeaz gain, dekretuak bost urterako plangintzaldiak egin beharra ezartzen du Euskadiko Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan.

Zehazki, 86/1997 Dekretuaren 4. artikulua ezartzen du, euskal herri-administrazioetan hizkuntzaren normalizazio-prozesua hezurmami dadin, entitate



bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu beharko duela. Era berean, lanpostu bakoitzari hizkuntza-eskakizuna ezarriko zaio eta, hala dagokionean, derrigortasun-data ere bai. Halaber, Dekretuaren 19. artikulua ezartzen du herri-administrazioek euskararen erabilera normalizatzeko planak onartuko dituztela plangintzaldiaren lehen urtean.

Mandatu horiek betez, Bizkaiko Foru Aldundiaren Gobernu Kontseiluak 2018ko abenduaren 18ko saioan onartu zuen VI. Plangintzaldirako euskararen erabilera normalizatzeko plan berria. Plan horrek jartzen du GUF EK plana onartu eta hurrengo sei hilabeteetan egingo duela planaren egokitzapena. Aurreko plangintzaldi guztietan egin den ahalegin esker garen ondorioz, batez ere langileena, aurrerapauso nabarmenak lortu dira GUF E n euskararen normalizazioan. Orokorrean euskal gizartean izan den bezala, aurrerapausoak nabarmenagoak izan dira euskararen ezagutzaren alorrean; langileen %76,29ak hizkuntz eskakizunaren bat egiaztatuta dute.

Baina, gaitasunaren maila altua izanik ere, ezin gauza bera esan erabilera-mailari dagokionez. Bien arteko jauziak handia izaten jarraitzen du, batez ere lan-hizkuntza gisa erabiltzeari erreparatuz gero, eta horrek agerian uzten du, beste behin ere, ahaleginak erabilera areagotzearen inguruan batu behar direla.

Jakina, langileen euskara-gaitasuna hobetzen jarraitzea ezinbestekoa da, batez ere lana euskaraz egiteko trebeziak eskuratze aldera, gaitasunik gabe ez baitago erabilerarik; baina, horrez gain, agerikoa da beste neurri batzuk ere hartu beharra dagoela erabilera-maila igoko bada eta euskara jakitetik euskara erabiltzera dagoen jauzia murriztuko bada.

Hori da, azken batean, GUF E n Gobernu Batzordeak onartu duen plan honen zutoina eta izateko arrazoi nagusia, euskara ohiko lan-hizkuntza gisa bultzatzea, Administrazioan bi hizkuntzen berdintasunera jotzea. Ahozko komunikazioak izan behar du lehentasuna plangintzaldi honetan, horiek finkatu ahala, idatziz euskaraz gehiago lan egitea ekarriko duelako. 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.



Euskal gizartea bezala, Bizkaiko gizartea ere gero eta elebidunagoa den honetan, gizartearen zerbitzuean dagoen Administrazioak lehena izan behar du errealitate horretara egokitzen. Administrazioari bide-erakusle izatea dagokio; legeak betearaztea ez ezik -eta horren aurretik- legeak betetzea dagokio, gizartearekin batera elebidunago bihurtuaz doan Administrazioak bermatuko baitu zerbitzu aurreratua eta kalitatezkoa.

Horrekin bat, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak emanak ditu VI. plangintzaldirako irizpide orokorrak, herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planak egiteko gida izan daitezten. Erabilera plan eredu bat ere diseinatu du Plangintzaldi honetarako, Bikaineko Erreferentzia Marko Estandarrekin (EME) lerrokatuta. Zer esanik ez, honako erabilera-plan hau zedarritzeko orduan irizpide horiek guztiak hartu dira kontutan.

2. VI. Plangintzaldiaren aurrekariak

- Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundeak, 2000ko maiatzaren 18an Patronatuaren Kontseiluak hartutako akordioaren bitartez, II. Plangintzaldirako (2000-2002) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onetsi zuen.
- GUFEn Gobernu Batzordeak, 2006ko apirilaren 7an egin zuen bileran III. Plangintzaldirako (2003-2007) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen.
- GUFEn Gobernu Batzordeak, 2009ko maiatzaren 11n egin zuen bileran IV. Plangintzaldirako (2008-2012) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen.
- GUFEn Gobernu Batzordeak, 2013ko abenduaren 23an egin zuen bileran V. Plangintzaldirako (2013-2017) Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen.

Horrenbestez, oraingo honetan, 2019-2022 aldi berrirako plana onartzea dagokio GUFEn Gobernu Batzordeari. Euskararen kudeaketak GUFEn kudeaketa orokorraren barruan egon behar du txertatuta: ezin da geratu gure kudeaketa orokorretatik kanpo.

V. Plangintzaldiko ebaluazioaren datuak GUFEn egoeraren diagnostikoa antzematen dute. VI. Plangintzaldiko helburuak datu horien arabera ezarri dira, baita helburu bakoitzean lortu nahi ditugun helmugak ere.



3. VI. Plangintzaldia: oinarri metodologikoa

3.1 Erreferentzia Marko Estandarra (EME)

Gorago azaldu den bezala, Eusko Jaurlaritzak VI. plangintzaldirako emandako irizpideekin eta lan-lerroekin bat eginez, GUFEn erabilera-plan hau EME-Erreferentzia Marko Estandarraren egituraren oinarritzen da.

EME lanerako markoa da. Grafikoki, laguntza-koadro bat da, erakundearen hizkuntzaren presentzia eta erabilera zertan gauzatu ohi den modu eskematiko eta ordenatuan adierazten duena.

EMEk bi ardatz nagusi ezartzen ditu: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza. Eta bi ardatz horien barruan, lehen mailako elementuak, bigarren mailako elementuak eta hirugarren mailako elementuak sailkatzen dira.

Egitura horretaz baliatuta, herri-administrazioek balio numeriko kuantifikatuak erabili ahal dituzte euren helburuak ezartzeko, eta erabaki ahal dute non egon nahi duten plangintzaldiaren amaieran adierazle bakoitzean (hau da, erakundeek beren ikuspena edo *bisioa* zein den aurreikusteko eta erabakitzeko modua izango dute).

Beste era batera esanda, EMek helburuak ezartzeko modu berri bat eskaintzen digu, sarritan planetan ezarri izan diren helburuen formulazio generiko eta zehaztugabeak alde batera utzita. EMek bide ematen du helburu zehatz eta neurgarriak planteatzeko eta, garrantzitsuagoa dena, helburuak erabilera-elementu jakinekin lotzeko.

Planifikaziorako tresna izateaz gain, sistematika horren bitartez erakundeek orain arte baino metodo estandarizatu hobea dute ere, euren helburuen eta neurrien jarraipena egiteko, adierazle adierazle. Azken batean, gorago esan den bezala, planifikazioa eta ebaluazioa, biak, norabide berean lerrokatuta ipintzen ditu.



3.2 Hizkuntzen kudeaketa erakundetzea

Hasierako plangintzaldietan, euskara-planen kudeaketaren ardurak euskara-teknikariaren eskuetan geratzen zen kasu askotan: behin baino gehiagotan, berak diseinatzen zituen planak eta motibatzen zituen langileak, berak jartzen zituen martxan ekintza gehienak eta berak egiten zuen ebaluazioa ere. Egoera horren ahuleziaz ohartuta, euskara-batzordeak aktibatu izan dira gero eta ardurak, nolabait, partekatu egin dira era horretara. Hala ere, euskara-batzorde askoren funtzionamenduak ez du euskararen zeharkakotasuna bermatu, eta, gehienetan, kudeaketaren zamarik astunenek euskara-teknikariaren bizkar jarraitu dute. Horren guztiaren ondorioz, euskararen erabilera-planen kudeaketa erakundearen bazter batean geratu da sarritan.

VI. plangintzaldiari begira, egoera hori gainditzeko joateko urratsak eman nahi dira herri-administrazioetan. Bide horretan eta kudeaketa aurreratuaren eremuan oinarrituta, erabilera-planak egiteko eredu berritua ezartzen du Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak, VI. plangintzaldian EAEko herri- administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako eman dituen irizpide orokorren barruan.

Administrazioaren eraldaketa sustatzeko eta kudeaketa hobetzeko, zerbitzu publikoak optimizatzeko eta langileen abilezia berriak garatzeko, beharrezkoa da kudeaketa aurreratuan oinarritutako programak martxan jartzea.

Kudeaketa aurreratuko edozein programak erabat integratu behar du erakundearen kudeaketa orokorrean zehar-lerro diren gaien kudeaketa. Horrela, hizkuntzarena bezalako gai zeharkako baten kudeaketa erakunde ordezkariek zein arduradunen erantzukizuna izango da, ez hizkuntza-normalizazioko teknikariarena soilik. Hots, zehar-lerroetako helburuak (euskararen normalizazioa, aukera-berdintasuna, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna, iraunkortasuna) helburu estrategikoak dira, eta, hortaz, erakundeak berak bere osotasunean kudeatu behar dituen gaiak dira. Erakundearen ordezkariek eta erakundearen gainerako arduradunek berebiziko garrantzia dute hori horrela izan dadin.



Horretarako, erakundeko liderrak, bakoitza bere erantzukizun-esparruaren barruan, politika transbertsalen garrantziaz jabetu (euskararen normalizazioaren garrantziaz jabetu, guri dagokigunez), eta horretan eredu izan behar dira. Baina euren eginbeharra ez da mugatzen eredu izatera; euskararen normalizazioan ezartzen diren helburuen betetze-mailaren jarraipena egin behar dute, eta helburuak betetzen ez direnean, neurri zuzentzaileak hartu.

Kudeaketa berriak lider eta erakunde-ordezkarien konpromisoa eskatzen du, arduradunen eta buruen inplikazio zuzena, eta langileen parte-hartze aktiboa. Zeharkakotasuna bermatzen da horrela, eta euskara erakundearen kudeaketa- sisteman integratzen da.

GUFEn ere urratsak eman nahi ditu norabide horretan, VI. plangintzaldian euskararen normalizazioaren kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorraren barruan txertatzen joan dadin; hala, euskararena ez da izango sail edo zuzendaritza batzuen erantzukizuna, baizik eta GUFEn osatzen dugun zerbitzu, zentro eta etxebizitza guztiona, betiere bakoitzari dagokion erantzukizun-eremuaren barruan. Beste gai transbertsaletan gertatzen den bezala, hizkuntza ofizialen inguruko gaiak ere GUFEn osatzen dugun organo eta pertsona guztioi eragiten digu, neurri batean edo bestean.

Izan ere, erabilera-plan honek GUFEn dihardugun guztien partaidetza eta laguntza behar du aurrera egiteko. GUFEn lanean ari garen agintarien eta langileen bultzada barik, nekez lortuko dugu euskararen erabileran gora egitea.

3.3 Plan estrategikoa

Erabilera planaren kontzeptuaren barruan, bi plan-mota bereizi daitezke: plangintzaldi osorako plan estrategikoa eta urteko kudeaketa-plana.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak herri-administrazioei VI. plangintzaldirako eman dizkien irizpide orokorretan ezarritakoaren ildotik, bai plan estrategikoa bai urteko kudeaketa-plana EMEn arabera egituratuko dira.



Plangintzaldi osorako plan estrategikoari dagokionez, plangintzaldiaren hasieran, herri-administrazioek aurreikusi behar dute zein izango diren plangintzaldirako helburuak EME oinarri hartuta.

Era horretara, herri-administrazioek plangintzaldiaren hasieran ikusi behar dute non dauden 3. mailako adierazleak erabiltzeari dagokionez, eta, horretatik abiatuta, erabaki behar dute non egon nahi duten bost urte barru.

GUFEk ere oinarri metodologiko horri jarraiki diseinatu du VI. Plangintzaldirako Erabilera Plana. V. Plangintzaldiko ebaluazioaren datuak Plangintzaldi honetako diagnostikoa eman digute eta horren arabera definitu dugu non egon nahi dugun bost urte barru.

Planaren kudeaketa eta jarraipena egiteko, besteak beste, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak herri-administrazioen eskura jarri duen euskarri informatikoa erabiliko da (HIZKETA aplikazioa).

3.4 Urteko kudeaketa-plana

Plan estrategikoarekin batera, urteko kudeaketa-planak dira normalizazio-prozesuaren bizkarrezurra. Plan estrategikoa diseinatzerakoan, erakunde bakoitzak non dagoen aztertu du, eta non egon nahi duen aurreikusi du.

