

Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza politikaren ebaluazio soziala: eragileen parte hartze kritikoa sustatu eta eskubideak bermatzeko eredua

Zigor Etxeburua Urbizu (*Gipuzkoako Foru Aldundia*¹)

zetxeburua@gipuzkoa.net

Mertxe Mugika Balanzategi (AEK)

mertxe-m@aek.org

Sarrera-data: 2015-03-20 | Onartze-data: 2015-06-15

Laburpena. Gipuzkoako Foru Aldundiak 2013-2017epealdirako euskararen erabilera normalizatzeko plana arautu du, 2014ko abenduan Diputatuen Kontseiluaren erabakiaren bitartez. Abian jarritako hizkuntza politika berriaren helburuetara iristeko, berebiziko garrantzia eman dio planaren ebaluazioari, horretarako gutxienez bi esparru kontuan hartzen dituelarik: Aldundiaren barnean egin behar diren ebaluazioak eta, gizarte eragileen eta herritarren iritzien kontrasteak. Helburu horrekin hizkuntza kudeaketaren ebaluazio sozialaren lan teknika abian jarri zuen (lehiaketaren bidez enpresa bati esleitutako eginkizuna). Enpresa hori Aldundiko Euskara Zuzendaritza Nagusiko normalizazio ataleko lankideekin aritu da ebaluazioaren prozesu osoa antolatzen eta gauzatzen. Artikulu honetan, egindako ebaluazio sozialaren ondorio orokorrak azalduko dira eta, datu bilketarako erabilitako tresna metodologikoak (inkestak eta galdetegiak, talde fokalak eta kexa eta iradokizunak). Azkenik, etorkizunari begirako hainbat lan-ildo ere proposatu dira. • **Hitz gakoak:** *hizkuntza politika, ebaluazio soziala, hizkuntza normalizazioa.*

Abstract. Through a decision of the Council of Deputies of December 2014, the Chartered Provincial Council set up a plan to normalise the use of Basque during the 2013-2017 period. To achieve the aims of the new language policy set up, tremendous importance was attached to the evaluation of the plan because it takes into consideration at least two spheres for this purpose: the evaluations that have to be carried out inside the Provincial Council, and the contrasting of opinions of social players and citizens. To achieve this, the technical work for the social evaluation of language management was implemented (a company was awarded a contract to carry out the work). This company has been organising and carrying out the whole evaluation process with staff in the normalisation section of the Provincial Council's General Directorate for Basque. This article deals with the general consequences of the social evaluation made and the methodological tools used to gather the data (surveys and questionnaires, focus groups, complaints and suggestions). Finally, a number of lines of work are proposed with the future in mind. • **Key words:** *language policy, social evaluation, language normalisation.*

1. SARRERA

I

Euskara hizkuntza ofiziala izanik ere Euskal Autonomia Erkidegoan, bere ezarpenean ofizialtasuna disimetrikoa da, gaztelaniaren mesedetan. Urteotan herritarrek, eragileek eta hainbat herri erakundek ahalegin handiak eta azpimarragarriak egin ditugu euskarak bere garapen osoa lor dezan, euskara osasun betean bizi dadin bere lurraldean.

2011-2015 legealdian, Gipuzkoako Foru Aldundiak euskara berreskuratzea helburu duen hizkuntza politika berria ezarri du bere jardunean, euskal herritarren hizkuntza eskubideak errespetatzeko eta bermatzeko, euskaraz lan egingo duten erakundeak lortzeko eta Euskal Autonomia Erkidegoan ofizialak diren bi hizkuntzen arteko berdintasuna lortzeko.

Gipuzkoako Foru Aldundiak ezarri duen hizkuntza politika berria 2014ko abenduaren 22ko Diputatuen Kontseiluaren erabakian jaso da, eta erabaki horrek Aldundiaren euskararen erabilera normalizatzeko plana arautuko du, 2013-2017 aldian ere. Ezaugarri hauek izan ditu:

— BERMEA: Ofizialtasuna. Hizkuntza eskubideak. Zerbitzuak euskaraz.

Euskararen ofizialtasuna garatu da eta euskararen erabilaren aldeko lege-arauak aplikatu dira, ez baita hautazkoa den gai bat; Gipuzkoako Foru Aldundiak euskaraz lan egin behar du, normaltasunez, hori baitagokio. Alde horretatik, zorrotz betearazi da araudia, euskararen erabilera normalizatzeko plangintzaren eraginkortasuna handitzeko.

Euskararen ofizialtasunak herritarren hizkuntza eskubideak bermatu behar ditu, unibertsaltasun printzipioa oinarri hartuta, harreman parekideak lortzeko eta gizarte kohesioari laguntzeko. Herritarren hizkuntza hautua errespetatzen dela ziurtatu behar da, bereziki, administrazioarekin dituzten harremanetan. Horregatik, 2015erako zerbitzu guztiak euskaraz emateko engaiamendu publikoa eman du Aldundiak, legealdi hasieran.

Horrekin, euskaldunei euskararen erabilera erraztea izan du asmo Aldundiak, eta bere zerbitzuak euskaraz erabiltzeko eragozpenak eta trabak kentzea; azken finean, koherentzia handiagoa erakustea, gizartearen eta administrazioaren artean.

Zorrotz betearazi da araudia, euskararen erabilera normalizatzeko plangintzaren eraginkortasuna handitzeko.

**Hizkuntza
politika berriak
eraginkortasun-
ar en irizpidea
indartu nahi izan
du, horretarako
zehaztuz, epeetan
oinarritutako
plangintza, eta
etengabeko
hobekuntzarako
eta ebaluaziorako
tresna berriak.**

— LEHENTASUNA: Euskaraz lehentasunez. Prebentzioa. Eragin-kortasuna.

Gipuzkoako Foru Aldundiak lehentasunez erabili du euskara. Horren bidez herritarren hizkuntza aukeraren berdintasuna bermatu nahi izan du Aldundiak, eta hizkuntza ahularen aldeko jokabide positiboko neurriak zehaztu ditu. Era berean, Gipuzkoako Foru Aldundiak ereduazko jokabideak izateko erantzukizuna hartu nahi izan du.

Bere lan moldeetan prebentzioaren ikuspegia barnerratzeko urratsei ekin die Gipuzkoako Foru Aldundiak, hizkuntzaren kudeaketaren aurreikuspena landuz eta eragin linguistikoaren ebaluazioa eginez, edozein jardueratan, diseinu fasetik bertatik, euskara osasuntsu dagoen egoeretan atzerapausoak saihesteko.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza politika berriak eragin-kortasunaren irizpidea indartu nahi izan du, horretarako zehaztuz, epeetan oinarritutako plangintza, eta etengabeko hobekuntzarako eta ebaluaziorako tresna berriak. Era berean, jarraipenerako protokoloak eta egitura betearazleak izendatu ditu.

Kanpo ebaluazioaren eredu soziala

Gipuzkoako Foru Aldundiak ezarri duen hizkuntza politika berriaren helburuetara iristeko, berebiziko garrantzia dute, alde batetik, Aldundiaren barnean egin behar diren ebaluazioak; eta, bestetik, gizarte eragileen eta herritarren iritzien kontrasteak. Hau da, asmoez, araudiez, eta plangintzez harago, jakin beharra dugu, herritarren begietara, bete ote diren edota zenbateraino bete diren hizkuntza politika berri honek jaso dituen neurri zehatzak.

zerbitzua euskaraz
eman nahi dizugu

lagundu hobetzen



Galdetegia
hemen



eskerrik asko!



Eskainta 5 minutu galdetegia erantzuteari eta parte hartu produktibitate kulturaleko erosteko 5000 euroko 3 bonorekin zozketan

Herri erakundeek erantzukizunez aritu behar dute herritarron aurrean, herritarrei legez dagozkien eskubideak eta zerbitzuak bermatuz, hitzemandakoa betez eta baliabide publikoak taxuz erabiliz. Horiek horrela direla bermatzeko modu zuzenena gardentasunez aritzea da. Hain zuzen ere, horretan laguntzen du kanpo ebaluazioak.

Aldundiak kanpo ebaluazioa egiteko eredu berritzaile bat antolatu du: Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza kudeaketaren ebaluazio soziala. 2011-2015 legealdiaren ezaugarri izan den herritarren parte-hartzea sustatzeko politikari jarraituz, Aldundiak ahalbidetu nahi izan du herritarrek parte hartzea bere hizkuntza politikan, erakundeak eskaintzen dituen zerbitzuen hizkuntza kudeaketaren ebaluatzaile bilakatzu. Hizkuntza auditoretza egiteko eredu berri bat da Gipuzkoako Foru Aldundiak antolatu duen ebaluazio soziala, eta gizarte auditoretzaren eta kalitate auditoretzaren osagaiak biltzen ditu.

Eredu berri honek eragileen arteko elkarlana ere indartu du. Herritar norbanakoen parte hartzeaz gain, Gipuzkoako udalen eta Aldundiarekin nolabaiteko harremana duten erakunde eta enpresa pribatuena ere sustatu delako, hizkuntza kudeaketaren zeharkakotasuna nabarmenduz. Gainera, euskaingintza instituzionala eta sozialaren arteko elkarlana ere indartu da.

Ebaluazio sozialaren helburuak izan dira:

- Aldundiaren jardunaren hizkuntza kudeaketaren neurketa egitea, herritarren hizkuntza hautuaren berme gisa, eta, baita, kalitatearen adierazle moduan ere.
- Euskara zuzendaritzaren ebaluazio-sistema osatzea, orain arteko tresnei gehituz Aldundiaren zerbitzuen hizkuntza kudeaketaren kalitatearen ebaluazio soziala.
- Ebaluazio sozialaren prozesuaren bidez gizarte eragileen eta herritarren parte hartzea eragitea, eta herritarren jarrera kritiko eraitzua eta parte-hartzailea sustatzea.
- Gardentasuna erakustea herritarren aurrean, beraien eskura jarritz Aldundiaren jardunaren hizkuntza kudeaketa ebaluatzeko aukera.

Gipuzkoako Foru Aldundiaren hizkuntza kudeaketaren ebaluazio sozialaren lan teknikoa enpresa bati esleitu zaio, lehiaketa bidez, eta Ahi-

Herri erakundeek erantzukizunez aritu behar dute herritarron aurrean, herritarrei legez dagozkien eskubideak eta zerbitzuak bermatuz, hitzemandakoa betez eta baliabide publikoak taxuz erabiliz.

**2014ko
maiatzean,
inkestak egin
zaizkie
erabiltzaileei,
Aldundiaren
egoitzen atarian.
Era berean,
Internet bidez
parte hartzeko
aukera izan dute
herritarrek.
Udazkenean,
gizarte
eragileekin egin
da prozesu bera,
talde fokalen
bidez. Ebaluazio
sozialaren
informazioa
osatzeko beste
iturri batzuk ere
baliatu dira
Elebide eta
Behatokia
erakundeen
txostenak,
Aldundiaren
Zilarrezko
Bikain agiria,
Aldundiaren
Kalitate sistema,
baita
hedabideetatik
jasotako berriak
ere.**

ze-AEK hizkuntza aholkularitza zerbitzuak egin du. Zerbitzu horretako langileak Gipuzkoako Foru Aldundiko Euskara Zuzendaritza Nagusiko normalizazio ataleko lankideei aritu dira ebaluazioaren prozesu osoa antolatzen eta gauzatzen.

Jakin nahi izan dugu:

- Zein hizkuntzatan ematen duten Aldundiko langileek lehen hitza.
- Zerbitzua euskaraz eskaintzen duten (ahoz zuzenean, telefonoz, idatziz edo era telematikoa).
- Zein irudi transmititzen dien GFak eta zergatik.
- Alderik antzeman duten eta zertan.
- Ba ote dakiten nora jo dezaketen kexaren bat baldin badute.
- Zelan sentitzen diren Aldundiarekin harremana dutenean.
- Zein aldagaik eragiten duten erabiltzaileek euskaraz egitea.
- Zer espero duten eta zer eskatuko lioketen GFari.

Horretarako, 2014ko maiatzean, inkestak egin zaizkie erabiltzaileei, Aldundiaren egoitzen atarian. Era berean, Internet bidez parte hartzeko aukera izan dute herritarrek. Udazkenean, gizarte eragileekin egin da prozesu bera, talde fokalen bidez. Azkenik, ebaluazio sozialaren informazioa osatzeko beste iturri batzuk ere baliatu dira, hala nola, Elebide eta Behatokia erakundeen txostenak, Aldundiaren Zilarrezko Bikain agiria, Aldundiaren Kalitate sistema, baita hedabideetatik jasotako berriak ere.

Ebaluazio sozialaren berri zehatzagoa eman aurretik, eskerrak eman nahi dizkiegu ebaluazio eredu sozial hau zehazten eta gauzatzen parte hartu duten lankide, herritar, enpresa, elkarte eta instituzio guztiei, haien ezagutzarik, ekarpenik eta parte hartzerik gabe ez baitzen ebaluazio sozialaren eredu hau sortuko.

Jarraian dugun bigarren atalean, ebaluazio sozialaren ondorio orokorrak azalduko ditugu, eta, ondorengo sei ataletan, datu bilketarako erabili dugun iturri bakoitzaren ondorioak eta emaitzak. Hurrenez hurren: Inkestak eta Galdetegiak, Talde fokalak eta Kexa eta Iradokizunak. Amai-

tzeko, bederatzigarren atalean, etorkizunari begira jarriko gara, eta ebaluazio sozialaren garapenari lotutako lan ildo batzuk proposatuko ditugu.

2. ONDORIO OROKORRAK

I

Ebaluazio Sozialak hiru atal ditu, iturri desberdinetatik jaso delako informazioa: inkestak, talde fokalak eta formalki jasotako kexak. Ondorio orokorrak deitu dugun honetara ekarri ditugu, uztartuta eta era laburrean, atal horietako bakoitzean jasotako ideia nagusiak.

Hamahiru dira ondorio orokor horiek:

1. Erabiltzaileek ondo baloratu dute Ebaluazio Soziala egin izana eta parte hartzeko aukera eskertu dute.
2. Erabiltzaileek Aldundiaren hizkuntza kudeaketaz egiten duten balorazioa positiboa da, oro har. Askorentzat erabilerak gora egin du azken urteetan, bereziki, kanpora begirako komunikazioan eta arduradunen erabileran. Gehienen ustez Foru Aldundiak euskara asko erabiltzen du.
3. Langileen erabileran ere bilakaera positiboa sumatu dute, baina arduradunena baino gutxiago nabarmendu dute. GFAk aurreko urteetan erakutsitako joerari jarraituta, erabilerak intentsitatean gora eta orokortuz doala aipatu dute. Herritarrei egiten zaien lehen harreran ikusi da gehien bat bilakaera hori. Oro har, lehen hitza euskaraz izaten da, eta azalpenetan behera egiten du erabilerak. Batzuetan, erabiltzaileak berak hala eskatuta izaten da. Langileen gaitasunean eta jarreran ere aldaketa positiboa antzeman dutela adierazi dute zenbaitek.
4. Salbuespentzat dituzte gaztelaniaz aritzen diren langileak, baina, inkesta, galdetegi eta talde fokaletan euskararen erabilera bermatzen ez duten atal eta kargu zehatzak aipatu dira. Badira, eragin handia dutenak, lanpostu giltzarria edo harreman trinkoa dutelako erabiltzaile batzuekin. Departamentu eta atal batzuetan nabarmena da gaztelaniaren erabilera oraindik.
5. Langileak euskaraz aritzeko gaitasun nahikorik ez duenean ez da teknikari euskalduna eskaintzeko ohiturarik, ezta eskatzekoa ere.

***Erabiltzaileek
Aldundiaren
hizkuntza
kudeaketaz
egiten duten
balorazioa
positiboa da, oro
har. Askorentzat
erabilerak gora
egin du azken
urteetan,
bereziki, kanpora
begirako
komunikazioan
eta arduradunen
erabileran.***

**Hizkuntza
kudeaketaren
zeharkakotasun
izaera horri
lotuta, eragile
batzuek adierazi
dute Kultura
Politikan
antzematen
dutela hutsunea,
euskara eta
kulturaren
arteko lotura ez
dagoela ongi
zehaztuta, ez
dagoela ildo
estrategikorik.**

6. Dokumentazio orokorra euskara edo bi eletan bidaltzen dela adierazi dute gehienek, baina departamentu batzuetan hobetzeko aukera zehatzak ere aipatu dira. Talde fokaletan ikusi da jende askok gaztelaniaz irakurtzen dituela dokumentuak, jatorrizkoa gaztelaniaz sortzen dela uste duelako. Zenbaitek zalantza dute itzulpenek gauza bera esaten ote duten, nahiz eta hobetu direla aitortu.