Urteko kudeaketa-planean (edo ekintza-planean) erakundeak urtero martxan jarriko dituen ekintzak jasoko ditu, bai eta ekintza horien arduradunak nortzuk diren eta noizko egingo diren ere.

GUFeko zerbitzu, zentro eta etxebizitza bakoitzak, Euskara Arloaren gidaritzza eta aholkularitzarekin batera, beren kudeaketa-mikroplana egingo dute, aurreikusitako helburuak martxan jartze aldera. Plan horretan, bakoitzaren errealitatea kontuan hartuko da, eta horren arabera, ekintza zehatzak ezarriko dira.

Bai plan estrategikoa, bai urteko kudeaketa-planak, hizkuntza ofizialen batzorde nagusiak kudeatu eta ebaluatuko ditu.



4. Eragin-esparrua

VI. Plangintzaldirako Erabilera Planak Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundeko zerbitzu, zentro etxebizitza eta langile guztiak hartzen ditu bere baitan.

5. Eragin-epea

Erabilera-plan hau GUFeko Gobernu Batzordeak onartu eta biharamunean jarriko da indarrean, eta hurrengo plangintzaldirako egitasmo berria onartzen den arte iraungo du.

6. Xede nagusia

Erabilera-plan honen xede nagusia da GUFEn euskararen erabilera areagotzen jarraitzea, batez ere euskararen ahozko erabilera zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan, bai herritarrei ematen zaien zerbitzuan, bai erakundearen barruko eginkizunak kudeatzean eta burutzerakoan, betiere erabiltzaile, familia eta gainontzeko herritarren hizkuntza- eskubideak betetzen direla bermatuz.

7. Helburu orokorrak

- Zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, erabiltzaileen, familien eta gainontzeko herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta euskararen presentzia eta erabilera areagotzea eurenganako idatzizko harremanetan, aurrez-aurreko harremanetan eta telefonozko harremanetan.

Horretarako, hazkunde zehatzak aurreikusi dira zerbitzu-hizkuntzari lotutako EME markoaren adierazle jakinetan, betiere V. plangintzaldiaren amaieran neurtutako emaitzetatik abiatuta.

- Lan-hizkuntzari dagokionez, euskararen erabilera indartzea barne komunikazioetan, lan-tresnetan, langileen kudeaketan eta beste administrazioekin nahiz erakunde pribatuekin ditugun hartu-emanetan.

Horretarako, hazkunde zehatzak aurreikusi dira lan-hizkuntzari lotutako EME markoaren adierazle jakinetan, betiere V. plangintzaldiaren amaieran neurtutako emaitzetatik abiatuta.



- Lan-hizkuntzari dagokionez, gainera, hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundearen ohiko kudeaketaren barruan txertatzea.

Horretarako, hazkunde zehatzak aurreikusi dira kudeaketari lotutako EME markoaren adierazle jakinetan, betiere V. plangintzaldiaren amaieran neurtutako emaitzetatik abiatuta.

8. VI. Plangintzaldirako lan-ildo estrategikoak

Plan-estrategiko honetan ezarri diren helburu orokorrak betetzeari begira, esparru batzuek berebiziko garrantzia dute, eta lan-ildo nagusiak dira plana garatzerakoan. Batzuek alderdi kualitatibotik dute garrantzia, herritarren hizkuntza-eskubideen bermea ziurtatzeari eragiten diotelako; beste batzuk, aldiz, alderdi kuantitatibotik dira esanguratsuak, euskararen erabilera areagotzeko giltzarri direlako.

Ondorengo hauek dira VI. plangintzaldirako aurreikusi diren lan-ildo nagusienak:

8.1. Euskara zerbitzu-hizkuntza gisa

- **Erabiltzaile eta familiekiko idatzizko harremanak:** esparru honetan, oraindik ere, hizkuntza- eskubideen urraketak gertatzen dira. V. plangintzaldiko datuek adierazten dutenez, GUFEk erabiltzaileei eta familiei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialen % 64 gaztelania hutsean egiten da. Plangintzaldiaren amaierarako bermatu egin behar da GUFEn dokumentu-igorle den guztietan lehenengo komunikazioa edo ele bietan egiten dela, edo euskaraz egiten dela euskaraz komunikatzea hautatu duten erabiltzaileekin eta familiekin.

Hala behar denetan, zerbitzuek, zentroek eta etxebizitzek neurri zehatzak hartuko dituzte erabiltzaileekin eta familiekin dituzten idatzizko hartu-emanak euskaraz gauzatzen direla bermatzeko, hala eskatu dutenekin.

Ahozko harreran bezala, idatzizko harremanetan ere GUFEn jarduteko irizpide nagusia izango da euskarazko hartu-emana bermatzea eta erraztea, horretarako ekimena eta proaktibitatea erakutsiz.



Era berean, hizkuntzen kudeaketa egokia egin ahal izateko, ezinbestekoa da GUFEra iristen diren idazkien hizkuntza ezagutzea kasu guztietan eta horretarako neurriak hartzea.

- **Erabiltzaileen eta familien euskarazko eskaera idatziari emandako erantzuna:** erabiltzaileek eta familiek euskaraz komunikatzea hautatu ostean edota idatzia euskaraz bidali ostean, GUFEk herritarrei bidalitako idatzizko komunikazioen % 21 gaztelaniaz da eta % 44 elebietan. Plangintzaldiaren amaierarako, kasu horietan komunikazioak euskaraz izatea bermatu behar da, % 100ean.

Zerbitzuak, zentroak eta etxebizitzak ziurtatuko dute euskara hautatu duen familiei eta erabiltzaileei euskarazko komunikazioa bermatzen zaiela prozeduraren urrats eta idazki guztietan.

- **Erabiltzaileekiko eta familiarekiko ahozko harremana:** V. plangintzaldiaren ebaluazioak erakusten duenez, familiei eta erabiltzaileei telefonoz egindako harrera gaztelaniaz egiten da % 36 kasutan eta aurrez aurrekoa % 45 kasutan. Solasaldia osorik hartuta, teléfono bidezkoa zein aurrez aurrekoa, gaztelania da nagusi. Horretaz gain, eta hau larriagoa da, euskaraz hasitako elkarrizketetako %2 4 kasutan erabiltzailea eta familia gaztelaniaz hitz egitera behartzen ditugu.

Plangintzaldian zehar, behar bezalako jarraipena egin behar zaio honi. Izan ere, erabiltzaileen eta familien hizkuntza eskubideak bermatu behar dira. Lehentasuna du euskararen ahozko erabilera gehitzeak.

8.2. Euskara lan-hizkuntza gisa

- **Erakundearen idatzizko barne-komunikazioa:** euskararen erabilera baxua antzeman da barruko idatzizko harremanetan (emailak, laneko bileretako idazkiak, barruko idazkiak, etab.). Euskararen presentzia gehienbat ele bietako idazkietara mugatzen da, eta, gehienetan, itzulpen bidez lortutako erabilera da. Euskararen erabilera areagotzeko, beharrezko ikusten da euskara sortze-hizkuntza gisa sustatzea, sistematikoki itzulpenaz baliatu barik.



-**Erakundearen ahozko barne-komunikazioa:** lan-bilerak gehien batez gaztelaniaz dira (% 84). Lankideen artean laneko bileretan baino gehiago aritzen dira euskaraz (% 8) eta elebrietan (% 27), nahiz eta erdara hutsean aritu langile gehienak (% 65).

Ezinbestekoa da esparru horretan euskararen erabilera areagotzeko neurriak hartzea. Kontuan hartu behar da ahozko komunikazioa indartzea eta finkatzea oinarrizko urratsa dela idatzizko komunikazioa ere indartu eta areagotzeko.

-**Baliabide informatikoak:** plangintzaldi honetan neurriak hartuko dira instalatuta dauden euskarazko aplikazio eta programa informatikoen jarraipena egin ahal izateko.

-**Langileen kudeaketa:** beharrezkoa da langile etorri berrientzako harrera-protokoloetan hizkuntzen erabileraren kudeaketari buruzko informazioa txertatzea.

-**Laneko prestakuntza:** beharrezko ikusten da langileei eskaintzen zaien prestakuntzan euskararen erabilera sustatzea. Horrez gain, GUFEk sustatu egin behar du langileek euskarazko ikastaro horietan parte-hartzea; normalizazioari begira, hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra izan daiteke prestakuntza euskaraz egitea.

-**Administrazioekiko kanpo-harremanak:** idatzizko zein ahozko harremanetan euskararen erabilera baxua da (idatziz % 3, eta ahoz % 21). Zifra hauek hobetzeko neurriak abian jarri behar dira.

-**Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila:** hizkuntzen kudeaketak erakundearen kudeaketan duen txertatze-maila baxua da. Beharrezko ikusten da euskararen erabilera erakunde osoaren erantzukizuna dela jabetzea, eta ez bakarrik Euskara Arloarena.

Hizkuntzak komunikatzeko tresna dira, eta jardun guztietan dauden osagaiak dira. Esparru, gai eta lan-mota orotan eragiten dute. Horregatik, beharrezkoa da jabetzea hizkuntzen erabilera -euskararena edo/eta gaztelaniarena- GUFeko partaide guztien ardura dela, hau da, burutza, zuzendaritza, zerbitzu, zentro, etxebizitza eta langile guztiek daukatela euskararen erabileraren gaineko erantzukizuna, zeinek bere eragin-esparruan.



- **Sortze-hizkuntza**: gaur egun sortze-hizkuntza gaztelania da, eta euskararen presentzia bermatzeko itzulpena jotzen da gehienetan. Hori dela eta, neurriak hartzea komeni da, euskara sortze-hizkuntza izan dadin gero eta gehiago.

- **Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak**: irizpideak ez dira behar bezala ezagutzen edo/eta ez dira beti betetzen, eta, jasotako datuen arabera, % 47 kasutan bakarrik betetzen dira. Hori dela eta, betetze-maila areagotzeko zein jarraipena egiteko bideak ezartzeko neurriak hartuko dira



9. VI. PLANGINTZALDIA – ADIERAZLE BAKOITZERAKO HELBURUAK

VI. PLANGINTZALDIA		ADIERAZLE BAKOITZERAKO HELBURUAK				ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA		
1. MAILAKO ELEMENTUA	2. MAILAKO ELEMENTUA	LANDUKO DEN URTEA				ADIERAZLEAK	Hasierako egoera (%)	Aurreikusitako helburua (%)
		2019	2020	2021	2022			
ERAKUNDEAREN IRUDIA	Errotulazioa eta ikus-entzunezko euskarriak	X	X			Errotulazio eta ikus-entzunezko euskarriak	94,7	100
	Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak					Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak (inprimakiak, gutun-azalak, bisita-txartelak...)	100	Mantendu
	Ingurune digitala	X				Webgunearen erabilera	93,9	100
HERRITARREKIKO HARREMANAK	Bezeroekiko harreman idatzia zerbitzua eman edo produktua eskaintzeko orduan	X	X	X	X	Bezeroekiko idatzizko lehenengo harremanak	35,75	100
						Euskarazko eskaera idatzia euskaraz emandako erantzunak	35,89	100
	Bezeroekiko ahozko harremana zerbitzua eman edo produktua eskaintzeko orduan	X	X	X	X	Harreraguneko aurrez aurreko harrera, telefono bidezko harrera eta harrera automatizatua (lehen hitza)	45,01	100
						Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harreman orokorrak	6,58	20
					Bezeroek euskaraz hasitako elkarrizketei euskaraz emandako erantzunak	66,66	100	



VI. PLANGINTZALDIA		ADIERAZLE BAKOITZERAKO HELBURUAK				ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA			
1. MAILAKO ELEMENTUA	2. MAILAKO ELEMENTUA	LANDUKO DEN URTEA				ADIERAZLEAK	Hasierako egoera (%)	Aurreikusita ko helburua (%)	
		2019	2020	2021	2022				
BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	X	X			Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	80	95	
	Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala			X	X	X	Informaziorako/komunikaziorako tresnak	29,22	50
							Lan-bileretako idatziak	21,17	31
							Erakundearen barne-harremantarako idatziak	19,99	30
	Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala	X	X	X	X	X	Erakundearen barruko lan-bileretako ahozko harremanak	15,68	25
							Erakundearen barruko telefonozko harremanak	35,29	45
							Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	35,29	45
	Baliabide informatikoak				X	X	Euskarazko bertsioen instalazioak		50
Euskarazko bertsioak								2	
LANGILEEN KUDEAKETA	Langileen kudeaketa	X	X	X	X	Langileen kudeaketa		100	
	Laneko prestakuntza		X	X	X	Laneko prestakuntza ahoz eta idatziz	4	14	
						Ikastaroen kudeaketa	14	24	
KANPO-HARREMANAK	Administrazioa			X	X	Administrazioekiko idatzizko harremanak	36,36	46	
						Administrazioekiko ahozko harremanak	35,93	45	
	Erakunde pribatuak, finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.			X	X	Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	8,10	18	
						Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	6,75	16	
KUDEAKETA-SISTEMA	Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	X	X	X	X	Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila		25	
						Euskara sortze-hizkuntza		12	
	Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko harremanetan eta produktuen/zerbitzuen garapenean integratzea	X	X	X	X	HOElen betetze maila	47,67	62	
	Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	X	X	X	X	Lanpostuko HE egiaztatuta daukaten langileak guztira	85,51	Mantendu	
						Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera-plana dela eta	31,39	45	
					Langileen eta erakunde-ordezkarien parte-hartze aktiboa erabilera-planeko ekimenetan	10,75	25		



9.1. Ekintza zehatzak

ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA				
ERAKUNDERAREN IRUDIA				
Helburua: errotulazioa, argitalpenak, prentsa-orriak, paper gauzak eta web orria euskaraz ere egotea.				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
- Urtero egiaztatzea hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudian ezarritakoa errotulazioan, argitalpenetan, prentsa-orrietan, paper-gauzetan eta web orrian betetzen dela.				Egindako egiaztapen kopurua Errotulazioan, argitalpenetan, prentsa-orrietan, paper-gauzetan eta web orrian egindako azterketaren %
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Euskara Arloa Antolaketa eta Hobekuntza Departamentua Zentroetako zuzendariak Egoitza-harrerako zuzendaria



ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA				
ERABILTZAILE ETA FAMILIEKIKO HARREMAN IDATZIAK				
Helburua: erabiltzaileekiko eta familiekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none">- Erabiltzaileen eta familien euskarazko idatziei euskaraz erantzuteko protokoloa egitea:- Urtero, erabiltzaileen eta familien idatziak zein hizkuntzatan heldzen diren jaso, hau da, horren datu-bilketa bat egin, eta, era berean, baita zein hizkuntzatan erantzuten zaien ere jaso.- Erabiltzaileen eta familien eskura ipintzen diren idazki guztiak elebietan egotea ziurtatu.				Protokoloa egitea Idatzizko harremanetan euskararen erabilera (%) Idazki elebidunen %
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Dibisio buruak Zentroetako zuzendariak Erabiltzailearekiko laguntza-unitateko arduraduna Egoitza-harrerako zuzendaria



AR DATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA				
ERABILTZAILA ETA FAMILIEKIKO AHOZKO HARREMANAK				
Helburua: erabiltzaileekiko eta familiekiko ahozko harremanetan euskararen erabilera indartzea, euskaraz egiteko hautatu duena euskaraz artatua izan dadin.				
JARDUERAK			ADIERAZLEAK	
<ul style="list-style-type: none"> - Telefono bidezko harreran zein aurrez aurreko harreran lehen hitza euskaraz izatea bultzatzea: gida bat egin. “Lehen hitza euskaraz” pegatinak. - Euskaraz komunikatzea hautatu dutenei euskaraz erantzuteko protokoloa egitea. - Bozgorailuz emandako ohiko mezuak elebietan ematen direla urtero egiaztatzea. - Zentroetan sartzeko protokoloa: euskaraz komunikatu nahi duten erabiltzaileak eta familiak identifikatzea. - Harreran dauden kanpoko erakundeetako langileak zerbitzua euskaraz ematera bultzatzea. - Urtero, adingabeen hezkuntza ereduari buruzko datuak jasotzea. - Adingabeekin ekintzak egitea: antzerkia 			<p>Ahozko harremanetan euskararen erabilera (%)</p> <p>Protokoloa egitea</p> <p>Bozgorailutik elebietan emandako mezuen %</p> <p>Adingabeekin egindako ekintzen kopurua</p>	
LANDUKO DEN URTEA			ARDURADUNA	
2019	2020	2021	2022	<p>Dibisioetako burutzak</p> <p>Zentroetako zuzendariak</p> <p>Erabiltzailearekiko laguntza-unitateko arduraduna</p> <p>Egoitza-harrerako zuzendaria</p>



AR DATZA: LAN-HIZKUNTZA				
BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK				
Helburuak: hizkuntza pasaia euskaraz egotea. Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
Lanari lotutako hizkuntza pasaia eta idatzizko komunikazioa <ul style="list-style-type: none">- Urtero egiaztatzea hizkuntza pasaiaren hizkuntza.- Urtero egiaztatzea intraneten eta barne-dokumentazioan ageri denak hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudian ezarritakoa betetzen duela.- Mungia etxebizitzara barne komunikazioak eta espedienteak euskaraz heltzea.- Ahal den unitateetan, euskaraz egin ahal diren idatziak identifikatzea eta hori lortzeko pausuak ematea, e-mail laburretatik hasita.				Egindako egiaztapenen kopurua
				Birpasatutako dokumentuen %
				Idatzizko harremanetan euskararen erabilera (%)
				Mungia etxebizitzako espediente eta komunikazioetan euskararen erabilera (%)
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Euskara Arloa Burutzak, taldeko arduradunak eta zuzendariak



AR DATZA: LAN-HIZKUNTZA				
BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK				
Helburua: ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
Ahozko komunikazioa <ul style="list-style-type: none">- Bileretako hizkuntzari buruzko datuak batzea.- Bileretan euskararen erabilera gehitzeko konpromesua hartzea.- Langileen artean euskararen erabilera gehitzeko proiektuak abian jartzea: eusle-mintzagrama-bostekoa-berbalagun				Ahozko harremanetan euskararen erabilera (%) Bileretan euskararen erabilera (%) Abian jarritako proiektuen kopurua
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Euskara Arloa Burutzak, taldeko arduradunak eta zuzendariak



AR DATZA: LAN-HIZKUNTZA				
BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK				
Helburua: aplikazio informatikoen euskarazko bertsioa egotea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
Baliabide informatikoak <ul style="list-style-type: none">- Urtero egitea baliabide informatikoetan hizkuntza irizpideen jarraipena.- Euskaraz dauden aplikazio informatikoak jakinaraztea.- Aplikazioen euskarazko bertsioaren erabilpena bultzatzea				Euskarazko aplikazio informatikoen erabilera (%)
				Euskarazko bertsioa duten aplikazio informatikoen %
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Euskara Arloa



ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA				
LANGILEEN KUDEAKETA				
Helburua: euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
Langileen kudeaketa <ul style="list-style-type: none">- Posta elektronikoetako sinadura automatizatuak elebidunez/euskaraz jartzeko kanpaina egitea.- Planaren eta hizkuntzen erabilerari buruzko araudia zabaltzea, gutunez eta posta elektronikoz bidaliz. Eta gai hauei buruzko aurrez aurreko aurkezpenak egitea zentro, etxebizitza eta zerbitzu guztietan- Hilero langileei informazio-pilulak bidaltzea.- Langile berriei hizkuntza politikaren berri ematea.- Ohiko hitz eta adierazpenekin gida egitea.- Ahozko adierazpena eta ulermena hobetzeko tailerrak eta birziklatze ikastaroak egitea.				Egindako aurrez aurreko saioen kopurua
				Bidalitako informazio-pilulen kopurua
				Gida egitea
				Egindako tailerren kopurua
				Etorri berrientzako protokoloa
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
				Pertsonak Zuzentzeko Departamentua
2019	2020	2021	2022	



AR DATZA: LAN-HIZKUNTZA				
LANGILEEN KUDEAKETA				
Helburua: lanposturako, euskarazko prestakuntza areagotzea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
Trebakuntza <ul style="list-style-type: none">- Lanposturako trebakuntzan euskarazko ikastaroen eskaintza gehitzea.- Lanposturako trebakuntzaren arautegia hedatzea, euskaraz egindako ikastaroei buruzkoa.				Euskaraz egindako ikastaroen kopurua
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Euskara eta trebakuntza arloa



ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA				
KANPOKO HARREMANAK				
Helburua: euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko eta gainerako harremanetan				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none">- Erakundeen arteko akordioak bultzatzea, beste administrazio eta erakundeekiko harreman-hizkuntza euskara izateko gero eta gehiago.- Telefono bidezko harreran zein aurrez aurreko harreran lehen hitza euskaraz izatea bultzatzea.				Kanpoko harremanetan euskararen erabilera (%)
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Zerbitzu Orokorraren Departamentuko burua Dibisioetako buruak Euskara Arloa



ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA				
KUDEAKETA SISTEMAK				
Helburua: euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea				
JARDUERAK				ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none">- GUFEn kudeaketa planean euskararen kudeaketa sartzea.- Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia birpasatzea eta gaurkotzea.- Lanpostuko ordenagailuan euskaraz lan egiteko baliabide eta tresnak jartzea.- Kontratazio administratiboan euskararen erabilpena gehitzea Aita-Mennirekin lankidetzeta-hitzarmenean eta segurtasun-zerbitzuen betebeharrak tekniko orrietan, hizkuntza arloan bete beharreko eskakizunak zehaztea. Era berean, urtero, betebeharrak horien jarraipena egitea.				Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia gaurkotzea
				Erakundearen kudeaketa planean euskararen kudeaketa sartzea
				Ordenagailuan baliabide informatikoen kopurua
LANDUKO DEN URTEA				ARDURADUNA
2019	2020	2021	2022	Zuzendaritza batzordea Euskara arloa



10. Hizkuntza eskakizunen eta derrigortasun daten ezarpena

10.1 Lanpostuei esleitutako hizkuntza eskakizunak

Hizkuntza-eskakizunen ezarpenari dagokionez, kontuan izan behar da HAKOBak (hizkuntza-gaietarako Herri Administrazioak Koordinatzeko Batzordea) 2017an onetsi zuela hizkuntza-eskakizunak esleitzeko proposamena. Proposamen horren helburua da herri-administrazioek irizpide bateratuen arabera jokatzeko euren lanpostuetan hizkuntza-eskakizunak esleitzerakoan. GUFEn ezarrita dauden hizkuntza-eskakizunak bat datoz HAKOBak onetsitako proposamenarekin.

Ondoko laukian biltzen dira hizkuntza-eskakizunen aldaketa izango duten lanpostuak.

LANPOSTUA KODEA	IZENA	HE	HE ALDATUA
3045-001	Leioa Laguntza Zentroko sukaldari burua	1	2
3032-001	Birjinetxe Laguntza Zentroko sukaldari burua	1	2
3161-001	Gallarta Laguntza Zentroko sukaldari burua	1	2
3161-001	Elorrio Laguntza Zentroko sukaldari burua	1	2

Hizkuntza eskakizunen esleipena lanpostu bakoitzaren ahozko eta idatzizko funtzio komunikatiboei begira egiten da. Erabiltzaileen eta familien hizkuntza eskubideak bermatzeko sukaldari buruak 2. HE behar du. Gainera zentroko gainontzeko zerbitzuetako langileekin eta kanpoko enpresa hornitzaileekin harremanak dituen lanpostua da.

10.2 VI. Plangintzaldirako derrigortasun indizea

86/1997 Dekretuaren 11. artikulua ezartzen duenari jarriki, derrigorrez bete beharreko indizeak ezarriko du administrazio bakoitzean eta plangintzaldi bakoitzean zein den derrigorrezko eskakizunen portzentajea.

Halaber, ezartzen du plangintzaldi bakoitzerako indizea finkatzeko, plangintzaldia hasten denerako indarrean dagoen Erroldan edo Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan jasotako azken datuak erabiliko direla, betiere herri-administrazio bakoitzari dagokion jarduera-esparrua kontuan hartuta.



Horretarako formula honakoa da: $\text{derrigortasun-indizea} = \frac{\text{euskaldunak} + \text{ia euskaldunak}}{2}$.