7. Hutsuneak hutsune, Kalitate sisteman, Behatokian eta Elebiden jarritako kexak gutxi dira. Horren arrazoiak izan daitezke, besteak beste, erabiltzaile gehienek ez dakitela kexa non jarri, hori egiteko ohiturarik ez dela, eta, aipatu bezala, erabileraren pertzepzioa positiboa dela.

8. Batzuek antzeman dute Aldundiaren hizkuntza politika inguruko erakundeetaraino iristen ari dela (Talde fokaletan, bereziki). Aldi berean, irizpideak betetzeari jarraipen gutxi egiten zaiola nabarmendu dute. Enpresa hornitzaile batzuek hobetu beharra eta elkarlanean aritzeko borondatea azaldu dute; esate baterako, Gizarte Politikan. Aldundiari eskatzen diote berak egitea hobekuntza proposamenak, eta pausoak ematen laguntzea: pizgarriak, ikastaroak... Itzulpenek kostu handia dutela aipatu dute enpresa hornitzaile batzuek, esaterako, Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak departamentuari lotutakoak.

9. Hizkuntza kudeaketaren zeharkakotasun izaera horri lotuta, eragile batzuek adierazi dute Kultura Politikan antzematen dutela hutsunea, euskara eta kulturaren arteko lotura ez dagoela ongi zehaztuta, ez dagoela ildo estrategikorik.

10. Erabileran eragiten duten aldagaiei dagokienez, Aldundiaren konpromisoaz gain, idatzizko zein ahozko hizkuntza-paisaiek eragin handia dutela nabarmendu da, hau da, karteletz eta dokumentuetz gain, langileen artean euskaraz ari direla edo aurreko erabiltzailearekin euskaraz egin dutela entzuteak erraztu egiten du norbera ere euskaraz hastea.

11. Erabiltzaile gehienak eroso sentitzen dira Aldundiarekiko harremanetan. Norberaren euskararen kalitatearengatik lotsa sentitzeak eta erantzun txarrei beldurrak ez dute ia eraginik herritarrengan. Baina, esate baterako, kontratistek eta diru-laguntza eskatzaileek posizio ahulean ikusten dute haien burua, eta, horren adibide, Gizarte Politikako departamentuko hornitzaile batzuen kasua, non

Aldundiak berak erabakitzen duen zein teknikari norekin arituko den, eta ez duen ematen hizkuntza irizpidea kontuan izaten duenik horretarako.

12. Hizkuntza gaitasunak ere eragina du. Aldagai horrek indar gutxiago zuen lehen faseko inkesta eta galdetegietan, baina bigarren fasean nabarmendu egin da, eta talde fokal batean baino gehiagotan aipatu da hizkuntza teknikoarekin gorabeherak direla. Arlo batzuetan euskaraz aritzeko ohitura txikia dutelako (Gizarte Politika) edo terminologia ulertzeko zailtasunak dituztelako izan daiteke (Ogasuna), eta, beste batzuetan, hiztegi hori ez dagoela guztiz finkatuta oraindik (Mugikortasuna). Horri lotuta, Azpeitiko erabiltzaile batzuek, esaterako, Aldundiko langileek herriko euskara erabiltzea eskatu dute.

13. Aurrera begira jarrita, talde esanguratsu batek uste du darabilena baino euskara gehiago erabiltzerik ez duela. Beste multzo batek ez du eskari berezirik adierazi. Hala eta guztiz ere, erabiltzaile gehienek jarraitzea eskatu diote Aldundiari: batzuek bide berari eutsita, eta beste batzuek gehiago sakonduta. Asko dira tramite guztiak euskaraz egin ahal izatea, eskubideak bermatu arteko bilakaerari eustea, euskaraz lan egitea ahalbidetzea eta emandako pausoak atzeraezin bihurtzea eskatu dutenak. Erabaki traktoreak hartzea proposatu da, baina batzuek aipatu dute azkarregi joan gabe eta pedagogia positiboa erabilia.

3. LEHENENGO ATALA: INKESTAK ETA GALDETEGIAK. ONDORIOAK

570 pertsonen hartu dute parte atal honetan. 305ek inkesta erantzun dute 25 egoitzatan eta 265ek galdetegia internetez bete dute. Erdia baino apur bat gehiago emakumezkoak izan dira (%54,7), eta, era berean, erdia baino apur bat gehiago 31-50 urte bitartekoak (%54,4). 66 udalerrri daude ordezkatuak eta gehiengoa euskaldun alfabetatua eta maila ertain edo goi mailako ikasketa duena izan da.

Galdetegia erantzun duten gehienek harreman maiztasuna oso txikia dute GFArekin, eta zergen ordainketari lotuta dago.

Erabiltzaileek ondo hartu dute Ebaluazio Soziala eta eskertu dute (*esate baterako: "Asko poztu naiz, galdeketa hau egitea. Garrantzitsua da. Eskerrik asko!" eta "erabaki ausartak har ditzala eta erabakiak hartzearen zikloa itxi, orain giten ari den bezala: erabaki horien eragina neurtu eta ebaluatu".*)

**Erabiltzaile
euskaldun
gehienak
euskaraz
zuzentzen zaizkio
beti edo
gehienetan
Aldundiari, eta
eroso sentitzen
dira.**

**Gutxi dira
noizbait
gaztelaniaz egin
behar izan dutela
adierazi dutenak,
eta hutsune
batzuk
identifikatu
dituzte, bereziki
Ogasuna eta
Gizarte Politika
departamen-
tuetan.
Hizkuntza
paisaia ere bi
hutsune
nabarmen
identifikatu dira
Bergarako
Errenta.**

Balorazio orokorra positiboa da, nahiz eta parte hartzaileek oraindik hobetu beharreko hainbat hutsune nabarmendu.

Hauek dira ondorio nagusiak, laburbilduta:

— Erabiltzaile euskaldunek, oro har, uste dute GFAk euskara asko erabiltzen duela.

— Erabiltzaile euskaldun gehienak euskaraz zuzentzen zaizkio beti edo gehienetan Aldundiari, eta eroso sentitzen dira.

— Talde handi batek aldaketa positiboa sumatu du Aldundian azken boladan. Bereziki, aipatu dute, harrera, komunikazioa eta arduradunen erabilera. Maila apalagoan, langileen gaitasunak gora egin duela eta jarrera hobea dutela; eta, irizpideen aldetik, kontratazio baldintzei buruzko erreferentziak ere badira.

— Talde esanguratsu batek gehiago erabili nahiko luke oraindik. Talde esanguratsua da ere egiten dutena nahikoa dela eta gehiago ezin dutela adierazi dutenak.

— Lehen hitza euskaraz izaten da gehienetan, baina azalpenetara pasatzean behera egiten du. Hala ere, erdia baino gehiago dira oraindik azalpenak jasotzen dituztenak. Kasu kopuru esanguratsu batean, erabiltzaileek haiek eragin dute aldaketa.

— Gutxi dira noizbait gaztelaniaz egin behar izan dutela adierazi dutenak, eta hutsune batzuk identifikatu dituzte, bereziki Ogasuna eta Gizarte Politika departamentuetan. Hizkuntza paisaia ere bi hutsune nabarmen identifikatu dira Bergarako Errenta bulegoan eta Zarauzko Nekazaritza bulegoan.

— Erabiltzaileen erdia inguruk beti topatu izan du teknikari euskaldunen bat, baina hala izan ez denean, gehienei ez diete teknikari aldaketa eskaini.

— Gehienek ez lukete jakingo nora jo kexa edo iradokizunik izanez gero.

— Erabileran eragiten duten aldagaiei dagokienez, erabiltzaile gehienentzat garrantzitsua da kartela eta dokumentuak euskaraz daudela ikustea, aurreko txandakoak euskaraz egin duela entzutea, GFAk euskaraz hitz egiteko eskubidea duela aitortu izana, GFAk

zerbitzua euskaraz emateko konpromisoa hartu duela jakitea, baina jende gehienak aukeratu duen aldagaia hauxe izan da: **langileen artean euskaraz egiten dutela entzutea**.

— Era berean, erabiltzaileengan ez dute eraginik apenas euskaraz aritzeko lotsak eta euskaraz aritzeagatik erantzun edo ondorio txarren bat jasotzeko beldurrak. Aukerarik bozkatuenak izan dira.

— Bestalde, badira hiru aldagai jende batengan eragin handia eta beste batengan batere ez dutenak, eta, ondorioz, oraindik ere kontuan hartu beharrekoak direnak: hizkuntza tekniko ulertzeko zailtasunak, GFAko langileak gaztelaniaz aritzea nahiago duela pentsatzeak edo jakiteak eta hizkuntzarengatik borrokan etengabe aritu beharrak.

Eta jarraian dugu datuen laburpena:

Urtean zenbat aldiz duzu harremana:	Urtean 1 baino gutxiago	Urtean 1-6	Urtean 7-12	Hilean 2-3	Astero	Ez d.
	80	326	64	33	57	10

	Gaztelaniaz beti	Gaztelaniaz gehiago	Euskaraz gaztelaniaz beste	Euskaraz gehiago	Euskaraz beti	Ez d.
Zein hizkuntzatan agurtzen zaituzte Aldundiko langileak (Zinpekoak, Harreragileak, Zerbitzu emaileak...)? (lehen hitza)	44	15	37	75	368	31
Zein hizkuntzatan ematen dizkizute azalpenak?	76	18	54	81	308	33
Zein hizkuntzatan jasotzen dituzu GFaren dokumentuak/idazkiak/inprimakiak?	79	13	167	53	161	97
Zein hizkuntzatan jasotzen dituzu publizitatea, informazio elementuak (esku-orriak...), informazio telematikoak?	10	5	235	56	107	157
Zenbat euskara erabiltzen duzu zuk GFArekin?	16	45	54	114	302	39
Orokorrean zenbat euskara erabiltzen du GFAk? Zein irudi ematen du euskararekiko?	4	27	133	253	102	51
Azken 3 urteetan alderik nabaritu duzu GFaren euskara erabileran?	Bai	301	Ez	140	Ez d.	129

	Oso txikia	Apala	Ertaina	Nabarmena	Oso handia	Ez.d.
Aldea positiboa bada, zenbatekoa izan da aldaketa hori?	11	31	77	141	24	286
Aldea negatiboa bada, zenbatekoa izan da aldaketa hori?	32	8	2	4	2	522

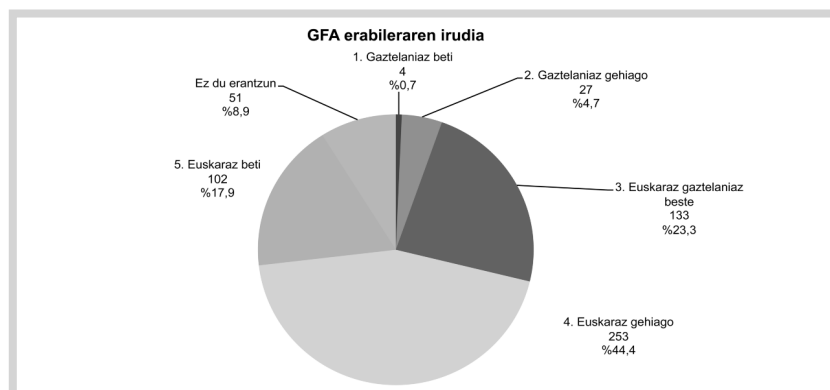
	Ez naiz batere eroso sentitzen	Nahiko deseroso	Erdizka, batzuetan bai beste batzuetan ez	Nahiko eroso	Erabat eroso sentitzen naiz	Ez d.
Eroso sentitzen zara Aldundiarekin euskaraz aritzen zarenean?	7	11	36	88	382	46

Erabileran eragin dezaketen aldagaiak	Ez nago batere ados	Nahiko desados	Erdizka. Ez ados, ez desados	Nahiko ados	Erabat ados	Ez d.
Kartelak eta Dokumentuak euskaraz daudela ikusteak animatzen nau euskaraz egitera	29	14	43	138	321	25
Aurreko txandakoak euskaraz egin duela ikusteak konfiantza ematen dit euskaraz jarraitzeko	41	21	38	132	302	36
Langileen artean euskaraz egiten dutela entzuteak animatzen nau euskaraz egitera	25	18	33	113	361	20
Laguntzen dit Aldundiak euskaraz aritzeko eskubidea dudala aitortu izanak	31	26	56	130	293	34
Lasaiago aritzen naiz jakinda Aldundiak zerbitzua euskaraz emateko konpromisoa hartu duela	29	26	53	124	304	34
Hizkuntza teknikoak ulertzeko zailtasuna izaten dut	189	59	108	97	86	31
Euskaraz aritzeko lotsa izaten dut. Nire euskara ez da oso zuzena (herrikoa da, ikasi berria naiz...)	447	21	22	30	22	28

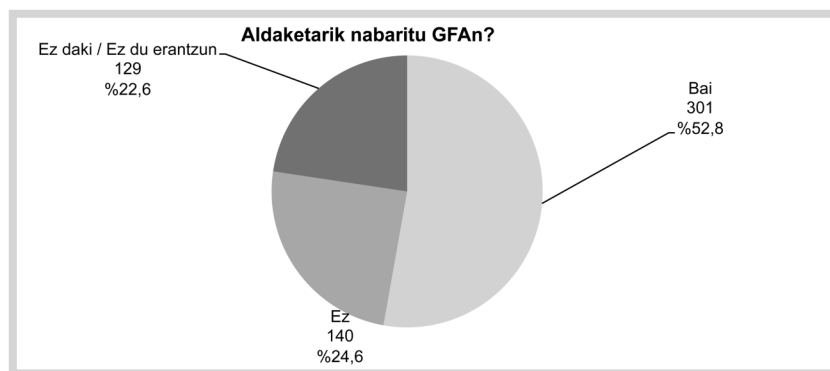
4. LEHENENGO ATALA: INKESTAK ETA GALDETEGIAK. EMAITZAK

Atal honetan jaso ditugu inkesta eta galdetegietatik eratorritako datu, grafiko eta iritzirik garrantzitsuenak.

4.1 Gipuzkoako Foru Aldundiaren erabilera eta irudia euskararekiko



%85,6k dio GFak euskara erabiltzen duela beti, gaztelaniaz beste edo gehiago eta horien artean %62,3k uste du gehienetan edo beti erabiltzen duela euskara.



%52,8k dio azken 3 urteetan aldaketa nabaritu duela GFaren portaera linguistikoa.

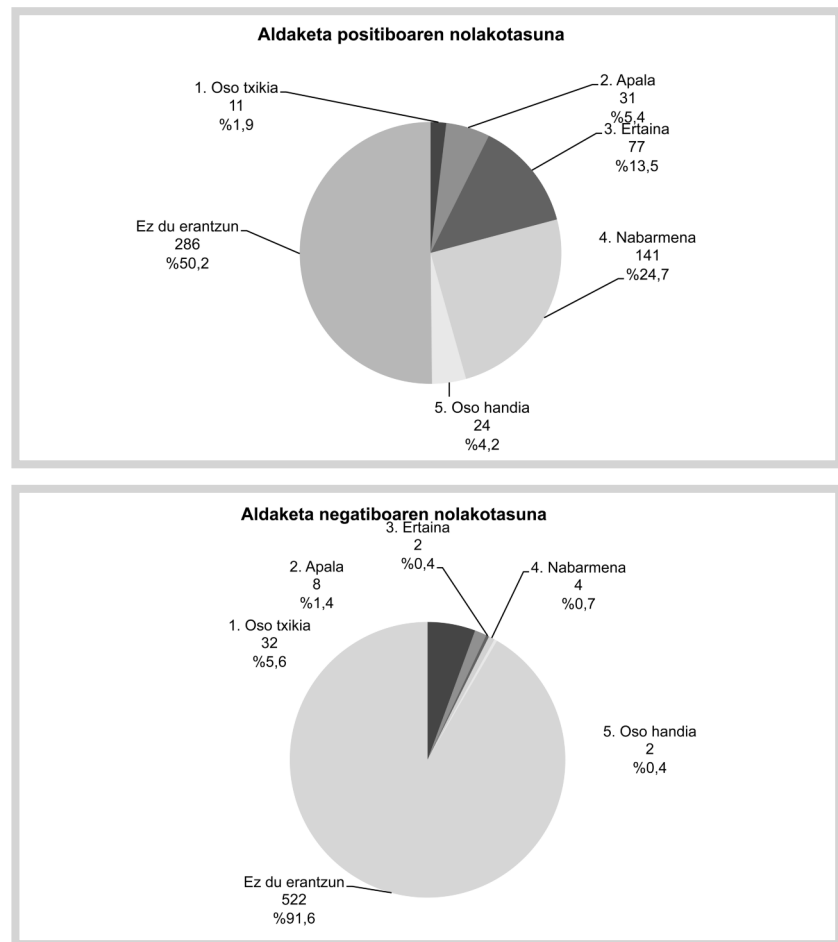
Aldaketen nolakotasunaz galdetuta, parte hartzaileen **%49,8k** aldaketa positiboak antzeman ditu eta **%8,5k** negatiboak.