EUSTATEk eman dituen 2016ko Biztanleria eta Etxebizitzako Estatistikaren arabera, honakoak dira Bizkaiko Lurralde Historikoari dagozkion datuak:

Biztanleak	Euskaldunak		Ia euskaldunak		Erdaldunak	
	kopurua	%	kopurua	%	kopurua	%
Bizkaia (*)						
1.113.955	407.859	% 36,61	219.598	% 19,71	486.498	% 43,67

(*) 2 urtetik gorako biztanleak

Ondorioz, hau da VI. plangintzaldirako GUFeri dagokion derrigortasun-indizea: $\% 36,61 + (\% 19,71 / 2) = \% 46,47$

10.3.VI. plangintzaldirako derrigortasun-data berriak esleitzeko irizpidea

Administrazio atal elebidunetan eta euskarazko atalean sortzen diren lanpostu berriei derrigortasun data esleitzeko zaie.

10.4. Administrazio atalen izaera

86/1997 Dekretuaren 15. artikuluan xedatzen denaren arabera, administrazio-atal elebidunak eta, hala badagokio, euskarazkoak izendatu behar dira. Administrazio-atal elebidunak eta, bidezkoa bada, euskaraz dihardutenak izango dira euskal administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko plana finkatzeko oinarri eta euskarria.

Halaber, dekretuaren 17. artikulua xedatzen duenaren arabera, euskararen erabilera normalizatuz joan dadin, gutxieneko helburuak ezarriko dira. Gutxieneko helburu horiek derrigortasun-indizearen arabera zehaztuko dira. Goian adierazi bezala, GUFeri dagokion derrigortasun indizea % 46,47 da; hortaz, atal elebidunak jarri behar dira jendaurreko izaera duten unitateetan, gazteekin harremana duten unitateetan, gizarte izaerako unitateetan eta izaera orokorreko unitateetan.

Aurreko guztia kontuan izanda honakoa da GUFeren administrazio atalen sailkapen eguneratua:



KODEA	IZENA	IZAERA	ELEBIDUNA
1	GERENTZIA		
111	ZERB.SOZIOSANITARIOEN ETA ADINEKOENTZAKO ZERBITZUEN DIBISIOA	Gizarte-izaera	BAI
11101	IKERKETA ETA LAGUNTZARAKO UNITATEA	Gizarte-izaera	BAI
11102	LEIOA LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11103	BIRJINETXE LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11104	GALLARTA LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11105	ELORRIO LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11106	SANTURTZIKO ITSASETXEA	Gizarte-izaera	BAI
11107	ONDARROAKO ITSASETXEA	Gizarte-izaera	BAI
112	DESGAITASUNA DUTEN PERTSONENTZAKO ETA GIZARTERATZEKO ZERBITZUEN DIBISIOA	Gizarte-izaera	BAI
11201	IKERKETA ETA LAGUNTZARAKO UNITATEA	Gizarte-izaera	BAI
11202	GIZATEK LAGUNTZA PRODUKTUEN ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11204	LUSA LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11205	URDUÑA LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11207	ZUBIETE LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11208	ZUMELEGI LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11209	EGUNEKO ZENTROAK	Gizarte-izaera	BAI
11210	ERREKALDE LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
11211	LOIU-UDALOSTE LAGUNTZA ZENTROA	Gizarte-izaera	BAI
113	UME ETA NERABEENTZAKO ZERBITZUEN DIBISIOA	Gizarte-izaera	BAI
1131	IKERKETA ETA LAGUNTZARAKO UNITATEA	Gizarte-izaera	BAI
1132	EGOITZA HARRERAREN UNITATEA	Gizarte-izaera	BAI
1133	ETXEBIZITZEN SAREA	Gizarte-izaera	BAI
	Basauri E	Gizarte-izaera	BAI
	Fueros E	Gizarte-izaera	BAI
	Mungia E	Gizarte-izaera	Euskara
	San Adrian E	Gizarte-izaera	BAI
	Txurdinaga E	Gizarte-izaera	BAI
	Santurtzi E	Gizarte-izaera	BAI
	Portugaleta E	Gizarte-izaera	BAI
	Dolaretxe E	Gizarte-izaera	BAI
	Mina del Morro E	Gizarte-izaera	BAI
	Zabálburu E	Gizarte-izaera	BAI
12	PERTSONAK ZUZENTZEKO DEPARTAMENTUA		
121	UNITATE TEKNIKOA	Gizarte-izaera	BAI
122	AUKERAKETA ETA HORNIKUNTZA ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
123	KUDEAKETA ADMINISTRATIBOAREN ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
124	TREBAKUNTZA ETA EUSKARA ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
125	LAN ARRISKUEN PREBENTZIORAKO ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
13	ZERBITZU OROKORREN DEPARTAMENTUA	Gizarte-izaera	BAI
131	LAGUNTZA ZERBITZUEN ETA ONDAREAREN ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
132	KUDEAKETA EKONOMIKOAREN ARLOA	Orokorra	BAI
133	ZERBITZU TEKNIKOEN ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
14	ANTOLAKETA ETA HOBEKUNTZARAKO DEPARTAMENTUA	Gizarte-izaera	BAI
141	ANTOLAKETA ARLOA	Gizarte-izaera	BAI



142	KOMUNIKAZIO ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
143	BERRIKUNTZA ETA HOBEKUNTZA BIDERATZEKO ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
144	ERABILTZAILERARI LAGUNTZEKO ARLOA	Gizarte-izaera	BAI
15	LEGE AHOLKULARITZA	Orokorra	BAI

11. Antolakuntza egiturak

11.1 GUFeko Hizkuntza Ofizialen Batzorde Nagusia

GUFEn euskararen erabilera normalizatzeko planaren jarraipen organoa izango da.

Partaideak:

- -Batzordeburua: GUFeko kudeatzailea
- -Batzordeburuordea: Pertsonen zuzendaritzarako saileko burua.
- -Batzordekideak:
 - Hizkuntz Normalizazio Ataleko burua
 - Hizkuntz Normalizazioaren teknikaria.
 - Zerbitzu Soziosanitarioen eta Adinekoentzako Zerbitzuen Dibisioko burua
 - Desgaitasuna duten Pertsonentzako eta Gizarteratzeko Zerbitzuen Dibisioko burua
 - Ume eta Nerabeentzako Zerbitzuen Dibisioko burua
 - Trebakuntza eta euskara arloko arduraduna
 - Sindikatuetakako ordezkari bat
- -Idazkaria: Pertsonen zuzendaritzarako saileko teknikari bat, hitzarekin

baina botorik gabe.

Hizkuntza Ofizialen Batzorde Nagusia urtean behin bilduko da, gutxienez, eta, besteak beste, honako eginkizun hauek izango ditu:

- GUFeko hizkuntza normalizazioaren egoera aztertzea eta azterketa hori oinarri hartuta, proposamen berriak egitea.
- Plana aurrera ateratzeko sor daitezkeen eragozpenak gainditzen laguntzea.
- Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arauak zentroetan betetzen direla zaintzea eta berriak proposatzea.
- Plana jarraitzea eta ebaluatzea.



11.2. Hizkuntzen kudeaketarako zentro/etxebizitza barruko batzordea

Zentro, etxebizitza eta zerbitzu guztietan hizkuntzak kudeatzeko batzorde bat egongo da. Euskara Arloaren gidaritzarekin arituko da. Partaideak ondorengoak izango dira: Zuzendaritza (zentroan, planaren arduraduna izango dena) eta kategoria profesional guztietako ordezkariak.

Besteak beste, honako eginkizun hauek izango ditu:

- Urte bakoitzean, zentroan/etxebizitzan/zerbitzuan egingo diren ekintzak ezartzea, planaren helburu orokorrak lortzeko.
- Zentroan/etxebizitzan/zerbitzuan erabilera plana bultzatzea.

Bilerak, gutxienez, sei hilabetean behin izango dira.

12. Baliabideak

12.1. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia

VI. plangintzaldiko erabilera-plan honekin batera, berritu eta eguneratu egingo da hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia, gaur egungo hizkuntz- eta lege-egoerara hobeto moldatzeko helburuz.

Urte batzuk igaro dira GUFEn une honetan indarrean duen hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia onartu zuenetik, eta beharrezko ikusten da bertan jasotako zenbait alderdi eguneratzea, eraginkorragoak eta euskararen erabilerarako baliagarriagoak izan daitezen.

GUFEn urte askotan langileak euskalduntzen egin diren ahaleginen ondorioz, langile ugari dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere, urte luzeetako inertiaren indarrez, gaztelaniaz jarraitzen da lanean gehienbat. Eta garbi dago bi hizkuntza ofizialak orekaz eta berdintasunez erabili behar ditugula, Administrazioa benetan elebiduna izango bada.

Izan ere, erabileran datza gakoa, eta hortxe dago koska eta erronka. Formalki aitormen bera duten euskara eta gaztelania egiazki maila berean jartzea da helburua; guri



dagokigunez, GUFEn euskara ere gaztelaniaren maila berera eramateko urratsak ematea da egitekoa.

Azken finean, administrazioak elebitan jardun dezan, behar-beharrezkoa da langile bakoitzak jakitea zein egoeratan erabili behar dituen bi hizkuntza ofizialak, alegia, noiz, zer eta norekin egin behar duen euskaraz edo gaztelaniaz.

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudia, bada, bitarteko guztiz garrantzitsua da GUFeko langile eta agintari guztientzat, ezinbesteko araua bait da hizkuntza ofizialak zelan erabili eta kasuan-kasuan zelan jokatu jakiteko.

Hala izanik, burutza eta zuzendaritza guztien ardura da ziurtatzea, zein bere eragin eremuan, menpeko langile guztiek ezagutzen eta betetzen dutela.

12.2. Langileen hizkuntza prestakuntza

Langileen euskara-gaitasun teorikoa handia den arren, praktikan zailtasun ugari izaten da eguneroko jardunean euskara behar adinako erraztasunez eta konfiantzaz erabiltzeko. Ezagutzatik erabilerara dagoen jauzia gainditzeko, langileen euskara-gaitasuna faktore garrantzitsua da dudarik gabe, eta horretan jarraitu beharra dago VI. plangintzaldian ere.

V. plangintzaldiko erabilera-planean ezarritako bideari jarraiki, langileen hizkuntza-prestakuntzak bi ardatz nagusi izango ditu:

- Alde batetik, euskalduntzeko ikastaroak eskainiko dira langileek hizkuntza-gaitasuna lortzeari begira, betiere GUFek IVAPekin duen hitzarmenaren barnean eta horretarako dituen baliabide eta bitartekoen barnean. Ikastaro horiek euskaltegietan egingo dira, eta IVAPek herri-administrazioei zuzendutako deialdietan ezartzen dituen baldintzen arabera eskaini eta gauzatuko dira.

- Beste aldetik, erabilera sustatzeko prestakuntza eskainiko da hizkuntza-eskakizuna lortuta daukaten langileei begira. Jarraipena emango zaie orain arte egon diren modalitateei (EraMiak, ataleko moduluak, saio presentzialak eta onlineko moduluak). Plangintzaldian zehar beharrezko iritzitako egokitzapenak egin ahal izango dira aipatutako modalitateetan, eta, beharrezkoak izanez gero, modalitate eta ikastaro berriak jarri ahal izango dira martxan.



12.2.1. Hizkuntza gaitasuna lortzeko prestakuntza

Prestakuntza honen helburua da GUFeko langileen hizkuntza- gaitasuna areagotzea euskaltegietan emandako euskara-ikastaroen bidez, betiere hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko helburuarekin.

Nori zuzenduta dago hizkuntza-prestakuntza?

Hizkuntza-prestakuntza GUFeko langile guztiei zuzenduta dago.

Hala ere, GUFeko langile guztiek ez dute erakundearekiko kontratu-harreman bera, eta, horren ondorioz, aukerak eta lehentasunak ezberdinak izan behar dira, langile bakoitzak duen kontratu-motaren arabera eta lanpostu bakoitzak ezarria duen hizkuntza-eskakizunaren derrigortasun-dataren egoeraren arabera.

Bi egoera horiek kontuan izanda, eta hizkuntza-prestakuntzako ikastaroen eskaintza antolatu nahian, GUFeko langileak multzo edo talde hauetan banatu dira:

TALDEA	EGOERA	LAN-HARREMANA
I. TALDEA	Dedikaziorik gabeko GUFeko langileak.	Karrerako funtzionarioak. Mugagabeko lan-kontratu arrunta duten langileak
II. TALDEA	Dedikaziorik gabeko GUFeko langileak, lanpostuan derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna badute	Lanpostu hutsa edo honen parekoa betetzen ari diren bitarteko langileak. Zatikako erretiroagatik txandakako lanpostu osoko kontratua duten langileak Lansaiotua duten mugagabeko lan-kontratu duten langileak



III. TALDEA	Dedikaziorik gabeko GUFeko langileak, betiere II. taldean sartuta ez badaude	Lanpostu hutsa edo honen parekoa betetzen ari diren bitarteko langileak. Zatikako erretiroagatik txandakako lansaio osoko kontratua duten langileak Lansaio murriztua duten bitarteko langileak Lansaio murriztua duten mugagabeko lan-kontratua duten langileak Zatikako erretiroagatik zatikako aldi zehatz baterako kontratua duten langileak Hizkuntza-prestakuntza pertsonalizatuan sartu nahi ez duten langileak
IV. TALDEA	Dedikazioa duten GUFeko langileak	

Aurreko atalotan aipatutako kontratu-motetako bat ez duten gainerako langileak ez dira ikastaroen eskaintzan sartzen.

Salbuespen legez, beren taldeko ikastaroetara joateko ezintasuna behar bezala egiaztatzen duten langileek, beste talde batzuentzako ikastaroetara joateko eskabidea egin ahal izango dute, baina dagokien Departamentu edo Dibisio Buruaren baimenarekin eta Euskara Arloa eta Euskara Zuzendaritza Nagusiaren adostasuna jaso beharko dute.

Nolanahi ere, etorkizunean beste kontratu-motarik sortzen bada, halako kontratu- mota berri baten bidez kontratatzen diren pertsonak talde batean edo bestean sartuko dira, berez egin zaien kontratu-motaren ezaugarri berezien arabera, kontratuaren iraupenaren arabera, prestazioa gauzatu behar den urteko sasoiaren arabera eta kontratazioak ukitutako unitatearen zuzeneko antolaketan eragin dezakeen beste edozein ezaugarriaren arabera.



Ikastaroen eskaintza betiere Bizkaiko Lurralde Historikoaren aurrekontu orokorretan dauden aurrekontu-zuzkidurei lotuta egongo denez gero, ikastaro horiek finantzatzeko dauden ekonomia-baliabideak une bateko ikastaro-eskariari erantzuteko nahikoak ez direnean, hurrengo lehentasun-hurrenkerari jarraituz egingo da ikastaroetako langileen onarpena:

- 1) Derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna duten lan-kontratu finkoko langileak, dedikaziorik gabekoak.
- 2) Dedikazioa duten lan kontratu finkoko langileak, derrigortasun data izan zein ez.
- 3) Derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna ez duten lan-kontratu finkoko langileak, dedikaziorik gabekoak.
- 4) Lan kontratu finkoko langileak, berez beren lanpostuei dagokiena baino goragoko euskalduntze edo alfabetatze maila lortzeko. Atal honetan lehentasuna izango dute goragoko kategoriako lanpostuan ari direnek.
- 5) Aldi bateko lan kontratuko langileak, betetzen ari diren lanpostuari esleitutako hizkuntza-eskakizuna lortu arte. Atal honetan, lehentasuna izango dute lanpostu hutsa bete arte lanpostu horretan ari direnek.

Hala ere, ehunekoak betetzea eta ikastaroetara joatea erakundearen antolaketari egokitu beharko zaizkio; jarduketa arlo bakoitzaren % 50 errespetatu behar da plangintzaldiak iraun bitartean, zerbitzuen beharrezan araberak. Hau da lehentasunen hurrenkera:

- a) Hizkuntza trebakuntzaren jarduera planean dagoena
- b) Euskararen ezagutza maila altuena egiaztatuta duena.
- c) Lanpostuan antzinasun gehien duena
- d) Aldez aurretik erakundearen antolaketa arazoengatik ezetza hartu duena.

Amatasun eta aitatasun, babes eta adopzioagatiko lizentzia-bajei dagokienez, egoera horietako batean dauden langileek, trebakuntzako bestelako ikastaroekin gertatu ohi denez, GUFEn gainerako trebakuntza-ikastaroetarako baldintza beretan egin ahal izango dituzte euskara-ikastaroak.

EUSKARA IKASTEKO ESKAINTZA OROKORRA

GUFek bere langileei egiten dien ikastaroen eskaintza IVAPek onartutakoaren arabera izango da.



Nolanahi ere, GUFeko langileak ikastaroen eskaintzaz baliatu ahal izango dira, baldin eta esleitu zaien ordu-kredituan aldeko saldoa badute.

Beharrezkoa den kasuetan, IVApek mailaketa-proba egitera deituko du eskatzailea. Mailaketa-probara aurkeztu ezik, bertan behera utziko da ikastarorako eskabidea.

Ikasturte osoko ikastaroak

12.2.1.1. Barnetegiko ikastaroak

Barnetegiko ikastaro hauek IVApek zehaztutako barnetegietan egin daitezke.

Hartzaileak:

I. taldeko langileak, betiere titular diren lanpostua betetzen badute.

Baldintzak:

Ikastaro mota hau barnetegi batean egin beharko da oso-osorik; beraz, ez da onartuko bestelako modalitaterik (pentsio erdia, esaterako).

Ikastaroek lau hileko iraupena izango dute (urritik otsailera eta otsailetik ekainera), eta ikastaroen hasiera eta amaiera, baita jaiegunak ere, euskaltegiaren egutegian finkatutakoak izango dira.

Barnetegiko ikastaroak egin ahal izateko, nahitaezkoa izango da euskalduntzeko 3. urratsa gainditurik edukitzea.

Joan-etorriek sortutako gastuei dagokienez, asteko bidaia bat (joan-etorria) ordainduko da. Hilaren amaieran, langileak Zerbitzu Orokorren Departamentuko buruari aurkeztu beharko dio eragindako gastuen kitapena. Kitapen horrek Euskara Arloaren oniritzia izan beharko du.

12.2.1.2. Bost orduko ikastaroa

IVApek ezarriko du langile bakoitzak ikastaroa zein euskaltegitan egin behar duen.

Hartzaileak:

I. taldeko langileak, betiere, titular diren lanpostua betetzen badute.



Baldintzak:

Ikastaro hauek doazen langileak lansaiosotik salbuetsita egongo dira. Horrenbestez, ikastaroak dirauen bitartean, langileek ez dute fitxatu beharko, baina puntualitatea zorrotz beteko dute eta ez dute ordutegiaren malgutasunik izango ez ikastarora sartzean ez ikastarotik irteteen.

Ikastaroek lau hileko iraupena izango dute (urritik otsailera eta otsailetik ekainera); IVAPek zehaztuko ditu ikastaroen hasiera eta amaiera, baita jaiegunak ere.

Neguko Barnetegiko eta 5 orduko ikastaroen arautegia

- Ordu-kreditua ikastaroan zehar kontsumituz joango da eta horretarako hilero emandako ikastorduak zenbatuko dira. Ikasleari dagokion taldearen lehen ikastaro-egunetik egingo da zenbaketa hori, ikasturtearen amaiera arte edo, bestela, ikasleak ikastaroan behin betiko baja hartu arte. Hau da, pertsona bat bajaran badago ordu kreditua kontsumitzen jarraitzen du ikastaroan behin betiko baja hartu ezik. Alta hartu ta gero ikastarora hastea eskatu behar du, IVAPek ezartzen duen mailako taldean.
- Euskara ikastaroa hasi ahal izateko, nahitaezkoa izango da ordu-kreditu positiboa edukitzea. Pertsona bati ikastaroan zehar kreditua agortzen bazaio, ikastaroa amaitu arte jarraitu ahal izango du. Nolanahi ere, hizkuntza-eskakizuna gaindituz gero, demagun 2. HE, eta ikasleak goragoko hizkuntza-eskakizuneko hizkuntza-trebakuntza jasotzen jarraitu behar badu, demagun 3. HE; ordu-kredituaren saldoa agortu denez, 3. HEeko trebakuntza orduei kenduko zaie.
- Pertsona bati ordu-kreditua dagokion hizkuntza-eskakizuna gainditu gabe agortu zaionean, ez zaio onartuko Euskararen Erabilera Sustatzeko Plan honen itzalpean finantzatutako euskara ikastaroetarako eskabide berririk. Dagokion hizkuntza-eskakizuna gainditzeko denean, berriz, arautegi honen itzalpeko beste euskara-ikastaro bat egin daiteke.
- Hizkuntza-eskakizun bakoitzerako ezarritako ordu-kredituak erabili ahal izateko, ikasleak IVAPek deitutako hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeke azterketa ofizialetara aurkezteko konpromisoa hartzen du ikasketa prozesuaren hizkuntza-



eskakizun bakoitzari dagozkion urratsak egin ostean, hau da, 1. HErako 6. urratsa, 2. HErako 9. urratsa eta 3. HErako 12. urratsa

- Eskola-orduetatik kanpo hartuko dira arauzko oporrak, norberak har dezakeen aukerako 11 egun libreak izan ezik.
- Bulego ordutegiko ikasleek ezin izango dute Gabon eta Aste Santu txandetako egunik hartu horietarako zehatuta dauden epeetatik kanpo eta, beti ere, eskola gabeko egunak kontuan hartuta. Egutegi bereziko ikasleei (txandako lanaldia) txanda horiek euren ordu poltsatik, lizentzietatik edo oporretatik kenduko zaizkie. Lauhileko ikastaro biak jarraian egiten badira (urritik otsailera eta otsailetik ekainera) bi epe hauetako tarteko asteburuan ez da lanera joan behar, karteldegian hala egokitzen bada.
- Euskara ikastaroa egiten den ordutegian ezin daiteke bestelako ikastarorik egin. Derrigorrezko prestakuntzarako ikastaroak salbuespentzat hartuko dira, zerbitzuburuak alde aurretik horrela adieraziz gero.
- Justifikazio gabeko ez bertaratzeak lanera ez agertzeagetiko faltatzat joko dira.
- Kontrola hilabetero egingo da. Asistentzia hutsak egonez gero, interesatuari komunikatuko zaio eta 4 eguneko epea izango du justifikatu ahal izateko; horrela egin ezean Antolaketa zerbitzura bidaliko da abisua, deskontua egin dezan.
- Gaixotasun baja: bajak eta altak Zentroan tramitatuko dira eta horien kopia aurkeztuko da Hizkuntza Normalizazioko Atalean.
- Ikastaroan baja emotea: bajaren benetako data baino hiru egun lehenago jakinarazi behar da Euskara Arloan, "gufe.trebakuntza" postontzira mezu elektronikoko bat bidalita edo idatzi bat erregistroan aurkeztuta. Euskaltegiari ere jakinarazi egin behar dio. Euskara Arloak Hizkuntza Normalizazioari jakinaraziko dio eskolak utzitako data aurrerantzean ordu-krediturik ez kentzeko.
- Gorabeherak, oporrak eta lizentziak norberaren zentroan tramitatuko dira eta horien kopia aurkeztuko da Hizkuntza Normalizazio Atalean.



ORDUKO ETA NEGUKO BARNETEGIKO EUSKARA IKASTAROAK NORBERAREN AUKERAKO EGUNAK ESKATZEKO IRIZPIDEAK

- Eskabide-orria lan-zentrora eraman behar da; orrian “5 orduko euskara ikastaroa edo neguko barnetegia” adierazi.
- Aipatutako egunak euskaltegiaren egutegiaren arabera eskatuko dira, zentroko arautegian ezarritako eran eta epean.
- Eskatera Zerbitzu Zentraletako ordutegi kontrolean grabatuko da.
- Zerbitzu Zentraletako ordutegi kontrolean ondoko kenketa egingo zaie langileei eskatzen duten egun bakoitzeko:
 - Lanaldi jarraitua dutenei:
 - Astean arratsalde batez lan egiten dutenei: 7 ordu eta 15 minutu.
 - Goizez bakarrik lan egiten dutenei:
 - I. Modalitatea: 7 ordu eta 33 minutu
 - II. Modalitatea: 7 ordu eta 30 minutu
 - Zentroetan eta etxebizitzetan txandaka lan egiten dutenei:
 - 2 txandatan ari direnei: 7 ordu
 - 3 txandatan ari direnei: 8 ordu
- Eskabide-orriaren kopia bat, dagokion burutzaren oniritzia duena, Hizkuntza Normalizaziora eraman behar da (Errekalde Zumardia 30, 5. solairua).