Aldaketa positiboak ikusi dituztenen artean **%28,9k** uste du aldaketa

Aldaketa zertan sumatu duten galdetuta 172 ohar jaso dira. Horietatik 158k adierazten dute aldaketa positiboa izan dela, eta 14k aldaketa ez dela positiboa izan edo ez dela eman.

Nabarmena edo Oso handia izan dela eta negatiboen kasuan %1,1-ek uste du aldaketa negatiboa Nabarmena edo Oso handia izan dela.

%7k uste du aldaketa negatiboa Apala edo Oso txikia izan dela.



Aldaketa zertan sumatu duten galdetuta 172 ohar jaso dira, erantzun dutenen %30,1-ek adierazi du zerbait. Horietatik 158k adierazten dute aldaketa positiboa izan dela, eta 14k aldaketa ez dela positiboa izan edo ez dela eman.

Aipamen positiboen analisia eginda, aldaketa zein arlotan antzeman duten ikusteko, 113k Erabilerari lotutako aipamenen bat egiten dute (“Langileek euskara gehiago erabiltzen dute. Nahi baduzu dokumentu eta abarrak euskaraz eskuratu ditzakezu”, “Euskara erabiltzeko naturaltasunean”...), 33k Jarrerari lotutakoa (“Langileen jarrera jatorragoa, atseginagoa eta euskaraz gehiago egiten dute”, “Orain Foru Aldundian, jendea gehiago

inplikatzeko dela uste dut eta erabilpena handiago dela”...), 29k Gaitasuna (“Harrerako jende gehiena euskalduna”, “Politiko guztiak euskaldunak dira. Zuzendariak ere ia denak ongi moldatzen dira. Ekipoa euskalduna. Ahalegina.”) eta 23k Erakundetzea (“Oso nabarmena izan da, Gipuzkoako beste administrazio lokal batzuekin batera, euskaraz funtzionatzeko eta lan egiteko hartu duten konpromiso irmoa”, “...Euskararen sustapenean hartutako erabakietan: administrazioaren kontratuaren hizkuntza irizpideak txertatzea. Momentuz koherentzia eta kompetentzia erakutsi da”...).

Beste ikuspegi batetik aztertuta, 45ek Komunikazioari lotutako aipamena ere egiten dute (“Kargu politikoen erabilera, komunikabideetan, euskararen aldeko joera garbiagoa orain”, “Irudi publikoan, hartutako erabakietan, komunikabideetan euskara lehenesteko aukera egitean” eta “Jendarteari eta hedabideei begirako adierazpenak euskaraz egiten direla. Hizkuntzari prestigioa emateko bidean urrats ezinbestekoa da”).

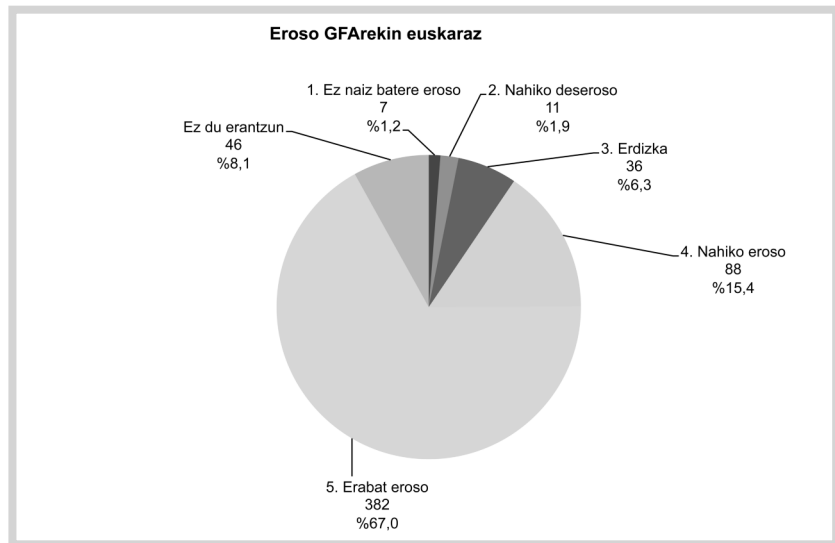
Beste 20na aipamen Harrera (edo Lehen hitza) eta hizkuntzaren Presentziari lotutakoak dira (“Lehen hitza euskaraz egitearena eta euskaraz erantzuna izatea”, “Lehen gaztelaniaz egiten zutenek, orain euskaraz lehen hitza” eta “Euskararen presentzia handiagoa idazkietan, web orrian...”, “Aldaketa langileengan baino giroan sumatu dut, kartelak ...”).

Aldaketa negatiboa antzeman dutenen artean, 6 pertsonen baloratu dute aldaketa “Oso handia” edo “Nabarmena” izan dela, baina, ikuspegi desberdinak dituzte. Batetik, gehiegizkotzat jotzen dutenak ditugu; eta, bestetik gehiago nahiko luketenak.

Esaterako, lehenengo taldean dugu, GFAREN helburua euskara inposatzea dela dioena (“Euskararen erabilera inposatu nahi du GFAREN eta legeak argi eta garbi adierazten du gaztelera eta euskara hizkuntz ofizialak direla, beraz, ez dut ulertzen zergatik erabiltzen dan euskara politika egiteko”), baita GFAREN jarduerak informazioa behar bezala ulertzea zailtzen diola dioena ere (“Batzuetan, gaien arabera bakarrik euskara hitz egiten dute eta orduan nik ez dut ulertzen ondo eta jende asko ni baino gutxiago”).

Bigarren taldean dugu GFAREN langilea azalpenak euskaraz ematen hasi, hitz teknikoak emateko gaztelaniara aldatu, eta hortik aurrera gaztelania besterik ez, nahiz eta berak euskaraz jarraitu zuela dioena (“Orokorrean euskara nagusi bada ere, oso amorragarria izan da beste garaioak behar zuten joerak hortxe jarraitzen dutela ikustea, ez beti, ez denak, baina bai setoso jenderen batekin”) edo diru-laguntzak aipatu dituenak (“Euskal aldizkariaren agerpenari ematen zaion diru-laguntzan”).

Aldaketarik sumatu ez dutenen ikuspegia, esate baterako, esaldi honek laburtuko luke: “Ez dut alde nabarmenik nabaritu. Teknikarien jarrera positiboa zen lehen eta baita orain ere. Politikariena berdin. Positibotzat jotzen dut, hori bai, prentsaurreko eta agerraldiak euskara hutsean egitea, baina lehen ere egiten zela uste dut.”



%67,0k dio eroso sentitzen dela GFArekin euskaraz aritzen denean eta %3,1-ek dio ez dela eroso edo nahiko deseroso sentitzen dela.

%51,8k dio ez dakiela kexa non jarri beharko lukeen eta %33,0k ez du galdera erantzun.

%15,1-ek dio badakiela kexa non jarri.

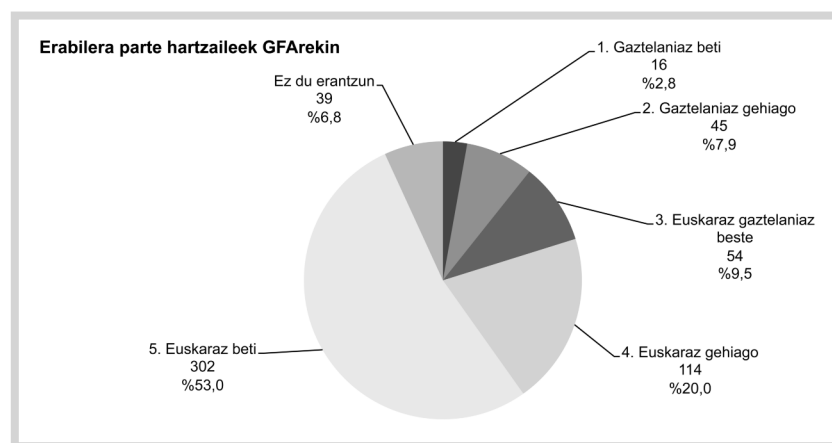
Kexak non jarri badakitela adierazi dutenen artean, batzuek barruko bidea hartzen dute, eta, beste batzuek, berriz, kanpoko. 29 pertsonak aipatu dute bulegoan bertan jarriko luketela (harrerako informazio gunean edo bulegoko arduradunari), Euskara zerbitzuan edo Aldundiaren webak horretarako eskaintzen duen aukeran.

Beste 25 pertsonak kanpoan: Behatokia, Elebide, Arartekoaren bulegoa, Kontsumitzaileen elkarte edo udaletxea aipatu dituzte. Barru zein kanpoko bideen artean gehien aipatu dena Behatokia izan da (21).

Horretaz gain, 5 pertsonak haien ezinegona azaldu dute, non jarri argi ez dutelako (“Momentuan pentsatzen egon nintzen eta begira zer egin, baina momentu horretan ez nuen jakin nora jo eta zer egin!!!!”, “Tradokizun

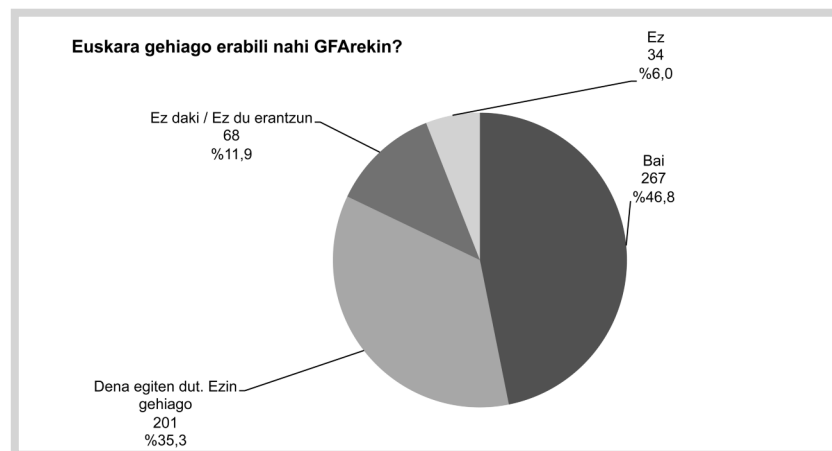
orriak eskuragarri egon beharko lukete, inori eskatu beharrik izan gabe”, “Foru Aldundiak kexa jartzeko bulegoa jarri beharko luke”) eta jasotako erantzuna egokia iruditu ez zaielako (“Mugiko gaiarekin GFA zein garraio zuzendaritzara jo nuenean kasurik ez egin eta garrantzirik ez zuela esan zidaten”, “nahiko etsita nago bide horiekin: Jaurlaritzako zerbitzua, behatokia, EuskoTreneko bezeroen arretarako zerbitzua, GFAn bertan bulegoan erreklamazioa jarri... erantzunak eskasak eta berandu etortzen dira beti, zu estu eta larri ibili eta gero”).

4.2 Harremanetarako ohiko hizkuntza



%53,0k dio haiek euskaraz egiten diotela beti GFARI.

Euskaraz gehiagotan egiten dutenak gehituz gero, galdetegia erantzun dutenen %73,0k egingo luke gehienetan euskaraz.



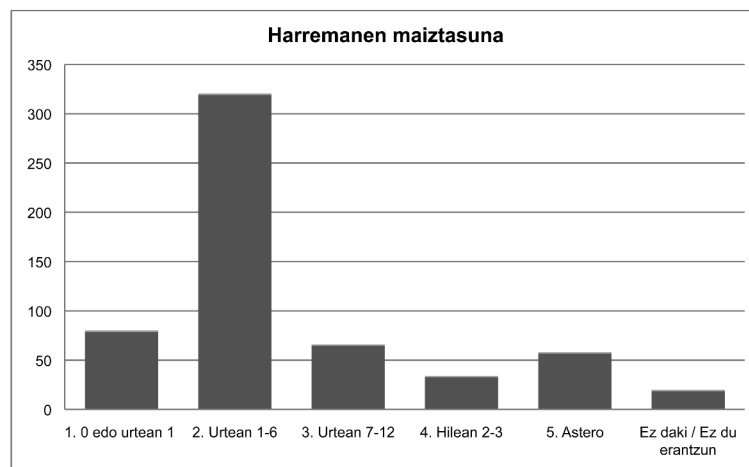
%46,8k dio **euskara gehiago erabili nahiko lukeela GFArekin** eta **%35,3k** ezin duela gehiago egin, dena hala egiten baitu.

%6,0k ezetz dio, **ez duela euskara gehiago erabili nahi**.

%11,9k ez du galdera erantzun.

4.3 Harremanen maiztasuna eta kanala

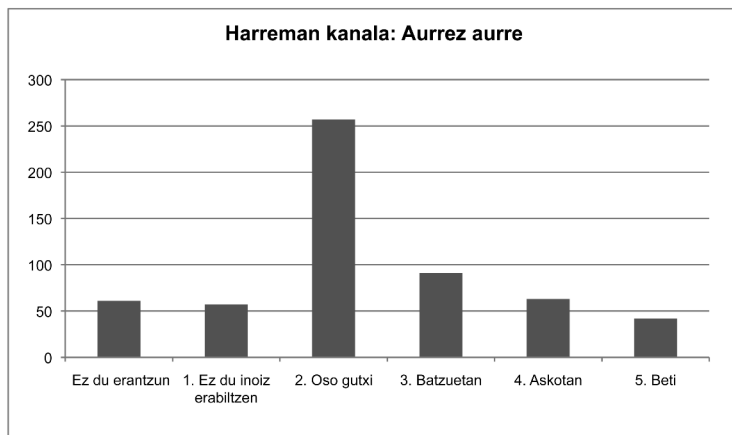
Herritarren gehiengoak oso harreman txikia du GFArekin. Galdetegia erantzun dutenen %71,1-ek dio urtean sei aldiz baino gutxiagotan duela harremana Aldundiarekin. Kasu gehienetan Ogasunarekin izaten dira harremanak, urteroko zerga-agiriak aurkeztera mugatzen dira, eta, gehien bat aurrez aurre izaten dira, nahiz eta, batzuek telefonoa eta bide elektronikoa ere erabiltzen dituzten.



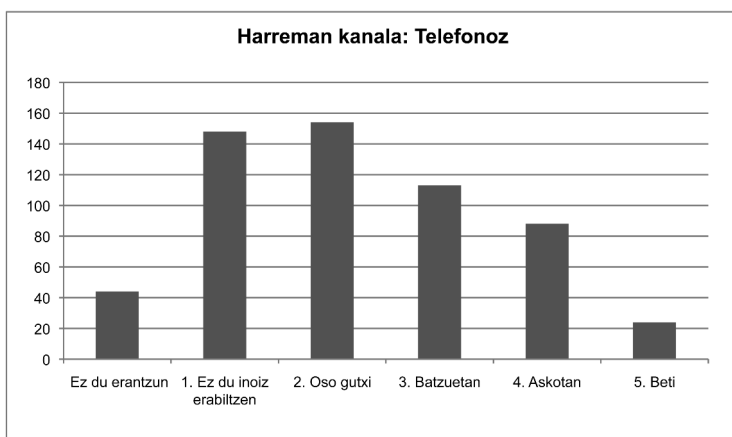
Bestalde, %11,2k dio urtean 7-12 aldiz joaten dela; %5,8k hilean 2-3 aldiz; eta %10,0k astero.

Azken talde hauetan ditugu Koldo Mitxelena Kulturunera joaten diren ikasleak, eta gestoretako, udaletako eta enpresa hornitzaileetako langileak.