12.2.1.3. Goizeko ikastaroak lanorduen barruan

IVAPek ezarriko du langile bakoitzak ikastaroa zein euskaltegitan egin behar duen.

Hartzaileak:

I., II. eta IV. taldeko langileak, betiere, txandako lansaioa ez badute eta titular diren lanpostuak betetzen badituzte.



Baldintzak:

Ikastaro hauetara doazen GUFeko langileek fitxatu egingo dute lanlekura heltzen direnean, euskaltegitik itzultitakoan.

Ikastaroen ordutegia: goizeko lanorduen barruko ikastaroak, beranduen, 10:00etan amaitu beharko dira.

Ikastaro hauek ikasturte osoa iraungo dute (urritik ekainera); IVAPek zehaztuko ditu ikastaroen hasiera eta amaiera, baita jaiegunak ere.

12.2.1.4. Lanorduetatik kanpoko ikastaroak

Ikastaro hauetan egin behar den gutxieneko ordu-kopurua IVAPek bere urteroko deialdietan ezartzen dituen mugen arabera izango da.

Ikastaro hauek edozein euskaltegi homologatutan egin ahal izango dira, publikoa nahiz pribatua, eta interesatuak berak aukeratuko du zeinetan egin.

Hartzaileak:

I., II., III. eta IV taldeetako langileak. Lan saio murriztua duten bitarteko langileak ikastaro mota hau egin ahal izango dute, betiere lan kontratuaren iraupena ikasturte osokoa bada.

Baldintzak:

Ikastaro-mota honetan interesatuta dauden pertsonak lan-ordutegitik kanpoko orduetan egin beharko dute ikastaroa.

Ikastaro-mota honek ikasturte osoa iraungo du (urritik ekainera). IVAPek zehaztuko ditu ikastaroen hasiera eta amaiera, baita jaiegunak ere.

Ikastaro mota honetan ez dago ordutegiaren malgutasunik.

Langileen ordutegia ikastaroa duten egunetan:



- **Astean arratsalde baten lan egiten duten** : sei orduko jarduna, ezarritako malgutasun-mugen barruan. Lansaioa ezingo da amaitu 14:00ak baino lehen. Ikastaroa udako ordutegian suertatzen denean, eguneko jarduna bost ordukoa izango da. Lansaioa ezingo da amaitu 13:30ak baino lehen.
Langile hauek berez dagokien astean behineko arratsaldetik salbuetsita daude, betiere dagokien arratsaldean eskola baldin badute.
- **Goizez bakarrik lan egiten duten** sei orduko eta hogeitun minutuko jarduna, ezarritako malgutasun-mugen barruan. Lansaioa ezingo da amaitu 14:00ak baino lehen. Ikastaroa udako ordutegian suertatzen denean, eguneko jarduna bost ordukoa izango da. Lansaioa ezingo da amaitu 13:30ak baino lehen.
- **Zatitutako lansaioko langileentzat:** sei orduko eta hogeitun minutuko jarduna, ezarritako malgutasun-mugen barruan. Lansaioa ezingo da amaitu 14:00ak baino lehen. Ikastaroa udako ordutegian suertatzen denean, eguneko jarduna bost ordukoa izango da. Lansaioa ezingo da amaitu 13:30ak baino lehen.
- **Txandakako lansaioa lanaldi osoan:** GUFEk langilea benetako lanaldian dagoenean eskolara joaten den ordu-kopuruaren erdia konpentsatuko du, behar dan ziurtagiria zentroan aurkeztuz. Ordu hauek urria-ekaina ikasturtea bukatzen den urteko abenduaren 31ra arte hartu ahal izango dira.
- **Txandakako lansaioa lanaldi murriztuan:** GUFEk, aukeratutako murrizketaren arabera, pertsona horrek hartzen dituen ordu kopuru horien erdia kontuan hartuko du, eta horietatik, proportzionala izango den zatia konpentsatuko du, behar dan ziurtagiria zentroan aurkeztuz. Ordu hauek urria-ekaina ikasturtea bukatzen den urteko abenduaren 31ra arte hartu ahal izango dira, betiere ikastaroa egitea ahalbidetu duen kontratuaren barruan.

12.2.1.5. Autoikaskuntza ikastaroak

Ikastaro hauek euskaltegi publiko zein pribatu batean edo autoikaskuntzako zentro homologatu batean egin ahal izango dira.

Hartzaileak:

Txandakako lan saioa egiten duten I, II, III taldeko langileek. Lan saio murriztua duten bitarteko langileek ikastaro mota hau egin ahal izango dute, betiere lan kontratuaren iraupena ikasturte osokoa bada.



Baldintzak:

Lanorduetatik kanpo egin beharko dira. IVAPek zehaztuko ditu, bere urteroko deialdietan, autoikaskuntzarako onartu ahal izango den eskabide-kopurua eta ikastaroan egin behar den gutxieneko ordu-kopurua (VI. plangintzaldiaren hasieran IVAPek ezarrita daukanaren arabera, autoikaskuntzako ikastaroak gutxienez 190 ordukoak izan behar dira). Ez du konpentsaziorik sortuko.

Udako ikastaroak

Udako ikastaroen xedea da ikasleek ikasturtean zehar eskuratu dituzten ezagupenak finkatzea. Udako ikastaro bat egin ahal izateko, aurretik IVAPen deialdiaren barruko ikastaroren bat egin behar da ikasturtean zehar, betiere GUFEn oniritziarekin.

Udako ikastaroak uztailean, abuztuan edo irailean egingo dira.

Ikastaroak HABEk homologatuta egon behar dira, eta euskaltegi publikoetan edo pribatu homologatuetan egin behar dira.

IVAPek zehaztuko du, bere urteroko deialdietan, udako ikastaroetan egin behar den gutxieneko ordu-kopurua. VI. plangintzaldiaren hasieran IVAPek ezarrita daukanaren arabera, udako ikastaroak gutxienez 80 ordukoak izan behar dira.

12.2.1.6. Udako ikastaroak barnetegian

Barnetegiko ikastaro bakarra egin ahal izango da uda bakoitzean.

Barnetegiko udako ikastaroen ezaugarriak:

Oso-osorik barnetegi batean egin behar dira; beraz, ez da onartuko bestelako modalitatearik (pentsio erdia, esaterako), ez eta asteburuetan etxera etortzerik ere.

Baldintzak:

Barnetegira doazen langileak lanetik aske geratuko dira ikastaroak iraun bitartean.

Joan-etorriek sortutako gastuei dagokienez, bidaia bakarra ordainduko da ikastaroan (joan-etorria). Langileak Zerbitzu Orokorraren Departamentuko buruari aurkeztu



beharko dizkio joan-etorriek eragindako gastuen kitapena. Kitapen horrek Euskara Arloaren oniritzia izan beharko du.

12.2.1.7. Udako ikastaro trinkoak

Baldintzak:

Ikastaroak lanorduetatik kanpo egin beharko dira.

Egin beharreko lansaioa:

Udako lansaioa duten langileen eguneko jarduna bost (5) ordukoa izango da. Lansaioa ezingo da amaitu 13:30ak baino lehen. Gainerako kasuetan, eguneko jarduna sei (6) ordu eta hogeita (20) minutukoa izango da, ezarrita dauden malgutasun-mugen barruan. Lansaioa ezingo da amaitu 14:00ak baino lehen.

- o ***Txandakako lansaioa lanaldi osoan:*** GUFEk langilea benetako lanaldian dagoenean eskolara joaten den ordu-kopuruaren erdia konpentsatuko du, behar dan ziurtagiria zentroan aurkeztuz. Ordu hauek urria-ekaina ikasturtea bukatzen den urteko abenduaren 31ra arte hartu ahal izango dira.
- o ***Txandakako lansaioa lanaldi murriztuan:*** GUFEk, aukeratutako murrizketaren arabera, pertsona horrek hartzen dituen ordu kopuru horien erdia kontuan hartuko du, eta horietatik, proportzionala izango den zatia konpentsatuko du, behar dan ziurtagiria zentroan aurkeztuz. Ordu hauek urria-ekaina ikasturtea bukatzen den urteko abenduaren 31ra arte hartu ahal izango dira, betiere ikastaroa egitea ahalbidetu duen kontratuaren barruan.

12.2.2. Lanpostuan euskararen erabilera sustatzeko prestakuntza

VI. plangintzaldian GUFEk bultzada egokia ematen jarraitu nahi du euskara zerbitzu- eta lan-hizkuntza eta harreman-hizkuntza ere izan dadin. Hizkuntza-gaitasuna izateak edo lanpostuaren HE egiaztatuta izateak berez ez du esan nahi euskara administrazio-atal baten lan-esparruan erabiltzen denik. Hori dela eta, komenigarria da baldintza egokiak sortzen eta langileei beharrezkoak diren bitartekoak ematen jarraitzea, langileak haien eginkizunak euskaraz ere egiteko gai izan daitezen, egoerak hala eskatzen duenean.



Horrenbestez, euskararen erabilera sustatzeko eta euskararen erabilera sustatzera bideratutako bitartekoak banatzeko, VI. plangintzaldian jarraipena emango zaie lehendik inplementatuta egon diren programei:

- EraMia
- Administrazio-ataleko modulua
- Modulu presentziala
- Online modulua

Programa horien baldintzak eta ezaugarriak egokitu ahal izango dira, erabileraren ikuspuntutik eragingarriagoak izan daitezen.

Edozein kasutan, egon dauden baliabideen eraginkortasuna bermatzeko, lehentasunen hurrenkera hau ezarri da erabilera sustatzeko prestakuntzako programen artean: EraMia, Administrazio-ataleko modulua eta modulu presentziala. Bestalde, eskaera-kopurua kontuan hartuta, lehentasuna emango zaie arrakasta izateko aukera gehien duten unitateei. Egoera soziolinguistikoa, lan-baldintzak, ataleko buruen lidergoa eta ataleko langileen borondatea baloratuko dira.

Aipatutako moduluez gain, plangintzaldian zehar beste ikastaro batzuk eskaini ahal izango dira, langileen kasuan kasuko beharrezanez erantzun ahal izateko.

12.2.2.1. EraMia (erabilera mikroplana)

EraMiaren helburua da kasuan kasuko administrazio-atalean euskara zerbitzu- eta lan-hizkuntza izatea. EraMian parte hartzea erabakitzen duen administrazio-atalak, Euskara Zerbitzuarekin lankidetzan, bere eginkizunak euskaraz garatu ahal izateko helburu zehatzak eta horiek lortzeko urratsak zehaztuko ditu.

EraMian egindako lan ordutegitik kanpoko ikasketa orduak, bere helburuak lortzekoak direnak, lanposturako trebakuntzaren konpentsazio bera edukiko dute.

12.2.2.2. Administrazio ataleko modulua

Laneko eginkizun eta zereginak euskaraz garatu ahal izateko, langileei hizkuntza-egagutza nahikoa ematea da modulu honen xedea. Modulu hau eskatu ahal izango dute hainbat arrazoi dela bide EraMiaren proiektuan murgiltzeko prest ez daudela uste



duten unitateek; baina, betiere, zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza euskara izateko aurrerapausoak ematea izango dute helburu, unitate bakoitzaren errealitatea kontuan hartuta eta bere zereginak eta laneko dokumentazioa oinarri izanda.

Modulu honetan, lan ordutegitik kanpo egindako ikasketa orduak, bere helburuak lortzekoak direnak, lanposturako trebakuntzaren konpentsazio bera edukiko dute.

12.2.2.3. Euskararen erabilera sustatzeko modulu presentziala

Modulu honen xedea da langileei laguntzea berez dituzten eginkizun eta zereginak hizkuntza ofizial bietako edozeinetan garatu ahal izateko hizkuntza-gaitasuna berreskuratzen, mantentzen eta hobetzen.

GUFEn lan egiten duten langile guztiei dago zuzenduta modulu hau. Aldi baterako kontratatutako langileek ere parte hartu ahal izango dute modulu honetako jardueretan, baldin eta GUFekin duten lan-harremana ikasturte guztira luzatzen bada.