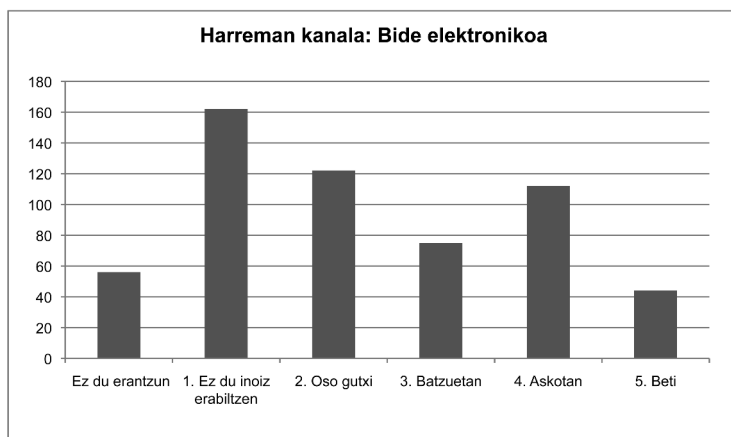
Harremanen maiztasunak gora egin ahala, gehiago erabiltzen da telefonoa eta bide elektronikoa, baina ikasleek Koldo Mitxelena oso maiz erabiltzen badute ere, ez dute uste Aldundiarekin harremana dutenik, ikastera baino ez dira joaten, eta ez dute langileekin hitz egiten. Era berean, badira astero Ogasunarekin harremana dutenak, baina aurrez aurre baino ez.



	Ez du erantzun	1. Ez du inoiz erabiltzen	2. Oso gutxi	3. Batzuetan	4. Askotan	5. Beti	GUZTIRA
1. 0 edo urtean 1	5	17	36	5	7	10	80
2. Urtean 1-6	26	29	182	54	24	11	326
3. Urtean 7-12	9	6	19	19	11	0	64
4. Hilean 2-3	5	1	5	7	9	6	33
5. Astero	13	4	10	6	11	13	57
Ez daki / Ez du erantzun	3	0	5	0	1	2	11
GUZTIRA	61	57	257	91	63	42	571

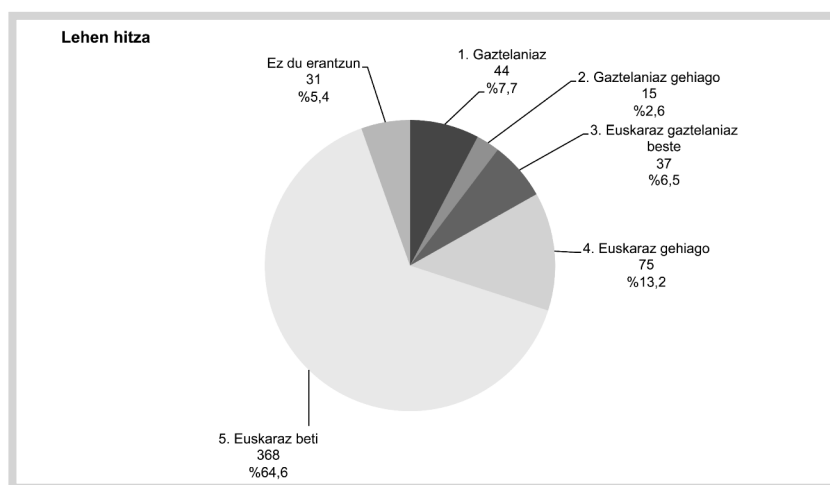


	Ez du erantzun	1. Ez du inoiz erabiltzen	2. Oso gutxi	3. Batzuetan	4. Askotan	5. Beti	GUZTIRA
1. 0 edo urtean 1	3	30	28	7	8	4	80
2. Urtean 1-6	20	97	101	69	28	11	326
3. Urtean 7-12	3	3	12	22	21	3	64
4. Hilean 2-3	5	4	3	6	14	1	33
5. Astero	12	7	7	9	17	5	57
Ez daki / Ez du erantzun	1	7	3	0	0	0	11
GUZTIRA	44	148	154	113	88	24	571



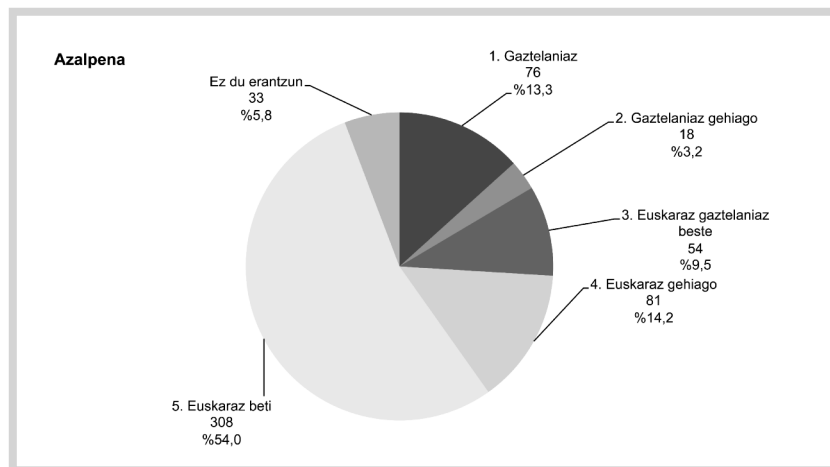
	Ez du erantzun	1. Ez du inoiz erabiltzen	2. Oso gutxi	3. Batzuetan	4. Askotan	5. Beti	GUZTIRA
1. 0 edo urtean 1	7	33	19	4	8	9	80
2. Urtean 1-6	24	103	87	43	52	17	326
3. Urtean 7-12	7	10	4	10	27	6	64
4. Hilean 2-3	5	4	3	6	13	2	33
5. Astero	10	9	5	12	11	10	57
Ez daki / Ez du erantzun	3	3	4	0	1	0	11
GUZTIRA	56	162	122	75	112	44	571

4.4 Lehen hitza, azalpenak, dokumentuak eta informazio telematikoa²



%64,6k dio **lehen hitza euskaraz** dela. Talde honetan ditugu erantzundako inkesten %83,3 eta jasotako galdetegen %42,8.

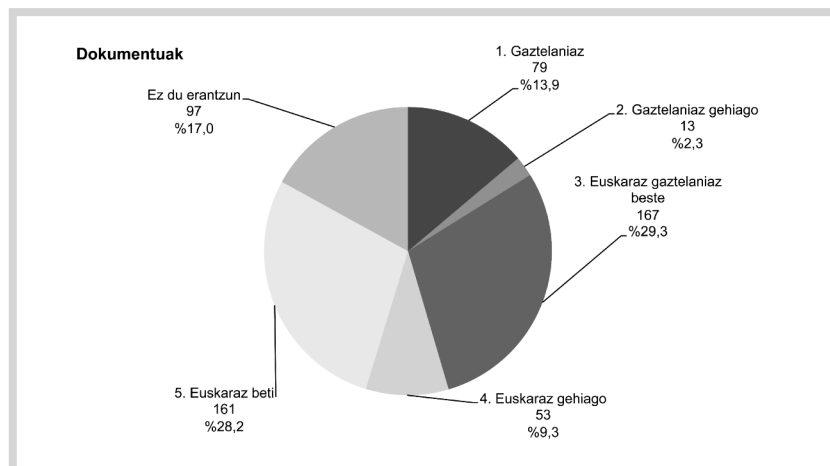
Inkestaren kasuan, 37 pertsonen (%12,1) erantzun dute gaztelaniaz izan dela, baina 16k aitortu dute erabiltzaileak beraiek hasi direla gaztelaniaz.



%54,0k dio **azalpenak euskaraz** izaten direla.

Azalpenak ematean gaztelaniaren erabilerak gora egiten du, %13,3 izan arte.

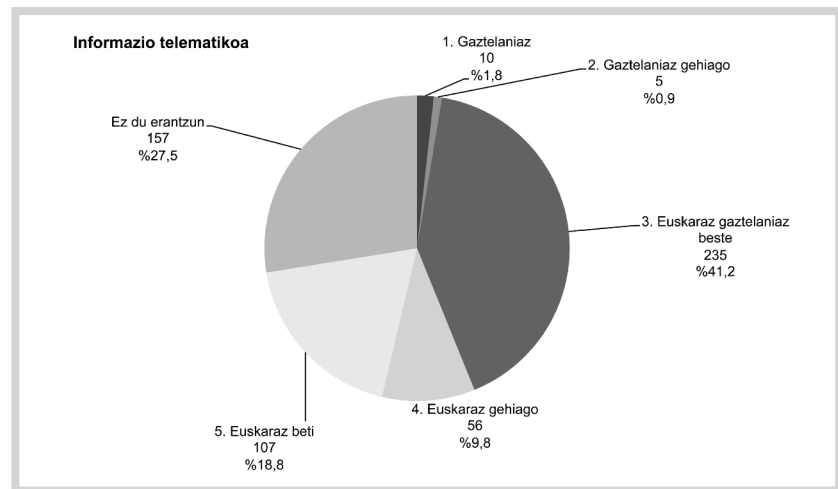
Dena den, gertaera hori ez da beti zerbitzu ematen duenarengatik: lehen hitza euskaraz izaten dela adierazi duten pertsonetatik 37k gaztelaniaz jaso dute zerbitzua, eta horietatik 22k nolabait adierazi dute haiek hautatu edo nahiago dutela hizkuntza hori.



%66,8k dio **dokumentuak euskaraz** daudela (*Euskaraz gaztelaniaz beste, Gehiago* edo *Euskaraz*).

Gaztelaniaz bakarrik direnen kopuruak ez du ia gora egin Azalpenekin alderatuz gero, eta bi eletako aukerak egin du gora nabarmen. Hala eta guztiz ere, inkestan azalpenak euskaraz jaso dituzten **48** pertsonen adierazi dute dokumentazioa gaztelaniaz jaso dutela.

Bestalde, gora egin du erantzun ez dutenen kopuruak.



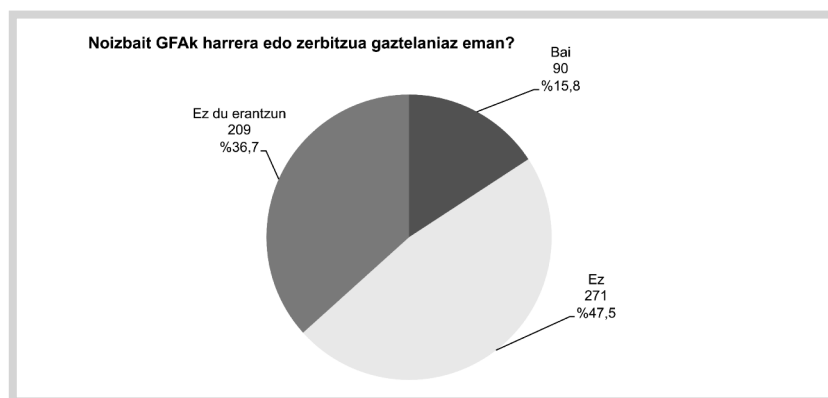
%69,8k dio informazio telematikoa euskaraz dagoela (*Euskaraz gaztelaniaz beste, Gehiago* edo *Euskaraz*) eta **%1,8k** gaztelaniaz dagoela.

Hemen ere, gora egin du erantzun ez dutenen kopuruak. Gogoan izan parte hartzaileen **%38,2k** ez duela erantzun edo sekula erabili ez duela erantzun du harreman kanal elektronikoei buruzko galderari.

Dokumentazioa eta Informazio telematikoari buruzko azken bi galdera hauen kasuan, galdetegiari emandako erantzuna bakarrik kudeatuz gero, hurrenez hurren, **17** eta **9** pertsona dira informazioa “Gaztelaniaz gehiago” edo “Gaztelaniaz beti” banatzen dela uste dutenak (**%6,4** eta **%3,4**). Gehiengoak uste du “Euskaraz gaztelaniaz beste”, “Euskaraz gehiago” edo “Euskaraz beti” ematen dela, hurrenez hurren, dokumentazioa **226k** eta informazio telematikoa **227k** (**%85,2** eta **%85,6**).

Galdetegiari erantzun dioten artean, dokumentuen itemean, “Euskaraz Beti” da jende gehienak hautatu duen aukera, eta telematikoan, berriz, “Euskaraz gaztelaniaz beste”.

Kontuan izan behar dugu, kasu batzuetan, hartzaile zehatzik gabeko informazio orokorraz ari garela, eta, beste kasu batzuetan, aurretik hizkuntza aukeratu duten pertsonen jasoko duten dokumentazioaz aritu gaitezkeela.



%47,5k dio ez duela gogoan GFAk inoiz harrera edo zerbitzua gaztelaniaz eman dionik.

%36,7k ez du galdera erantzun. %15,8k dio baietz, gaztelaniaz artatu dutela, eta gehienek egoera zein izan den zehaztu dute (beherago ikusi).

Galdera honen inguruan jasotako ohar guztiak ez ditugu zerrendatuko, nahiz eta txostenean hala dagoen departamentuz departamentu. Batzuk zoriontzeko izan direla aipatuko dugu (“Euskaraz eta ondo hartu naute beti”, “Behar izan ditugunean, laguntzeko prest izan dira beti. Eskertzekoa”...) eta gehienak lehen hitza euskaraz jaso ez dituzten egoerak aipatzen dituztela (“... batzuetan telefonoa gaztelaniaz hartzen dute”, “langile batek gaztelania hutsean artatu nau bizpahiru aldiz (saiaitzen naiz txanda aldatzen ahal izanez gero)”, “Gaur, adibidez”, “Euskaraz egiten dugu bertan dauden teknikarien arabera, bilerakide batek euskaraz ez badaki, gaztelaniaz egiten dugu bilera”...).

Oharrak idatzi dituztenen artean, gehienak Ogasunak (38) eta Gizarte Politikak (10) ematen duten zerbitzuen gainekoak dira. Ogasunari buruzko orokorreaz gain, honako egoitza hauek aipatu dira: Amara (1), Azpeitia (5), Eibar (1), Errotaburu (10), Gros (2), Irun (4), Okendo (4) eta Tolosa (2). Gizarte Politikari dagokionez: Eibarko egoitza (3), Txara 2 (6) eta Zarautz (1).

Horietaz gain, azaldu dira hizkuntza irizpideak betetzen ez dituzten bi erroretu (horietako bat finkoa).

**Parte hartzaileen
%46,5k ez dio
ezer eskatzen
Aldundiari**

**Euskararen
erabilera
sustatzearen alde
azaldutakoen
artean bi talde
antzerian ditugu:
bat, egungo
bideari
jarraitzearekin
ados daudenak,
eta, bi, nolabait,
Aldundiari
gehiago egitea
eskatzen
dietenak (159
erantzun).**

4.5 Zer eskatzen diozu Gipuzkoako Foru Aldundiari?

Galdera honi erantzuten dioten 377 ohar jaso ditugu. Beraz, parte hartzaileen %66k adierazi du zerbait eta jasota geratu da.

Lehenengo talde batean elkartu ditugu 59 kasu. Horiek ez diote ezer gehiago eskatzen edo hizkuntza kudeaketari zuzenean lotuta ez dauden gauzak eskatzen dizkiote. Askok “Ezer ez”, “Ez dakit” eta “Ezer berezirik ez” estilokoak dira, baina badira mami gehiago dutenak. Hauek interesgarrienak: “Zerbitzu gardena eta kalitatezkoa. Herritarrenganako hurbiltasuna”, “Informazioa lortzeko erraztasuna eta beti erantzun bat jasotzea”, “Gauzak internetez egitea ez da ona adineko jendearentzat”, “Gestioan azkartasuna” eta “Beharra dudanean atenditua sentitzea.”

Horietatik 3 kasutan, zerbitzuari buruzko aipamen positiboak egiten dituzte, eta horietako batean hizkuntzaren erabilera da baloratzen dutena: “Zintzotasunez eta hurbiltasunez jokatzeko bizilagunekin. Oso erantzun onak jaso izan ditut gehienetan (behin ezik, harritu ninduen hotsasunak)”, “Zerbitzu ona izaten da, xxxxxxxx baino hobea” eta “Xxxxxxxx baino gehiago erabiltzen da”.

Eta 3 kasutan, berriz, ez diote batere lehentasunik ematen hizkuntzari: “Berdin dit”, “Zerbitzu ona ematea. Berdin zait hizkuntza” eta “Ezer ez, beste gauza garrantzitsuagoak badira euskara baino (diru-laguntzak...)”.