Modulu presentzian parte hartzeko, 2. HE egiaztaturik eduki behar da, edo 2 .HE horren pareko ahozko euskara-maila erakutsi behar da. Antolatutako jardueretara modu jarraituan joan behar da, salbu eta justifikatutako arrazoiren bat dagoenean.

Modulu honetan, lan ordutegitik kanpo egindako ikasketa orduak, bere helburuak lortzekoak direnak, lanposturako trebakuntzaren konpentsazio bera edukiko dute.

12.2.2.4. On line moduluak

Modulu honen barruan, Administrazio hizkera 1.0, Administrazio hizkera 2.0 ikastaroak sartzen dira. Ikastaro hauek garapen pertsonalerako trebakuntzaren barruan eskaintzen dira.

Bi dira ikastaroen xedeak: batetik, administrazio langileak sentibilizatzea administrazio hizkeran aldaketa egin beharraz, hizkera hori ulergarriagoa izan dadin, eta, bestetik, Administrazio langileei laguntza ematea administrazio idazkiak argi, zehatz eta zuzen idatz ditzaten.



13. Ebaluazioa eta jarraipena

Urteko kudeaketa planaren ebaluazioa: zentroka /etxebizitzaka/zerbitzuka datu hauek eman beharko lirateke:

Planean parte hartzen duten langileak.

Abian jarritako ekintzen nondik-norako nagusiak, betiere aipatuko delarik 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 eta ekintza zuzentzaileak eta azterketa kuantitatiboa adierazleen jarraipenaren bidez. Horren arabera, urtez urte behar diren egokitzapenak eta dagozkion ekintza zuzentzaileak erabakiko dira zentro/etxebizitza/zerbitzu bakoitzerako.

Amaierako ebaluazioa: Euskara Arloak EME markoaren adierazleen panelaren neurketa egingo du helburu orokorren betetze-maila ebaluatzeko.

Plangintzaldiko datu kualitatiboak eta kuantitatiboak jasoko dira, eta helburuen betetze-maila neurtuko da. Ebaluazio hori egiteko V. plangintzaldia ebaluatzeko erabili diren prozedura eta irizpide berak erabiliko dira ahal den kasu guztietan, eta kontuan hartuko dira Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak administrazio guztientzat plangintzaldiaren amaieran ematen dituen irizpide orokorrak, halakorik ematen badu.



GUFEN EUSKARAREN ERABILERA
NORMALIZATZEKO PLANA
V. PLANGINTZALDIAREN EBALUAZIOA



AURKIBIDEA

Sarrera.....	3
1. Metodologia	3
2. Jasotako informazioaren azterketa.....	4
2.1. Langileen soslaia.....	5
2.1.1. Hizkuntza eskakizunak	
2.1.2. Hizkuntza gaitasuna	
2.2. Zerbitzu hizkuntza.....	7
2.2.1. Irudia	
2.2.2. Erabiltzaile eta familiekiko harremanak	
2.3. Lan hizkuntza.....	11
2.3.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak	
2.3.2. Kanpo harremanak	
2.3.3. Hizkuntza kudeaketa	
3. Ondorioak.....	18



Sarrera

Administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautu du 86/1997 dekretuak. V. plangintzaldia egon da indarrean 2013-2017 artean. Honako hau da, plangintzaldi horren ebaluazioaren txostena.

1. Metodologia

Txosten honetan jasotako emaitzak bi datu-iturrietatik datoz:

- Euskara arloko arduraduna
- Langileak: lagin bat aztertu da.

Kasu bietan galde-sorta egituratua erabili da, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (Siadeco Ikerketa Elkartearen aholkularitza eta laguntza teknikoarekin) Euskal Autonomi Erkidegoko Herri Administrazio osorako diseinaturiko bi galde-sorta egituratu erabili dira.

Langileei on-line betetzeko inkesta bidali zaie. On-line betetzeko zailtasunak izan direnean edo posta elektronikoa eduki ez dutenean, telefono bidez erantzun dira.

Guztira 120 inkesta egin dira, 2018ko ekainean eta uztailan.

Ausazko laginketa bakuna erabili da, langile finkoek zein lanpostu hutsa betetzen dutenek probabilitate bera eduki dute laginean parte hartzeko, bai euskaldunak direnek zein erdaldunak.

Hauxe da inkesta egin dutenen langileen banaketa:

- Sexuaren arabera:

Emakumeak	85
Gizonak	35



- Lanpostuaren arabera:

Goi-mailako gizarteratze teknikaria	12
Osasun-laguntzailea	27
ZZZZetako eta EHUeko teknikariak	2
Zerbitzari-garbitzailea	8
Sukaldaria-sukaldaria/etxekolangilea-sukaldari laguntzailea	7
Terapeuta okupacionala-fisioterapeuta-gizarte-langilea-medikua	10
Administraria	10
Burutza-zuzendaritza	8
Atezaina-mandatarioa-biltegiko arduraduna	3
Aginte ertainak	4
Adingabeen hezitzailea	15
Erizaina	14

2. Jasotako informazioaren azterketa

2.1. Langileen soslai

2.1. 1. Hizkuntza eskakizunak

LANPOSTUAK	GUZTIRA	EHUNEKOA (%)
Lanpostuak	881	100,00
Derrigortasun data duten lanpostuak	647	% 73,61
Derrigortasun datarik gabeko lanpostuak	232	% 26,39



Derrigortasun data duten lanpostuetako hizkuntza eskakizunen egiaztatze maila:

LANPOSTUAK	GUZTIRA	EHUNEKOA (%)
Derrigortasun data duten lanpostuak	647	100,00
Betetzaila dutenak	628	95,95
Lanpostuaren HE egiaztatuta	537	% 85,51
HE baxuagoren bat egiaztatuta	45	% 7,16
Ezer egiaztatu gabe	46	% 7,32

Derrigortasun data duten lanpostuak betetzen dituzten langileen % 85ak lanpostuko hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dute. Euskal Autonomi Erkidegoko batez besteko egiaztatze mailatik gora gaude.

Derrigortasun datarik ez duten lanpostuetako hizkuntza-eskakizunen egiaztatze-maila

LANPOSTUAK	GUZTIRA	EHUNEKOA (%)
Derrigortasun data ez duten lanpostuak	232	100,00
Betetzaila dutenak	224	% 96,55
Lanpostuaren HE egiaztatuta	68	% 30,35

Datu hauen arabera egiaztatu daiteke 68 langile gehiagok betetzen dutela lanpostuak esleituta daukan hizkuntza eskakizuna, nahiz eta derrigorrezkoa ez izan. Kasu honetan ere Euskal Autonomi Erkidegoko batez bestekotik gora gaude (% 26,9).



2.1.2. Hizkuntza gaitasuna

Hizkuntza gaitasunari dagokionez, langileei galdetu zaie nola moldatzen diren euskaraz ulertzeko, irakurtzeko, hitz egiteko eta idazteko. Datu aitortua jaso da, beraz; langileen autopertzepzioa. Maila handiena ulermenean dago.

Langileen hizkuntza gaitasun aitortua, trebetasunen arabera (%):

Ulertu :

- Ezer ez: % 1
- Hitz batzuk: % 2
- Zertxobait: % 7,1
- Nahiko ondo: % 25,8
- Ondo: % 64,1

Irakurri:

- Ezer ez: % 4,5
- Hitz batzuk: % 1
- Zertxobait: % 11,5
- Nahiko ondo: % 34,8
- Ondo: % 48,2

Langileen hitz egiteko eta idazteko gaitasuna (%):

Hitz egin:

- Ezer ez: % 2
- Hitz batzuk: % 2
- Zertxobait: % 18
- Nahiko ondo: % 29,9
- Ondo: % 48,1

Idatzi:

- Ezer ez: % 5
- Hitz batzuk: % 2
- Zertxobait: % 18,9
- Nahiko ondo: % 40,7
- Ondo: % 33,4

% 78ak euskaraz ondo edo nahiko ondo hitz egiten du. % 74ak ondo edo nahiko ondo idazten du.



2.2. Zerbitzu hizkuntza

Erabiltzaileekin eta familiekin ahozko eta idatzizko harremanetan erabilitako hizkuntza.

2.2.1. Irudia

Honako aldagai hauek aztertu dira: zentro eta zerbitzuetako errotulazioa; irudi korporatiboko elementuak (gutun azalak, txartelak...); papereko argitalpenak; hedabideetan zabaldutako iragarkiak eta webgunea.

Elebitasuna da eredu indartsuena.

Hizkuntzen erabilera (%)

Errotulazioa:

- Elebietan: % 94,7
- Gazteleraz; % 5,3

Irudi korporatiboa:

- Elebietan: % 95,5
- Gazteleraz; % 4,5

Publizitatea:

- Elebietan: % 100

Webgunea:

- Elebietan: % 93,9
- Gazteleraz; % 6,1

Iragarkiak:

- Elebietan: % 100



2.2.2. Erabiltzaile eta familiekiko harremanak

2.2.2.1. Idatzizko harremanak

Aztertu diran aldagaiak honako hauek dira:

- Erabiltzaile eta familiek zein hizkuntzatan igortzen dituzten idazkiak.
- Gufek zein hizkuntzatan bidaltzen dizkieten agiriak erabiltzaile eta familiei.
- Idazkiak euskaraz aurkeztu dituzten erabiltzaile eta familiei nola erantzuten dieten gufek.

Erabiltzaile eta familien idatzizko harremanetako batez besteko hizkuntza erabilera(%)

Erabiltzaile eta familien idazkiak:

- Euskaraz: % 1
- Elebietan: % 19
- Gazteleraz: % 80

Gufen idazkiak erabiltzaile eta familiei:

- Euskaraz: % 3,2
- Elebietan: % 32,55
- Gazteleraz: % 64,25

Euskaraz idatzi dutenei erantzuna:

- Euskaraz: % 35,89
- Elebietan: % 43,58
- Gazteleraz: % 20,51

Erabiltzaile eta familiek bidalitako idazki gehienak gaztelaniazkoak dira. GUFEK bidaltzen dizkieten dokumentuetan ere nagusia da gaztelania.

Erabiltzaile eta familiek euskaraz aurkeztutako agiriak nola erantzuten diran, % 20,51ak gazteleraz erantzuten direla esan dute.

2.2.2.2. Telefonozko harremanak

Honako aldagai hauek erabili dira:

- Langileen lehen hitza telefonoa hartzean.
- Erabiltzaile eta familien lehen hitza telefonoz deitzean.
- Telefonozko solasaldietako hizkuntza.



Erabiltzaile eta familiekiko telefonoko harremanetako hizkuntza erabilera (%)

Lehen hitza langileak:

- Euskaraz: % 44,57
- Biak: % 19,27
- Gazteleraz: % 36,14

Lehen hitza erabiltzaile eta familiak:

- Euskaraz: % 12,34
- Biak: % 17,28
- Gazteleraz: % 70,37

Solasaldi osoa:

- Euskaraz: % 7,22
- Biak: % 10,84
- Gazteleraz: % 81,92

Langileen lehen hitza azterturik, % 44,57k adierazi dute euskaraz hartzen dutela telefona, eta beste % 19,27k, euskaraz eta ; % 36,14k, erdara hutsez.

Aztertutako beste aldagai bietan, erdara da nagusi.

2.2.2.3. Aurrez aurreko harremanak

Honako aldagai hauek erabili dira:

- Langileen lehen hitza
- Erabiltzaile eta familien lehen hitza
- Solasaldietako hizkuntza
- Harremana euskaraz eskatu duten erabiltzaile eta familiei nola erantzun zaien.

-Aurrez aurreko harremanetako hizkuntza erabilera (%):

Lehen hitza langilea:

- Euskaraz: % 45,45
- Biak: % 15,15
- Gazteleraz: % 45,45



Lehen hitza erabiltzaile eta familiak:

- Euskaraz: % 11,22
- Biak: % 11,22
- Gazteleraz: % 77,55

Solasaldi osoa:

- Euskaraz: % 5,95
- Biak: % 11,20
- Gazteleraz: % 82,95

Euskaraz eskatuei:

- Euskaraz: % 66,66
- Biak: % 9,52
- Gazteleraz: % 23,80

Lehen hitza euskaraz egiten dutela adierazi dute erabiltzaile eta familiak agurtzen dituzten langileen % 45,45k, telefonoko lehen hitza ehunekoaren antzekoa.

Erabiltzaile eta familien lehen hitza begiratzeko bada, % 11,22ak hazten ditu euskaraz aurrez aurreko solasaldiak, telefonoan baino puntu bat gutxiago.

Aurrez aurreko solasaldiak osorik hartuta, telefonozko solasaldiekin alderatuta, puntu bat gutxiago dira euskarazkoak.

Aurrez aurreko harremana euskaraz nahiago duten erabiltzaile eta familiei nola erantzuten zaien, gehienei euskaraz erantzuten zaie. % 9ri euskaraz gaztelaniaz bezainbeste. Ia laurdenari erdaraz.



2.3. Lan hizkuntza

Kanpoko begirako jarduna azterturik, GUFeko barruko jardunari erreparatu zaio.

2.3.1. Barne komunikazioa eta lan tresnak

GUFeko barne harremanak aztertu dira: formalak (bilerak...) eta informalak.

2.3.1.1. Idatzizko harremanak

Hiru aldagai hartu dira barne komunikazioa aztertzeko:

- Lan bileretako agirien hizkuntzak (deialdiak, aktak...), itzulpenak aintzat hartuz.
- Barne agiri ofizialen hizkuntza, itzulpenak aintzat hartuz.
- Agiri informalen hizkuntza (mezu elektronikoak...)

Idatzizko barne komunikazioko batez besteko hizkuntza erabilera(%):

Agiri informalak:

- Euskaraz: % 6,31
- Elebietan: % 13,68
- Gazteleraz: % 80

Agiri ofizialak:

- Euskaraz: % 4,61
- Elebietan: % 24,61
- Gazteleraz: % 70,76

Bilera agiriak:

- Euskaraz: % 4,70
- Elebietan: % 16,47
- Gazteleraz: % 78,82

Aztertutako hiru aldagaietan agirien gehiengoa erdaraz dago. Idazki ofizialetan elebietako ereduak indarra irabazten du, eta laurdenera iristen da. Euskara gehien idazki ez formaletan erabiltzen da (% 6,31).



2.3.1.2. Ahozko jarduna

Ahozko jarduna ere begiratu da barne komunikazioa aztertzeko, aldagai hauen bidez:

- Lan bileretako hizkuntza.
- Lankideen arteko ahozko harremanak.

Barneko ahozko komunikazioa hizkuntza erabilera (%):

Lan bilerak:

- Euskaraz: % 2,94
- Elebietan: % 12,74
- Gazteleraz: % 84,31

Lankideekin:

- Euskaraz: % 7,84
- Elebietan: % 27,45
- Gazteleraz: % 64,70

Lan bilerak gehien bat erdaraz izaten dituzte.

Lankideen artean laneko bileretan baino gehiago aritzen dira euskaraz (% 8) eta elebietan (% 27), nahiz eta erdara hutsean aritu langile gehienak.

2.3.1.3. Aplikazio informatikoak

Aplikazio informatikoetan euskarazko zenbat bertsio dauzkaten inkesta erantzun duten langileek (%):

- Denak: % 4,91
- Erdiak baino gehiago: % 4,91
- Erdiak: % 6,55
- Erdiak baino gutxiago: % 39,34
- Batere ez: % 44,26

Langileen % 10ak euskaraz dituzte gehien erabiltzen dituzten aplikazio informatiko guztiak edo gehienak, baina % 44ak ez du bakar bat ere, eta % 39ak gutxienak.



2.3.1.4. Prestakuntza

Langileei eskainitako ikastaroetako hizkuntza egoera, eta egindako ikastaroena (%):

- Eskaintza:

- Euskaraz: % 14,10
- Erdi eta erdi: % 26,05
- Gazteleraz: % 38,72
- Ez dakit: %21,12

- Egindakoa:

- Euskaraz: % 9,41
- Erdi eta erdi: % 16,47
- Gazteleraz: % 75,28

Ikastaro eskaintza aztertzen bada, % 14k dio ikastaro guztiak euskaraz eskaini dizkietela. % 21k ez daki ikastaro eskaintza zein hizkuntzatan egiten den.

Egindako ikastaroak begiratuta, % 75k dio ikastaro guztiak erdaraz egin dituztela.

2.3.2. Kanpo harremanak

Atal honetan aztertu da GUFEk beste eragile batzuekin dituen harremanetako hizkuntza: gainerako erakunde publikoekin eta empresa pribatuekin.

2.3.2.1. Erakunde publikoen arteko harremanak

Aztertutako aldagaiak honako hauek dira:

- Beste erakunde batzuetatik bidalitako agiriak zein hizkuntzatan iristen diren.
- GUFetik dokumentuak zein hizkuntzatan igortzen diren beste erakundeetara, itzulpenak ere haintzat hartuta.
- Langileak zein hizkuntzatan jarduten diren beste erakunde batzuetako langileekin.



GUFEk beste erakunde publikoekin dituen harremanetako batez besteko hizkuntza erabilera (%):

Erakundeetatik idatziak:

- Euskaraz: % 4,47
- Elebietan: % 73,13
- Gazteleraz: % 22,38

Erakundeetara idatziak:

- Euskaraz: % 3,03
- Elebietan: % 33,33
- Gazteleraz: % 63,63

Erakundeekin ahoz:

- Euskaraz: % 21,87
- Elebietan: % 14,06
- Gazteleraz: % 64,06

Erakundeetatik idatziz jasotako agiriei dagokionez, nabarmena da elebitasunaren ereduak idatzizko harremanetan duen indarra.

Erakundeetara bidalitako dokumentuei dagokionez, erdaldun ereduak da nagusi. Erakundeekin ahozko harremanen % 14 euskara hutsean egiten dira.

2.3.2.2. Enpresa pribatuekiko harremanak (hornitzaileak...)

Aldagai bardinak aztertu dira.

GUFEk enpresekin dituen harremanetako batez besteko hizkuntza erabilera (%):

Enpresetatik idatziak:

- Euskaraz: % 0
- Elebietan: % 8,3
- Gazteleraz: % 91,66

Enpresetara idatziak:

- Euskaraz: % 2,70
- Elebietan: % 5,40
- Gazteleraz: % 91,89



Enpresekin ahoz:

- Euskaraz: % 1,35
- Elebietan: % 5,40
- Gazteleraz: % 93,24

Enpresak ia dokumentu guztiak gaztelania hutsean bidaltzen dituzte (% 92).

Enpresetara idatziz agiriak bidaltzean, erdara hutsezkoak dira nagusi ere.

Enpresekiko ahozko harremanak hartuz gero, pisu handiena erdarak du.

Nabarmena da kanpo harremanetan nolako aldea dagoen beste erakunde publikoekin edo enpresekin aritu: jardun nabarmen erdaldunagoa da enpresekikoa.

2.3.3. Hizkuntza kudeaketa

2.3.3.1. Hizkuntza irizpideak

Euskara arduradunak irizpideak “GUFeko jarduera esparruan hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko araudian” dituela onartu du, baita bere betetze maila baxua dela ere. Langileei ere galdetu zaie hizkuntza irizpideen inguruan: batetik, ezagutzen ote dituzten beren lanpostuari dagozkion irizpideak, eta bestetik, betetzen ote dituzten.

Langileek hizkuntza irizpideak ezagutzea (%):

- Asko: % 9,80
- Nahikoa: % 44,11
- Gutxi: % 23,52
- Batere ez: % 22,54

Langileek hizkuntza irizpideak betetzea(%):

- Asko: % 22,33
- Nahikoa: % 25,24
- Gutxi: % 24,27
- Batere ez: % 3,88
- Ezagutu ez: % 24,27

Irizpideak zein diren jakiteari dagokionez, langileen % 46k adierazi dute irizpide horiek *gutxi edo batere ez* dituztela ezagutzen; % 44k *nahikoa* ezagutzen dituzte, eta % 10k *asko*. Bestetik, hizkuntza irizpideak betetzeari dagokionez, % 28k adierazi dute *gutxi edo batere ez* dituztela betetzen; % 47k *asko edo nahikoa* eta % 24k ez ditu ezagutzen.



2.3.3.2. Langileen parte hartzea euskararen normalizaziorako egitasmoetan.

Langileek euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoetan izandako parte hartzea (%):

- Asko: % 10,75
- Gutxi: % 30,10
- Batere ez: % 27,95
- Egitasmorik ez: % 21,50
- Aukerarik ez parte hartzeko: % 9,67

Euskararen normalizazioaren aldeko egitasmoetan langileen % 11k parte hartu ohi dute *asko*. Erdiek baino gehiagok azaldu dute *gutxi* parte hartu dutela halakoetan, edo *batere ez*.

2.3.3.3. Euskararen erabilerak erakundeetan izandako bilakaerarekiko balorazioak

Euskararen erabileran izandako eboluzioa:

- Oso positiboa: % 1,16
- Positiboa: % 30,23
- Ez positiboa ez negatiboa: % 46,51
- Negatiboa: % 10,75
- Oso negatiboa: % 3,48

% 31k bilakaerari buruz jarrera baikorra daukate, askoz ere gutxiago dira erabileran atzerapausoa sumatzen dutenek (% 14). % 47 erdian daude: ez *positiboa* ez *negatiboa*.

Balorazio hori arrazoitzeko eskatu zaie langileei.

Oso negatiboa (% 3) azaldu direnek hurrengo arrazoiak eman dituzte: orokorrean nahiz eta langileek lanpostuko hizkuntz eskakizuna eduki, ez dutela erabiltzen edo ez direla gai erabiltzeko; batzutan euskaraz sortutako espedienteak atzera botatzen direla erdaraz bidaltzeko; arduradun askok hizkuntz eskakizuna ez dutela betetzen; ez dela egiten euskara ikasteko behar besteko eskaintzarik; euskaraz idazteko eta hitz egiteko ohitura eza eta eguneroko erabiltzen duten aplikazio informatikoa erdara hutsean daudela.

Negatiboa ikusten dutenek egoera (% 11) batez ere erabilera txikiari heldu diote, hori da bilakaera negatibotzat jotzeko arrazoi nagusia. Agertu diren beste argudio batzuk hauek dira: euskara ikasi nahi dutenei laguntza eskasa; euskararekiko interes txikia; ohitura eza eta erabiltzaile eta familia euskaldun kopuru txikia.

Ez positiboa, ez negatiboa agertu dira langileen % 47k. Eman dituzten motiboak: erabilerari ez zaiola behar adinako bultzadarik eta jarraipenik ematen; euskara ikasteko erraztasun gutxi; eguneroko aplikazio informatikoa erdaraz; ikastaroen eskaintza



mugatua; erdaraz egiteko joera; lan zamak eta denbora faltak erderara eramaten gaituela; euskarak ahalegin personal handiagoa eskatzen duela.

Positiboa jo dutenek egoera (% 30) erabilerari heldu diote batez ere: igo egin dela nabarmendu dute, euskara gehiago entzun eta erabiltzen da. Ematen dituzten beste argudio batzuk: ezagutzaren igoera; hizkuntza eskakizunak egiaztatzeko ikastaroak; erabiltzeko erraztasunak eta langileen ahalegina.

Oso positiboa (% 1) agertu direnek erabileran azken urteotako aurrerapausoak goraiatu dituzte.

3. Ondorioak

Euskararen erabilera normalizatzeko V. plangintzaldiaren ebaluazio honetatik atera daitezkeen ondorio nagusiak:

- Derrigortasun data duten lanpostuak betetzen dituzten langileen % 85ak lanpostuko hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dute.
- Galdetu zaien langileen % 78ak euskaraz ondo edo nahiko ondo hitz egiten dutela aitortu dute.
- GUFEn irudian elebitasuna da eredu indartsuena.
- Lehen hitza euskaraz egiten dutela adierazi dute ia langileen erdiak, bai telefonoan zein aurrez aurre.
- Telefonozko eta aurrez aurreko solasaldietan erdara da nagusi.
- Idatzizko harremanetan gehiengoa erdaraz dago, bai erabiltzaile eta familiekiko harremanetan zein barne komunikazioetan.
- Beste erakunde publikoekin eta enpresekin kanpo harremanetan jardun nabarmen erdaldunagoa da enpresekikoa.
- % 54k hizkuntza irizpideen ezagutza maila altua du eta % 47k betetze maila altua du.
- % 31k bilakaerari buruz jarrera baikorra daukate, askoz ere gutxiago dira erabileran atzerapausoa sumatzen dutenek (% 14).