Horiekin batera izango genituzke egiten dena nahikoa dela nolabait adierazi dutenak. 13 erantzun dira. Esate baterako: “Nahikoa erabiltzen dute”, “Ondo ari dira. Ez dut gehiago eskatzen”, “Egiten duena ondo da”, “Gauzak ongi egiten baditu, ezer ez”.

Horiei guztiei erantzunik eman ez duten 193 pertsonak bilduz gero, ondoriozta dezakegu: parte hartzaileen %46,5k ez dio ezer eskatzen Aldundiari (265).

Bigarren talde batean batu ditugu euskararen erabilera sustatzearen alde azaldu direnak. 282 dira, galdetegia osatu dutenen ia erdia (%49,5). Horiei beherago azalduko dugun hirugarren multzo batean taldekatuta baina euskararen erabileraren aldekotzat har ditzakegun beste 20 mezu gehituz gero, 302 dira guztira, galdetegia osatu dutenen erdia (%52,9).

Euskararen erabilera sustatzearen alde azaldutakoen artean bi talde antzerian ditugu: bat, egungo bideari jarraitzearekin ados daudenak (123 erantzun), eta, bi, nolabait, Aldundiari gehiago egitea eskatzen diotenak (159 erantzun).

Hauek dira jarraitzearekin ados daudela dioten horietako batzuen iritzia: “Euskaraz aritzeko aukera ematea eta horrela jarraitzea”, “Gaur egun bezala jarraitzea, kontentu nago”, “Jarraitzeko horrela. Garrantzitsua da”, “Hala jarraitzeko, lehen hitza beti euskaraz”, “Nik beti lehen hitza euskaraz egiten dut, baina ez dakienarekin ez naiz oso fundamentalista. Ulertzen dut euskaraz ez dakiten langileak leku guztietan daudela eta batzuetan zaila dela denak euskalduntzea lortzea. Aldundiak horrantz jotzeko konpromisoa mantentzea eta pausotxoak ematen joaterekin nahikoa dut”, “Hobetzen ari da eta pixkanaka joan behar da ezin da egun batetik bestera dana aldatu” eta “Horrela jarraitu, baina jendeak erabili behar du”.

Talde honetan erabiliena izan den ideia “jarraitzea” hitzari lotuta dago. Horretaz gain, baditugu “eskubidea” aipatzen duten 4, “naturaltasuna/normaltasuna” aipatzen duten beste 4, eta “lehen hitza euskaraz” izatea aipatzen duten 14 erantzun.

Gehiago eskatzen dutenen kasuan, ideiarik aipatuena “Dena euskaraz” edo “Zerbitzua euskaraz” dira (29 eta 16 hurrenez hurren). Besteak beste: “Dena euskaraz”, “Eurek guztia euskaraz egitea”, “Horrela jarraitu %100 lortu arte”, “Euskara hutsez funtzionatzea, bai barneko lanean, bai kanpora begirako proiektzioan (agerraldietan, hedabideetan...)”, “Zerbitzu, harreman eta tramite guztiak euskaraz egiteko aukera eskaintzea”, “besterik gabe, onar nazala euskaraz nik eskatu gabe, berez horrela izan behar duelako, errespetuz eta duin eskainiz herritar moduan zor didan zerbitzua”, “Edozein herritarri edozein zerbitzu edo informazio txukun emateko moduan egotea eskatzen diot, herritarrek berak eskatzen duen hizkuntzan. Eskatzen diodan horretara iristeko hartu beharreko erabakiak hartuko dituela eta helburuari tinko eutsiko diola espero dut” eta “Egia esan, erakunde publikoen zein instituzioen sarea eta egitura ahalik eta gehien murriztu, soildu eta arintzearen aldekoa naiz. Erakunde honen funtzioak argitzea eta optimizatzea eskatzen diot GFari eta hizkuntzari dagokionez, euskarazko zerbitzu osokoa eskaintzea eta kalitatezko euskara erabiltzea”.

Horiekin batera “Gaitasuna bermatu” ideia izango genuke (20 aipamen): “Guztiak euskaraz jakitea bermatzea”, “Jende euskalduna ipintzea”, “Langile guztiak hizkuntza eskakizuna/EGA derrigor edukitzea”, “Langileen hizkuntza gaitasuna gehiago lantzea. Zerbitzua osorik euskaraz emateko gaitasuna izatea” eta “Langileek hizkuntza eskakizuna badute ere, euskara maila baxua dute eta eguneratu edo praktikatu beharra dute. Beraz, euskara maila baxu hori hobetzea”.

Hirugarren talde batean batu ditugu erabiltzen den euskara aldaerarekin kritikoak direnak eta elebitasuna espresuki aldarrikatzen dutenak.

Aipatu dituzten beste hiru gai dira “Normaltasuna/Naturaltasuna” (15), “Eskubideak” (14) eta “Eredu/Aitzindari” (14) ideiak. Esate baterako: “Euskara normaltasunez erabiltzea”, “Normalizatuta izatea euskara”, “Euskaraz normaltasun osoz aritzea. Hau da, Erreteriar batek Gipuzkoako Foru Aldundiarekin euskaraz egitea, erraz, eroso, kezkarik gabe (arrotz sentitu gabe), Cabezon de Pisuergako herritar batek Gaztelako erakundeetan gaztelaniaz nola”, “Herritarren hizkuntz eskubideak bermatzea eta euskaraz egin nahi duen jendeari gauzak “erraztea”. Euskaldunok lotsarik, beldurrik ez izatea euskaraz egiten dugunean. Euskaraz aritzea “normala” izatea Gipuzkoako Foru Aldundian”, “Euskaraz ere aritzeko eskubidea izatea berari dagozkion arlo guztietan”, “Euskaldunon hizkuntz eskubideak bermatzea sail guztietan”, “Irudi hutsean ez geratzeko eta benetako adibide izatera pasatzeko”, “Euskararen erabileran aitzindari eta erreferente izatea EHn, bidegile izatea” eta “Euskararentzako eremuak zabaltzen joan dadila berari dagokionez, eta gipuzkoar gizarteari begira erreferentzia izan dadila euskararen aldeko jokaerari dagokionean”.

Aipamen gutxiago izan ditu “Lehenetsi” ideiak (6): “Euskara lehenestea beste hizkuntzen aurrean. Egunerokotasunean erabiltzea”, “Gaztelania eta euskara ez jartzea maila berean, hots, euskarari lehentasuna ematea” eta “Euskarazko zerbitzua (harrera, artapena, agiriak, zehaztasunak...) lehenestea, batez ere eremu euskaldunetan”.

Eta hirugarren talde batean batu ditugu erabiltzen den euskara aldaerarekin kritikoak direnak eta elebitasuna espresuki aldarrikatzen dutenak. 23 dira guztira.

Bost kasu ditugu erabiltzen den hizkuntza estandarren zailtasunari buruzko aipamenekin. Esate baterako: “Adinez nagusi garen euskaldunok ulertzeko moduko euskara egitea”, “Euskara errazagoa erabiltzeko eta pazientziaz jokatzeko”, “Hain batuz ez dezatela egin langileek, pixka bat hizkuntza herrikoia goa erabiltzea” eta “Goraxeago aipatu dudan moduan, hizkuntza ereduak badu zer aldatua GFAn. Herritarrei gertukoagoa egingo zaien hizkuntza behar da, batez ere txosten ofizialetan. Euskaldun batek gaur egun unibertsitateko karrera bat behar du GFaren zenbait txosten ulertzeko. Horixe aldatzea espero dut, euskaraz dakiten guztiek bete ahal izan ditzaten agiriak”.

17 erantzun bildu ditugu bi eletan aritzearen alde, hau da, harremanak euskaraz eta gaztelaniaz izatea eskatzen diote Aldundiari. Esate baterako: “Euskaraz eta gaztelaniaz, bietan, ongi aritzea”, “Bi hizkuntzak plano

berean egotea”, “Guztion eskubideak bermatu euskaraz eta gaztelaniaz”, “Tratu berdina izatea” eta “Elebitasuna, ez dena gaztelaniaz, ez dena euskaraz. Aukeratu nahi dut”.

Horietako 14 kasutan, oreka hori lortzeko euskararen egoera hobetzea eskatzen diotela interpreta daiteke: “Espainiar hiztunek bere hizkuntza erabiltzeko daukaten eskubide berberak izatea euskaraz bizi ahal izateko. Militantziarik gabe” eta “Hizkuntza aniztasuna, begirunea eta euskararen erabileraren aldeko giroa sortzen lagun dezala gizartean. Zerbitzua euskaraz zein gaztelaniaz ematea berma dezala, baita bere izenean edo berarekin lankidetzan eskaintzen diren zerbitzuetan ere”.

Eta beste 2 kasutan, gaztelaniaz aritu nahi dutenen egoera da kontuan hartzea eskatzen dena: “Oso ondo dago euskara bultzatzea, baina ez dakienari ere errespetatu behar zaio. Onena dena ele bietan egitea” eta “Errespetua gazteleraz hitz egin nahi diren guztientzat, legeak beti bete behar dira, ez bakarrik komeni zaizkigunean...”.

Atal honekin amaitzeko, galdera honi erantzuterakoan 23 parte hartzailek egindako proposamen zehatzei egingo diegu lekua. Denetik dago, baina taldeka daitezke.

Eskaera zehatzetan gehien errepikatu den ideia da euskararen sustapenerako baliabide ekonomikoak handitzeko eskaera (4): “Konpromisoa behar da, baina ez da nahikoa. Errekurtsoak ere jarri behar dira. Denok jarri behar dugu”, “Euskararen erabilera bermatzeaz gain, euskararen sustapenean ere laguntzen jarraitzea eta horretan lan poltsa handitzea”, “Barrura begira egin duena ondo egonik, kanpora begirako lanarekin zentratzea. Baliabideak euskararen erabilerara bideratzea. Espero dut, esaterako, euskara sustatzeko dagoen poltsa bikoiztea” eta “Euskal kultura sustatzen duten Gipuzkoako erakunde, enpresa, hedabide eta abarrentzako diru-laguntzak nabarmen handitzea. Seaska diruz laguntzea”.

Horiei gehi diezaiekegu, sustapena politika ekonomikoetan bertan ematea eskatzen duen hurrengo proposamena: “Euskara sustatzea. Hizkuntzaren aldeko politika ekonomikoak bultzatzea”.

Aldundiaren funtzionamenduari dagokionez, kexetan azaldutako gai zehatzak ditugu (telefono deien kudeaketa, Gizarte politika, azpikontratazioetan eragitea eskatzen dute beste 2. “Telefonozko akats horiek zuzentzea. Euskaraz aritu ahal izatea beti”, “Zerbitzu sozialen hizkuntza egoerari konponbidea jartzea”, “Horrela segi, baina azpikontrataturako

**Eskaera
zehatzetan
gehienez errepikatu
den ideia da
euskararen
sustapenerako
baliabide
ekonomikoak
handitzeko
eskaera (4).**

enpresen euskara maila kontrolatu" eta "Aurretik aipatu ditudanez gain, uste dut ahalegina egiten ari dela langileen hizkuntz profila bermatzeko. Erabileran zer eginga badago, are gehiago azpikontratatzaren diren zerbitzuetan beste horrenbeste eskatzen ez bada" eta euskaraz lan egitearen aldeko aipamenak. Azken bi hauetan erritmoan dago aldea, bigarrenak itzulpenak desagerrarazteko eskaera egiten baitu ("Elebitasunaren aldeko apustua momentuz eta gero euskara" eta "Era-kundea barrutik euskaldundu. Ziurtatu ez dela itzuli behar. Erabili. Originalak euskaraz egin. Itzultzaileak kendu").

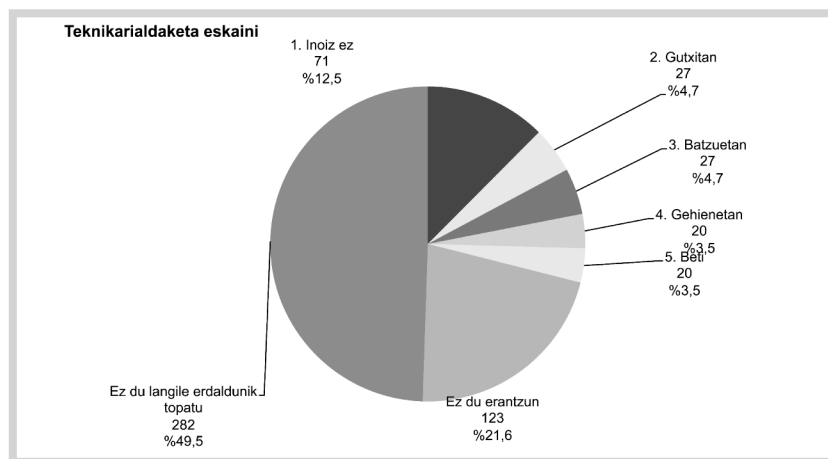
Orain arte aipatutako ideia gehienak, nolabait, pertsona bakar batek egindako ekarpen honetan ditugu laburtuta: "Euskararen erabilpenean eta sustapenean erreferentea izatea. Nirekiko komunikazioa euskara hutsean izatea. Ordezkaritza instituzional guztiak euskal hiztunak izatea. Ordezkaritza instituzionalen adierazpen publikoak euskara hutsean izateko hartutako bideari jarraipena ematea. Esleitzen dituen obretan euskara eskatzeko hasitako bidean sakontzea. Sektore ezberdinetako euskalduntze planak sustatu eta diruz laguntzea. Euskal kultura sustatzen duten Gipuzkoako erakunde, enpresa, hedabide eta abarrentzako diru-laguntzak nabarmen handitzea. Seaska diruz laguntzea. Bere langileen euskara maila hobetzeko neurriak hartzea."

Bestalde, Foro edo eztabaira guneren bat antolatzearen ideia azaldu da (2 erantzunetan): "'Inposizio" kontuak bere lekuan jartzeko irizpidea landu behar litzatekeela uste dut. Diputazioak eta beste erakundeak sustatu eta horretarako foro zabal bat osatzea proposatuko nuke" eta "bizi dugun esparru historikoaren protagonisten jokabidearen garrantzia jakitea ongi eta argi transmititzen asmatzea, batez ere bere langileria osoari eta baita populazioari ere (hona bizitzera datozenentzako ongietorri gutun batez edo, ahaztu gabe!). Horretarako tresnak eztabaida gune permanenteak eta kontzientziazio kanpaina positiboak (despolitizatuak eta soziolinguistikoki zuzenak, "euskara" eta "euskaldun" hitzak erabili gabe, adibidez) antolatzea izan daiteke. Normalizazioaren inguruko "the big picture" delakoaren falta nabarmena dago gizartearen maila guztietan."

Eta amaitzeko, nolabait Aldundiaren eremutik kanpo edo kanpora begirako batzuk, besteak beste, Migrazioari eta D ereduari buruzko 2na aipamen...: Ahalegindu bide horretan", "Kanpoko jendea laguntzeko euskara ikasi dezaten", "Hartu duen norabidean aldarte baikorrez aurrera egitea, ardatz nagusia (euskara elkarbizitzaren gakoa) zehazta-

sunez jorratuz eta esplizitu bihurtuz, adibidez, etorkinekin” “D ereduari laguntza gehiago”, “...hausnarketa batzuk D ereduan ikastearen arrazoen inguruan ikasleen artean”, “Gaztelaniaz egiten duenari, galdetzea, “informazio bilketa gisa” ea zergatik egiten duen gaztelania”, “euskaldunon hizkuntza zabaltzeko saiaketak, proiektuak, kurtsoak... prestatzea ere”, “Errealari entrenatzaile eta jokalarari euskaldunak izan ditzan eskatzea. Daukaguna mantendu egin behar da blindatutako kontratuz bada ere”, “Zuzen ditzala TSST enpresak eskaintzen duen Lurraldebus zerbitzuko autobusetako euskarazko kartelak”, “Euskararen presentzia kaleetan bultzatzea, euskararen aldeko ekintzak bultzatzea eta laguntzea. Euskara beste esparru batzuetara zabaltzea (berrikuntza, teknologia berriak, mugikortasuna)”, “jarraipena egin diezaiola Irungo Udalari” eta “interesgarria litzateke bertako kale eta toponimia txikiaren euskarazko izenen ezagutza zabaltzea, hala nola helbideak emateko eredu estandarra txiki-txikitatik ongi erakustea”.

4.6 Teknikari aldaketa eskaini



%7k dio zerbitzu emaileak euskaraz ez zekienez **lankide euskaldun batekin aritzea eskaini** diotela gehienetan edo beti, hau da, galderari erantzun dioten %24k.

Erantzunen arabera, parte hartzaile guztien artean **%12,5i inoiz ez zaio eskaini** teknikari aldaketarik.

%49,5-ek ez du teknikari erdaldunik topatu. 282 erantzun horietatik 214 egoitzetan bertan, zerbitzua jaso eta berehala, egindako inkestei dagozkie (inkesten %70).

**%80,3k dio
Erabat ados
(%56,1) edo
Nahiko ados
(%24,2) dagoela
eta kartela eta
dokumentuak
euskaraz daudela
ikusteak
animatzen duela
euskaraz egitera**

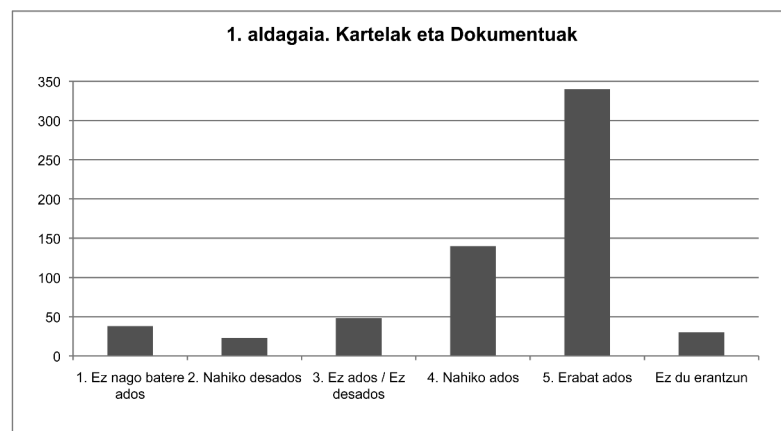
Erabiltzaileen aldetik hiru jarrera antzeman ditugu:

— %8,7k (50 erabiltzailek) adierazi du beraiek hasi direla gaztelaniaz edo nahiago dutela gaztelaniaz aritu. Kasu gehienetan gaitasunari lotutako aldagaiengatik. “Euskaraz hasi dira, baina haiek eskatu dute gaztelaniara pasatzea arinago egiteko”, “Nik hitz egin dut lehenengo gaztelania”, “Guk eskatu dugu gaztelaniaz egitea”, “Nik ere gauza teknikoak nahiago gaztelaniaz”, “Bi lagun etorri gara, eta bikoteak ez dakienez, gaztelaniaz egin dugu”...

— Kasu batzuetan, erabiltzaileek beraiek eskatzen dute langile euskalduna: “Eskaini baino lehen nik eskatu izan dut”, “Langileak euskaraz ez badaki ni neu izaten naiz euskaraz dakien batekin aritzea. Gehienetan lortzen dut baina batzuetan ez, eta gaztelaniaz aritzea behartzen naute.”

— Beste kasu batzuetan, egokitu egiten dira: “Euskara ez dakien baten kasuan nik aldatu izan dut hizkuntza”, “Gehienekin euskaraz aritzen naiz, eta bestela bada, ez dut beste norbaitekin aritzea eskatzen”, “Orokorrean ona da eta euskaraz ia beti. Inoiz gaztelaniadunik egokitu zait, baina beti ere oso kontsulta espezializatuan, eta beraz nire ustez ulertzekoa lankide euskaldun batekin aritzea ez eskaintzea”, “Esango nuke joan naizenetan euskaraz hartu nautela. Edonola ere, euskaraz ez banaute hartu, gazteleraz egin dut. Sekulan ez didate euskaldun batekin hitz egiteko aukera horrelako kasuetan.”

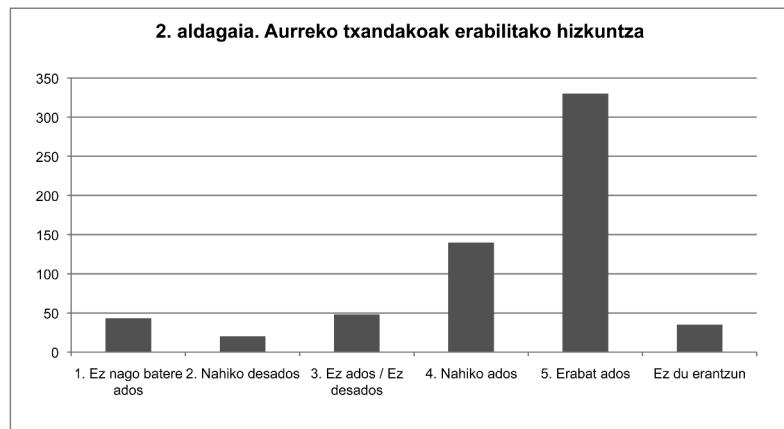
4.7 Erabileran eragiten duten aldagaiei buruzko iritziak



%80,3k dio *Erabat ados* (**%56,1**) edo *Nahiko ados* (**%24,2**) dagoela eta **kartela eta dokumentuak euskaraz daudela ikusteak** animatzen duela euskaraz egitera (321 eta 138 erantzun).

%7,6 *Erabat desados* (**%5,1**) edo *Nahiko desados* (**%2,5**) dago.

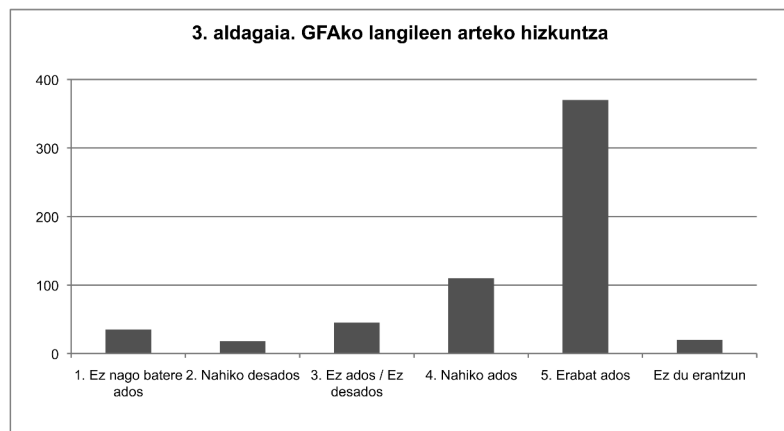
%4,4k ez du erantzun.



%76,2k dio *Erabat ados* (**%53,0**) edo *Nahiko ados* (**%23,2**) dagoela eta **aurreko txandakoak euskaraz egin duela entzuteak** konfiantza ematen diola euskaraz jarraitzeko (302 eta 132 erantzun).

%10,9 *Erabat desados* (**%7,2**) edo *Nahiko desados* (**%3,7**) dago.

%6,3k ez du erantzun.

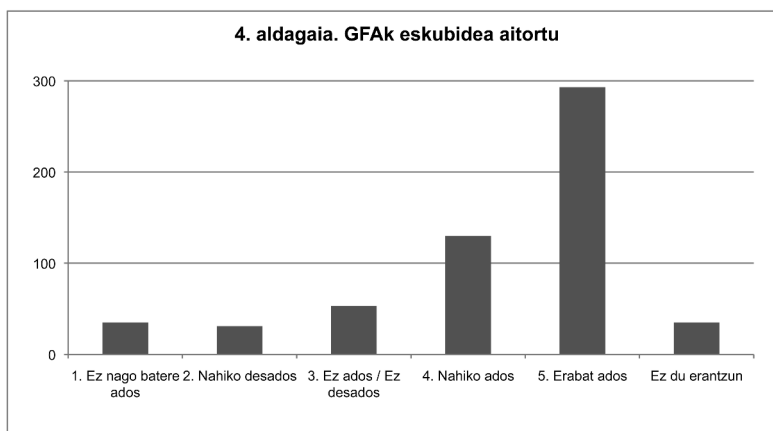


%76,2k dio *Erabat ados* (**%53,0**) edo *Nahiko ados* (**%23,2**) dagoela eta **aurreko txandakoak euskaraz egin duela entzuteak** konfiantza ematen diola euskaraz jarraitzeko

%83,1-ek dio *Erabat ados* (%63,3) edo *Nahiko ados* (%19,8) dagoela eta **langileen artean euskaraz egiten dutela entzuteak** animatzen duela euskaraz egitera (361 eta 113 erantzun).

%7,6 *Erabat desados* (%4,4) edo *Nahiko desados* (%3,2) dago.

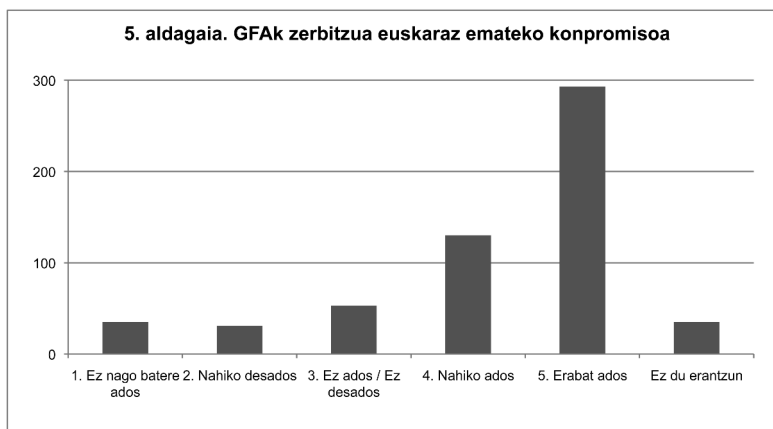
%3,5-ek ez du erantzun.



%74,2k dio *Erabat ados* (%51,4) edo *Nahiko ados* (%22,8) dagoela eta **GFAk euskaraz hitz egiteko eskubidea duela aitortu** izanak laguntzen diola euskaraz egiten (293 eta 130 erantzun).

%10,0 *Erabat desados* (%5,4) edo *Nahiko desados* (%4,6) dago.

%6,0k ez du erantzun.

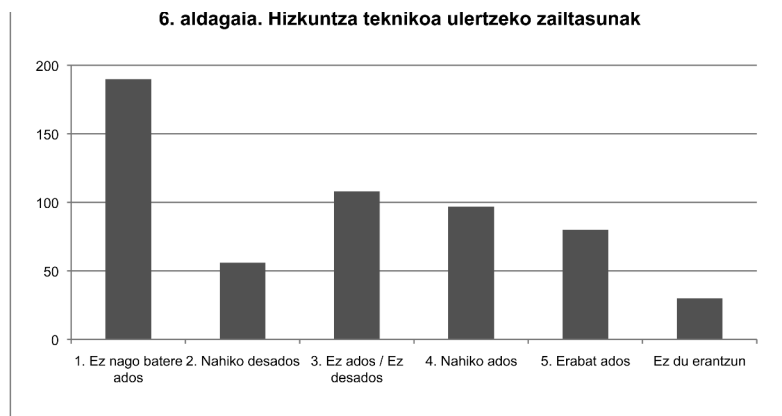


%75,1-ek dio *Erabat ados* (%53,3) edo *Nahiko ados* (%21,8) dagoela eta la-

saiago aritzen dela euskaraz **GFAk zerbitzua euskaraz emateko konpromisoa hartu duela** jakinda (304 eta 124 erantzun).

%9,7 Erabat desados (%5,1) edo **Nahiko desados (%4,6)** dago.

%6,0k ez du erantzun.

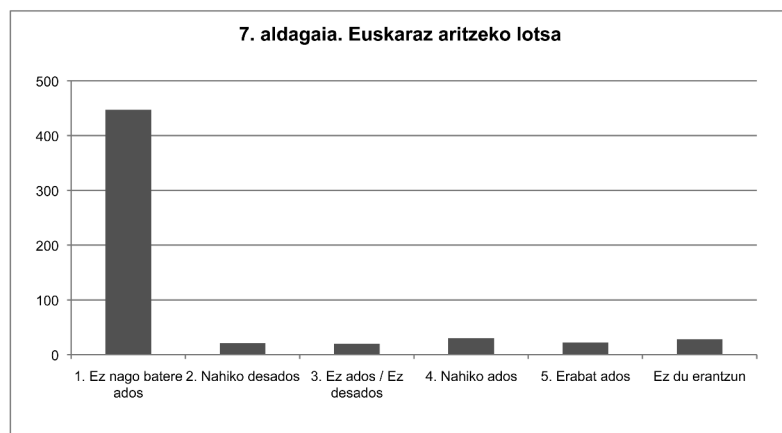


%43,7k dio **Erabat desados (%33,2)** edo **Nahiko desados (%10,5)** dagoela eta **ez duela hizkuntza teknikoa ulertzeko zailtasunik**. (189 eta 59 erantzun).

%32,1k dio **Erabat ados (%15,1)** edo **Nahiko ados (%17,0)** dagoela eta zailtasunik dituela. (86 eta 97 erantzun).

%18,9 Ez dago ados, ezta desados ere (108 erantzun).

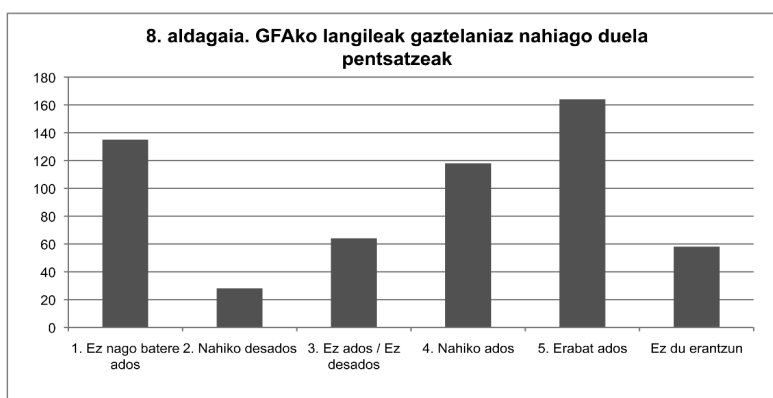
%5,4k ez du erantzun.



%82,0k dio *Erabat desados* (%78,4) edo *Nahiko desados* (%3,7) dagoela eta **ez duela euskaraz aritzeko lotsarik, bere euskara ez delako oso zuzena**. (447 eta 21 erantzun).

%9,2k dio *Erabat ados* (%3,9) edo *Nahiko ados* (%5,3) dagoela eta lotsa ematen diola. (22 eta 30 erantzun).

%4,9k ez du erantzun.

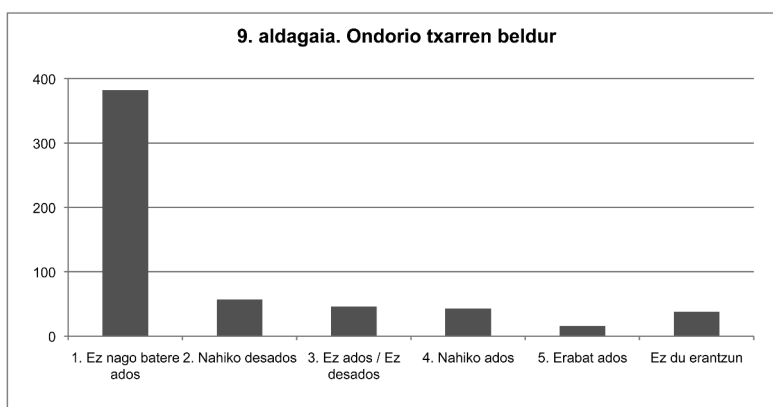


%49,5-ek dio *Erabat ados* (%28,8) edo *Nahiko ados* (%20,7) dagoela eta **GFAko langileak gaztelaniaz aritzea nahiago duela pentsatzeak edo jakiteak ez diola euskaraz aritzera laguntzen** (164 eta 118 erantzun).

%28,9 *Erabat desados* (%23,3) edo *Nahiko desados* (%5,6) dago.

%11,6 Ez dago ados, ezta desados ere (66 erantzun).

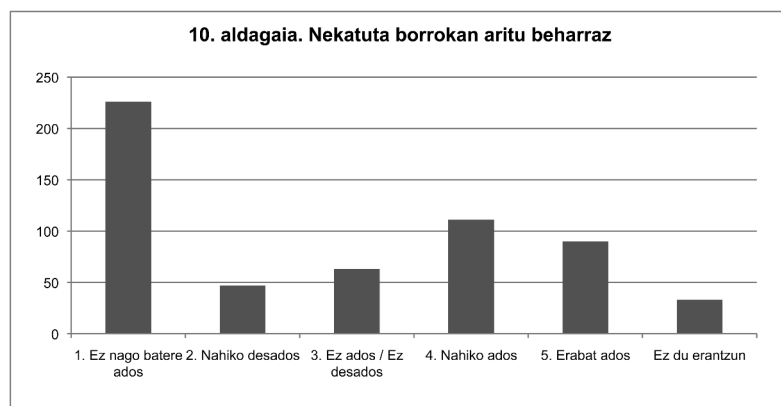
%10,0k ez du erantzun.



%77,0k dio *Erabat desados* (**%67,0**) edo *Nahiko desados* (**%10,0**) dagoela eta **ez dela beldur euskaraz aritzeagatik erantzun edo ondorio txarren bat ekarriko dionik**. (382 eta 57 erantzun).

%10,3k dio *Erabat ados* (**%2,8**) edo *Nahiko ados* (**%7,5**) dagoela eta beldur dela. (16 eta 43 erantzun).

%4,9k ez du erantzun.



%47,8k dio *Erabat desados* (**%39,6**) edo *Nahiko desados* (**%8,2**) dagoela eta **ez duela nekatzen hizkuntzarengatik borrokan etengabe aritu beharrik**. (226 eta 47 erantzun).

%35,3k dio *Erabat ados* (**%15,8**) edo *Nahiko ados* (**%19,5**) dagoela eta nekatzen dela. (90 eta 111 erantzun).

%11,1 Ez dago ados, ezta desados ere (63 erantzun).

%5,8k ez du erantzun.

Beste aldagairik baden galdetuta, 38 ohar jaso ditugu. Batzuek guk proposatutakoetan sakontzen dute: langilearen gaitasuna eta jarrera, lehen hitza, langileak darabilen dokumentazioa eta Extraneta gaztelaniaz izaten dela hitz teknikoak gaztelaniaz hobeto ezagutzen dituelako...

13 erantzunek norberarengan kokatzen dute fokua, kasu batzuetan (4) ikasten ari direlako eta gainontzekoetan (9) haien buruari euskaraz aritzeko eskubidea aitortzen diotelako eta hala egitea erabakita dutelako. Esate baterako: “Euskaraz egiten dut eta kito. Nire hizkuntza, beraz ez dut inolako motibazioa gehigarrik behar”, “Ni Euskaldun zaharra nai-

zenez, nire ama hizkuntza defendatzen dut eta ni beti saiatzen naiz euskaraz hitz egitea, leku publiko nahiz eta lagun artean. Baina hori niri barrutik ateratzen zait!!!!” eta “Determinazio hartuta dudanez, berdin dit aurrean zein dudan. Hasi, beti euskaraz hasten naiz”.

Beste 9 erregistrok aldagai berriak aipatzen dituzte, batzuek eragin positiboa dute eta beste batzuek negatiboa. Eragin positiboa dutenen artean, batzuek langilearengan kokatzen dute fokua: “saiatzen ari dela ikusteak”, “euskaraz egiten ez badu ere, argi adierazteak ulertzen duela” eta “euskaraz jakin behar duela jakiteak”. Eta beste batzuek agintariengan: “agintean dagoen partidu politiko kudeatzailea erabat euskaltzalea da” eta “Aldundiko kideak eta politikariak euskaraz ikusi eta aditzea”.

Eragin negatiboa dutenak hauek dira: “lehendik erdaraz aritzeko ohitura”, “kartelek akats linguistikoak izatea”, “aritu nahi izateagatik, itxoin beharra” eta “Aldamenean dudan jendea”. Hau da, bi pertsona elkarrekin joanez gero, eta bietako batek ez badaki, euskaldunak gaztelaniara jotzen du.

5. BIGARREN ATALA: TALDE FOKALAK. ONDORIOAK

I Hamahiru talde fokal antolatu dira, 1-2 departamentu bakoitzeko. Zuzenean 89 pertsonak hartu dute parte, eta beste 20k, proposatutako hitzordura joaterik ez zutenez, galdera berei erantzun diete, baina idatziz. Guztira 109 erakundetako ordezkariak hartu dute parte.

Antolaketa konplikatua izan da, eta ahalegin berezia eskatu du. Datuen babesa, Aldundiko departamentu bakoitzak nor gonbidatu aukeratu, ego-kitasuna eta euskaren erabileraren irizpideen arabera, agenda kontuak...

Saioetan 85 erakundek parte hartu dute, eta 8,1 puntuko balorazioa izan da saioen batez bestekoa. Bereziki ongi baloratu dute: “Egondako giro irekia eta ona”; “Begirunea. Entzun-hitz egiteko giroa”; “Irekia eta gaia lantzeko modua. Hitz egiteko aukera izatea”; “Talde txikia, hitz egiteko konfiantza”; “Espontaneo ateratzen diren gauzak heltzen joatea, ez estrukturakoa bakarrik”.

Hori bai, aipatu dira hobetzeko batzuk. Talde txikiren batean egotea egokitu zaion batek dio “eragile gehiagoren beharra” dagoela (“Partehartze txikia, pena erakunde gehiago bildu ez izana”; “Hornitzaile gehiagoren iritzia izatea komenigarria, nahiz eta bileretara ez etorri,

gutxienez beste bide batzuetatik”), eta bilera gela bat ere ez da espero bezain egokia izan (“Bilera gela”, “Bilera egiteko gela, eta deialdia denbora gehiagorekin”).

Horretaz gain, egindakoak ondorioak izatea nahi dutela eta emaitzen berri jaso nahi dutela adierazi dute: “Ondorioak banatuko al dira?”; “Emaitzen berri jakinaraztea”; “Jarraipena izatea horrelako taldeek”. Izan ere, egindakoaren baliagarritasunaren gaineko zalantza batzuk ere antzeman ditzakegu erantzun batzuetan: “Etorkizunari begira helburu zehatzen berri jakin nahiko nuke, lanketa honek etorkizunari begira ondoriozko edukiko ote duen eta esku-hartzerik zehaztuko dote den”; “Ebaluazio prozesu honekin hasi izana. Pentsatu nahi dut ebaluazioaren emaitzak ikusirik epe motzean erabakiren bat hartuko dutela gai honen inguruan ardura duten pertsonen”; “Herritarron eta eragileon iritzia eta jasotzea ondo baloratzen dut, baldin eta gero benetan kontutan hartzen bada”.

Hauetako dira talde fokaletan jasotako iritzietatik ondorioztatu daitezkeen 7 gako nagusiak:

1. Eragindako euskal hiztunak gustura daude Aldundiak egindako bidearekin, eta eroso sentitzen dira berarekiko harremanetan. Euskaraz aritzeko aukerak gora egin du, eta erabilera errealak ere bai, buruz buruko harremanetan zein bilera zabalagoetan ere. Barrura begira, lehengo bideari eutsi zaio eta intentsitate handiagoa eta orokorragoa sumatu dute (nahiz eta departamentu guztietan ez den maila berekoa izan), eta, kanpora begira eman dira urratsik nabarmenenak. Gainera, Aldundiaren eragina inguruko erakundeetara iristen da. Eskakizunak ezarri ditu hainbat arlotan, nahiz eta oraindik ez den jarraipen sendoa antzematen eta eskakizun mailarekin zalantza izan bakarren batek. Aldundiak berak egin ditzake hobekuntza proposamenak hornitzaileei eta haren izenean zerbitzua ematen dutenei. Orain artekoari eustea eskatzen diote; euskaraz lan egitea ahalbidetu; erabaki traktoreak hartzen jarraitzea; sakontzea, baina pauso azkarregiak eman gabe; atzeraezin bihurtzea...

2. Euskal hiztunek jasotzen duten publizitate, idazki/inprimaki eta informazio telematikoa ia guztia bi eletan edo euskaraz bakarrik dago. Salbuespenak dira gaztelaniaz jasotako komunikazioak. Hala eta guztiz ere, askok gaztelaniako bertsioa irakurtzeko joera dute, gai direlako, badakitelako euskarakoa itzulpena dela eta zalantza dutelako ea zehatz-mehatz jasoko ote duen jatorrizkoak dioena. Gauza bera gertatzen da Estranetekin.

Eragindako euskal hiztunak gustura daude Aldundiak egindako bidearekin, eta eroso sentitzen dira berarekiko harremanetan. Euskaraz aritzeko aukerak gora egin du, eta erabilera errealak ere bai, buruz buruko harremanetan zein bilera zabalagoetan ere.

**Arlo batzuetan
hizkuntza
teknikoak
arazoak eragiten
ditu: normalizatu
gabe dagoelako,
erabiltzaileek
ezagutza apala,
Aldundiko
langileek
gaitasun
teknikoak
gaztelaniaz
eskuratu
dituzte...**

3. Oro har, salbuespentzat dituzte euskaraz moldatzen ez diren Aldundiko langileak, eta ikusi dute atal berriak sortu direnean eta langile berriak hasi direnean hizkuntza gaitasuna eta harreman irizpideak bermatu direla (lehen hitza euskaraz, zerbitzua erabiltzaileak nahi duen hizkuntzan...).

4. Arlo batzuetan hizkuntza teknikoak arazoak eragiten ditu: normalizatu gabe dagoelako, erabiltzaileek ezagutza apala, Aldundiko langileek gaitasun teknikoak gaztelaniaz eskuratu dituzte...

5. Beste arlo batzuetan, euskarak bidea du egiteko oraindik, esaterako, Gizarte Politikan, Mugikortasunean eta Bide Azpiegiturretan. Kulturaren kasuan, euskararen erabilera bermatuta bada ere, Kultura Politikan euskararen ildo estrategikorik ez dutela antzematen aipatu da.

6. Euskararen erabileran eragina duten faktore nagusiak: 1, 2, 3, 4, 5, 8 eta 10 dira. Hau da, langileen erabilera adierazten duten aldagaiak, ahozko eta idatzizko hizkuntza paisaia, Aldundiaren konpromisoa gaiarekiko, eta, hainbat kasutan, hizkuntza teknikoaren ulertzeko zailtasuna. Horietaz gain, harremanen maiztasuna eta intentsitateak ere eragina dutela ikusi dugu. Aldundiak erabakitzen du erabiltzaileak zein teknikarirekin aritu behar duen, eta batzuetan ez da egoten ordezkorik. Beraz, Aldundiaren langilearen gaitasuna eta erabilerak eragin handia du, botere gunetik ari baita, bereziki, diru-laguntzak edo kontratazioez ari garenean. Bestelako egoeretan, erabiltzailea babestua sentitzen da, eskubidea aitortu zaiolako. Badira aldagai hori ere gainditutzat ematen dutenak, baina erabiltzaile asko teknikariaren hizkuntza jarduerara egokitzen da.

7. Gehienek ez dakite nora jo kexarik edo iradokizunik izanez gero. Ez dago ohiturarik, eta iritzi kontrajarriak daude: batzuek zalantza dute jartzea merezi ote duen; beste batzuek, berriz, normalizatuko lukete, ezer txarra ez dela erakutsi eta erabilera sustatzeko.

6. BIGARREN ATALA: TALDE FOKALAK. EMAITZAK

Atal honetan galderaz galderako erantzunak eta horietatik eratorritako ondorioak jaso ditugu. Galdera horiek inkestan erabilitako bertsuak dira, eta guztira 7 multzotan sailkatuta daude: idatzizko euskarriak; ahozko harrera eta zerbitzu hizkuntza; GFaren irudia euskararen erabilerari dagokionez; gehiago erabiltzerik nahi duten; erabilera horretan

gehien eragiten duten aldagaiak; kexa eta iradokizunen kudeaketa; eta, amaitzeko, Aldundiari eskaerak egiteko tarte irekia.

Zein hizkuntzatan jasotzen dituzue **publizitatea, idazkiak/inprimakiak eta informazio telematikoa**?

Eta **noizbait** jaso duzue zerbait **gaztelaniaz** bakarrik?

Atal honetako emaitzak

- Komunikazioan irizpideak betetzen dira: publikitatea, idazki/inprimakiak eta informazio telematikoa bi eletan bidaltzen dira nagusiki edo bestela euskaraz. Sailen batek aipatu du gora egin dutela euskaraz bakarrik bidalitako mezuek.
- Hizkuntza aukeratzea eskaini diete. Gehienek bi eletan izatea aukeratu dute. Batzuek zalantzan jartzen dute itzulpenaren kalitatea, eta, ziurtatu nahi dute ondo ulertu dutela. Beraz, gaztelaniaz irakurtzen dituzte. Gainera, erakundeetako barne erabileran gaztelaniaz ere behar izaten dituzte. Era berean, gaztelaniaz bakarrik jasotako mezuak hala zabaltzen dira erakunde osoari.
- Oro har, salbuespenak dira gaztelaniaz jasotako dokumentuak: Esate baterako, baldintza teknikoen pleguren bat, zerbitzu eskaintza batzuk eta lantzen diren protokolo batzuen zirriborroak aipatu dira. Ez da orokorra. Gizarte Politika, Ogasuna, Foru Administrazioa, Gazteria eta Berrikuntzako dokumentu zehatzak aipatu dira.

Estranetak ere bi eletan daude, baina nagusiki gaztelaniaz erabiltzen dira. Batzuek diotenez, itzulpen hauek ere ez dira horren onak. Programa informatikoak gaztelaniaz egin, eta itzuli egiten direlako.

Zein hizkuntzatan agurtzen zaituztete telefonoz edo egoitzetako harrerara iristen zaretenean GFAko langileek? (lehen hitza).

Eta zein hizkuntzatan zerbitzua eskaintzen dizuetenean?

Kasuren batean gaztelaniaz egin dizute? Azaldu gogoan dituzuen guztiak (Leku, data eta gertaera).

Eta langileak euskaraz ez bazekien, euskaldun batekin aritzea eskaintzen zizuten?

Komunikazioan irizpideak betetzen dira: publikitatea, idazki/inprimakiak eta informazio telematikoa bi eletan bidaltzen dira nagusiki edo bestela euskaraz. Sailen batek aipatu du gora egin dutela euskaraz bakarrik bidalitako mezuek.

Atal honetako emaitzak

**Adinak ere
eragina du.
Ikasketa
teknikoak
gazteleraz egin
dituzten langileei
gehiago
kostatzen zaie
euskaraz aritzea,
eta, kasu
batzuetan,
gaztelaniarako
joera dute.**

**Bileretan, zenbat
eta partaide
gehiago izan,
probabilitate
handiagoa dago
euskara ulertzen
edo hitz egiten
duen pertsona
bat egoteko
tartean. Kasu
batzuetan,
kudeatzen da, eta
aurrez iragartzen
da zein
hizkuntzatan
izango den
bilera. Beste kasu
batzuetan,
nahikoa da
erdaldun bat
egotea
gaztelaniaz
aritzeko.**

— Lehen hitza euskaraz nahiko bermatuta dago, oro har, eta zerbitzua ere maila handi batean. Departamentu txiki eta berrietan hasieratik bete dira irizpideak. Departamentu handi eta zaharragoetan gehiago kostata, baina erabiltzaile asko euskaraz artatzen ditu Aldundiak.

— Teknikari erdaldunak kasu isolatuagotzat dituzte, baina eragina dute. Departamentu guztietan aipatu da kasuren bat. Euskaraz ez dakiten eta gaitasun mugatua duten pertsonak eragina dute buruz buruko harremanetan eta bileretan.

— Teknikariekin harreman trinkoak dituztenean, badakite euskaraz nork egiten duen eta nork ez. Kasu askotan, Aldundiak erabakitzen du zein teknikarik aritu behar duen norekin, eta ez du ematen hizkuntza irizpidea kontuan izaten duenik.

— Adinak ere eragina du. Ikasketa teknikoak gazteleraz egin dituzten langileei gehiago kostatzen zaie euskaraz aritzea, eta, kasu batzuetan, gaztelaniarako joera dute.

— Arlo batzuetan arazoak daude hizkuntza teknikoarekin eta itzulpenekin. Esaterako, Bide Azpiegiturretan hiztegia ez dago bateratuta; horrek arazoak sor ditzake eta ondorio ekonomikoak izan ditzake. Aurrekontu eredia sortu beharko litzateke, esaterako.

— Bileretan, zenbat eta partaide gehiago izan, probabilitate handiagoa dago euskara ulertzen edo hitz egiten duen pertsona bat egoteko tartean. Kasu batzuetan, kudeatzen da, eta aurrez iragartzen da zein hizkuntzatan izango den bilera. Beste kasu batzuetan, nahikoa da erdaldun bat egotea gaztelaniaz aritzeko.

— Aldundiak eragina sortu du inguruan: Aholkularitzak hasi dira euskara erabiltzen eta batzuek bezero berriei galdetzen diete ea zein hizkuntzatan nahi duten aritu. Aldundiaren izenean zerbitzua ematen duten enpresen kasuetan egoera desberdinak ematen dira. Erakunde autonomoek nabaritu dute presioa. Beste enpresa batzuek, aldiz, jarraipenik ez dela egiten uste dute. Batzuei ez diete irizpiderik jarri edo oso apalak (errotulazioa); beste batzuei zerbitzua bermatzea edo langileen ehuneko batek jakitea. Enpresa batzuek presio handiagoa espero zuten, Aldundiaren izenean kudeatzen dituztelako zerbitzuak. Udalek gehiago eskatzen dutela adierazi dute batzuek.

Era berean, beldurra diote gehiegizko eskaerak balio handiko langileak kalean uztera behartuko ote dituen. Subrogazioek ere zaildu egiten dute neurriak hartzea.

— Hornitzaileen hizkuntza eskakizunarekin zalantza: gaztelaniaz ez da eskatzen. Batzuek zalantzan jartzen dute EGA behar den, eta uste dute euskaraz aritzeko gai izatea nahikoa izan beharko litzatekeela.

Orokorrean zenbat euskara **erabiltzen** du GFAk?

Eta zein **irudi** ematen du euskararekiko?

Azken 3 urteetan **alderik nabaritu** duzue GFaren euskara erabileran?

Nolakoa, **positiboa** edo **negatiboa**?

Zertan nabaritu duzue aldea?

Atal honetako emaitzak

— Aldaketa nabaritu da: Irudi instituzionalean euskara lehenetsi, agerraldietan euskaraz naturalago egiten da (politikoen batzarrak, agerraldietan, sariak ematerakoan, aurrekontuak aurkezterakoan...; dena den, hobetzeko aukera bat identifikatu da: ez dago argi gonbidatuek nola jokatu behar duten), Bikain ziurtagiria. Orain kalitateari ere erreparatu beharko lioke.

— Lanean ere hobera egin da, baina departamentu, zuzendaritza eta atal guztietan ez da berdin nabaritu, departamentu batzuetan lehenagoko legegintzaldietatik ere bazetorrelako bidea eginda (erabiltzaileen batek adierazi du duela 8 urtetik hona ez duela euskaraz aritzeko beldurrik sentitzen). Dena den, sentiberatze berezia eta bultzada nabaritu da, intentsitatea handiagoa eta orokorragoa izan dela uste dute. Esate baterako: lehen ez bezala, bilera batzuk euskaraz egiten dira, ulermena bermatuta, nahiz eta baten batek hitz egiteko gaitasun nahikoa ez izan; langile batzuk lekuz aldatu dituzte; langile berriek euskararen presentzia areagotu dute; Jauregiko sarrerako zinpekoek euskaraz egiten dute. Irudi orokorra ona da, dena den, departamentu batzuetan, zenbat eta harreman handiagoa izan orduan eta nabariagoak dira hutsuneak. Erabiltzaileek doku-

Irudi instituzionalean euskara lehenetsi, agerraldietan euskaraz naturalago egiten da (politikoen batzarrak, agerraldietan, sariak ematerakoan, aurrekontuak aurkezterakoan...; dena den, hobetzeko aukera bat identifikatu da: ez dago argi gonbidatuek nola jokatu behar duten).

**Departamentu
batzuetan
harreman
hizkuntza
aukeratzeko
eskaintza egin
diete, eta batzuek
bi eletan
aukeratzen dute,
gero haiek
berrerabili behar
izaten dutelako
informazio hori,
eta haien
harreman sarean
ez dago ulermena
bermatuta.**

mentazioa gaztelaniaz sortzen dela uste dute, eta itzulpenen kalitatearekin zalantza, beraz, gaztelaniaz irakurtzeko joera. Azpikontra-tatutako zerbitzu batzuekin arazoak daude ...

— Departamentu batzuetan harreman hizkuntza aukeratzeko eskaintza egin diete, eta batzuek bi eletan aukeratzen dute, gero haiek berrerabili behar izaten dutelako informazio hori, eta haien harreman sarean ez dago ulermena bermatuta.

— Aldundiaren eskakizunak ere gora egin du. Egitasmoetan hizkuntzaren ikuspegia txertatzea eskatzen da. Zer pentsatua ematen du, eta horrek eragina du, baina erabiltzaileek ez dute sumatzen jarrera-pena egiten zaionik. Haien iritziz Aldundiak berak egin ditzake hobekuntza proposamenak zehar-lerroko politikak nola inplementatu azaltzeko, eta beraiek betetzea sustatu.

Euskara gehiago egin nahi duzue GFArekin?

Atal honetako emaitzak

— Arloaren arabera, erabiltzaileak nahiko gustura daude. Bideari eustea baino ez dute eskatzen, eta kantitateari baino, kalitateari erreparatzea.

— Gizarte Politikaren kasuan, asko dago egiteko oraindik, eta zailtasunak daude: jende askok parte hartzen du sarean, eta horien artean euskara ez dakiten asko daude; arlo batzuetan, langile euskaldunak kontratatzeko zailtasunak; beste kasu batzuetan, erabiltzaileen artean euskaldun gutxi, esate baterako, bazterketa egoera dagoen jende gehiena ez da euskalduna...

— Mugikortasuna eta Bide Azpiegituretan, belaunaldi aldaketa behar da gaitasuna bermatzeko, baina, horretaz gain, hizkuntza teknika finkatu gabe dago oraindik, eta ezinbestekoa da proiektuen aurrekontuak euskaraz egin ahal izateko.

Eroso sentitzen al zarete Aldundiarekin euskaraz aritzen zaretenean?

Zerrenda honetako zein **faktorek eragiten** dizue euskaraz egitea edo ez GFArekin? (gorriak izan dira bozkatuenak eta ez dute eraginik; berdeek dute eragin handiena; eta zurien kasuan, bi

iritzi nabarmen daude: batzuegan eragiten du, baina beste batzuegan ez) (*Datu zehatzak txosten honen 30-33 orrialdetan daude jasota).

1.- Langileek haien artean euskaraz egiten dutela entzuteak animatzen nau euskaraz egitera

2.- Kartelak eta dokumentuak euskaraz daudela ikusteak animatzen nau euskaraz egitera

3.- Aurreko txandakoak euskaraz egin duela ikusteak konfiantza ematen dit euskaraz jarraitzeko

4.- Lasaiago aritzen naiz jakinda Aldundiak zerbitzua euskaraz emateko konpromisoa hartu duela

5.- Laguntzen dit Aldundiak euskaraz aritzeko eskubidea dudala aitortu izanak

6.- Euskaraz aritzeko lotsa izaten dut. Nire euskara ez da oso zuzena (herrikoa da, ikasi berria naiz...)

7.- Beldur izaten naiz euskaraz aritzeagatik erantzun edo ondorio txarren bat ekarriko ote didan

8.- Aldundiko langileak gaztelaniaz aritzea nahiago duela pentsatu edo jakiteak ez dit laguntzen

9.- Nekatu egiten nau hizkuntzarengatik borrokan etengabe aritu beharrak

10.- Hizkuntza teknika ulertzeko zailtasuna izaten dut

Gizarte Politikaren kasuan, asko dago egiteko oraindik, eta zailtasunak daude: jende askok parte hartzen du sarean, eta horien artean euskara ez dakiten asko daude; arlo batzuetan, langile euskaldunak kontratatatzeko zailtasunak; beste kasu batzuetan, erabiltzaileen artean euskaldun gutxi, esate baterako, bazterketa egoera dagoen jende gehiena ez da euskalduna...

Atal honetako emaitzak

— Oro har, herritarrak eroso sentitzen dira.

— Jende asko teknikariaren hizkuntzara egokitzen da, beraz, eskubidea garrantzitsua izan bada ere, langileek erabiltzen ez badute, hanka-motz geratzen da. Eskubidea aitortzeak herritarren demanda areagotu du, baina, langileen arteko giroak eta langileak eroso eta ondo ari direla ikusteak asko laguntzen du. Harreman iraunkorretan

**Arlo batzuetan,
hizkuntza
teknikoak
zailtasunak
eragiten ditu;
adibidez,
Ogasunean eta
Gizarte
Politikan. Arlo
batzuetan,
hizkuntza
teknikoa finkatu
gabe dago
oraindik eta
beste batzuetan,
jendeak
gaztelaniaz egin
ditu ikasketak.**

gehiago, langilearen gaitasunak eta portaerak eragin handia du erabiltzailearengan.

— Azpikontratazioekin eta diru-laguntzekin harremana dutenen kasuetan, beldurraren aldagaiak eragina du: kontratistaren sindromea esleltzailearen nahia zuzen betetzeko.

— Arlo batzuetan, hizkuntza teknikoak zailtasunak eragiten ditu; adibidez, Ogasunean eta Gizarte Politikan. Arlo batzuetan, hizkuntza teknikoa finkatu gabe dago oraindik eta beste batzuetan, jendeak gaztelaniaz egin ditu ikasketak. Esate baterako: Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak departamentuan.

— Itzulpenei dagokienez, nabaritzen dute (badakite) ez dela euskaraz sortzen, eta jatorrizkoa irakurtzera jotzen dute (gaztelaniaz). Ez dira itzulpenaz fidatzen, nahiz eta hobera egin dutela aitortzen duten. Kasu honetan ere, langilearen gaitasunak eta harreman motak eragina du, hizkuntza teknikoari zaion beldurra arintzeko.

— Beraz, 1, 2, 3, 4, 5, 8 eta 10 dira aldagairik garrantzitsuenak. Harreman motaren arabera, batzuen eragina areagotu egiten da. Esaterako: hornitzaile batek teknikari jakin batekin badu harreman finkoa, eta gaztelaniaz aritzea nahiago duela baldin badaki, 8. aldagai horrek eragin handiagoa izan dezake berarengan bulego horretara urtean behin bakarrik joaten den erabiltzailearengan baino.

Badakizue **norengana jo kexarik** edo **iradokizunik** baldin baduzue?

Beharko litzateke horrelako toki bat?

Atal honetako emaitzak

— Gehienek ez dakite norengana jo kexarik edo iradokizunik izanez gero.

— Kexarik jartzeko kulturarik ez da. Batzuek, behar izanez gero, topatuko luketela diote, edo bide naturala erabiliko luketela (bakoitzarentzat bide hori desberdina da: bakarren batek, teknikariari zuzenean; gehiagoak arduradunari, Euskara zerbitzuari, webean...). Beste batzuek, berriz, zailtasunak, behar ote den. Gainera, batzuek,

ez lukete jarriko, laguntzak jokoan egon daitezke...

— Batzuek normalizatzeko premia azaldu dute, gauza txarra dela ez pentsatzeko, eta erabilera sustatzeko.

Zer eskatzen diozue GFari? Zer espero duzue GFatik?

Atal honetako emaitzak

— Erabaki traktoreak hartu, aldaketa ausartak egin eta diru-premiarik ez duten politikak sustatu. Erakunde autonomoengan, hornitzaileengan eta laguntzak jasotzen dituzten enpresa/elkarte horiengan eragin: errotuluak, lehen hitza, megafonia, zerbitzu hizkuntza...

— Gizarte Politikari lotutako sektorea landu. Erabiltzaileen eskubideak bermatu: egoiliarak, haurrak, herritarrak... Irizpideak ezartzeaz gain, jarraipena ere egin.

— Baina, kontuz, aldaketak eman, baina galdu gabe orain arteko langileak. Pedagogia positiboa egin: pizgarriak eta baliabideak eskaini, itzulpenak egiteko laguntzak, ikastaroak, hobetzeko proposamenak egin...

— Kultura eta Euskararen arteko komunikazioa falta da.

— Aurrera, horrela jarraitu. Blindatu jarraitzeko eta eskandalurik ez sortu.

— Euskaraz bakarrik lan egitea ahalbidetu, lan batzarrak eta euskaraz egitea, langileen egunerokotasunean euskarak presentzia handiago izatea.

— Gaitasuna landu, lanpostu giltzarrietan euskaldunak jarri, derri-gortasun datak bete, kontratazio berrietan eskatu, kargu politikoak euskaldunak izatea...

Gizarte Politikari lotutako sektorea landu.

Erabiltzaileen eskubideak bermatu: egoiliarak, haurrak, herritarrak... Irizpideak ezartzeaz gain, jarraipena ere egin.

Baina, kontuz, aldaketak eman, baina galdu gabe orain arteko langileak. Pedagogia positiboa egin: pizgarriak eta baliabideak eskaini, itzulpenak egiteko laguntzak, ikastaroak, hobetzeko proposamenak egin...

7. HIRUGARREN ATALA: KEXAK ETA IRADOKIZUNAK. ONDORIOAK

Hauek dira jasotako 33 kexa eta iradokizunak aztertuta ateratako ondorioak:

— Aldundiaren funtzionamenduarekin lotura duten 6 kexa identifikatu ditugu: errepidetako errotulaziori lotutako 2; errenta aitortpeneko prozesuko akats 2; eta ahozko harremanetan beste 2. Horren erakunde handia izanik, eta horrenbeste hartu-eman izanik urtean zehar, gutxi direla pentsa dezakegu. Uste izatekoa da hiru aldagairen eragina dela: emandako aurrerapausoen ondorioz erabiltzaileen asebetetzea oso altua delako, kexak non jarri ez dakitelako herritarrak eta hori egiteko ohitura gutxi duelako.

— Ematen duenez ez zaie kexa guztiei erantzuten. Erantzunik jaso ez duen pertsonaren baten erreferentzia jaso dugu, esate baterako.

— Batzuetan irizpide desberdinen arabera jokutzen dela ematen du.

– Kasu batean, gaztelaniaz idatzi arren erantzuna euskaraz nahi zuela adierazi zuen batek, baina komunikazioa egiteko hizkuntza berean erantzun zitzaion; beste kasu batean, aldiz, galdera euskaraz egin bazuen ere, formularioan erantzunaren hizkuntza gaztelaniaz jarrita zuenez, bigarren hizkuntza honetan erantzun zitzaion.

– Kasu batzuetan errotuluen gaia beretzat hartzen du Aldundiak eta beste batzuetan Bidegiren gaia dela dio. Legez hala izan badaiteke ere, eta Bidegi eta Aldundia erakunde bera ez diren arren, lotura zuzena dutelakoan gaude, eta Aldundiak bere egin beharko lituzkeela kexa horiek. Horrek ez du esan nahi, kexa Bidegiri zuzenean egitea proposatu ezin zaionik erabiltzaileari.

– Hain zuzen ere, batzuetan gaiak dagokionari jakinarazten zaio (erabiltzaileari ere harremanetan jartzeko adierazteaz gain), eta, beste batzuetan, erabiltzaileari esaten zaio bera jartzeko harremanetan dagokion erakunde horrekin.

– Hondakinen prebentziora telefonoz deitu eta euskaraz hitz egiterik izan ez zuenaren kasuan, erantzunean, barkamena eskatu zaio, baina tarteka horrelakoak gerta daitezkeela esan. Ez zaio adierazi pertsona euskaldun batekin aritzeko eskubidea zuela, eta aukera hori eskaini behar ziola langile horrek, eta hurrengo batean hala izan dadin neurriak hartuko direla. Aldiz, Behatokiaren 2012ko txostenean jaso da Bidelaneke langile baten erantzun desgokiari buruzko kexa, eta kasu horretan

bai, Aldundia-Bidegi izenean jakinarazten zaio horrelakorik berriro ez gertatzeko neurriak hartzea eskatu zaiola Bidelani. Kasu bakoitza desberdina bada ere, Aldundiak bietan aztertu beharko lituzke gaia bideratzeko neurriak; are gehiago lehenengoan, euskaraz artatzea bermatu ez duen zerbitzua berea denean.

8. HIRUGARREN ATALA: KEXAK ETA IRDOKIZUNAK. EMAITZAK

Hiru iturritatik jasotako 33 kexa, eskaera eta iradokizun aztertu ditugu: Elebidek jasotako 2, Behatokiak jasotako 6 eta GFAren Kalitate sistemako 25. Azken hauek 2013 eta 2014 urtekoak dira, eta Aldundiak berak helarazi dizkigu; Elebide eta Behatokikoak, aldiz, interneten ikusi ditugu, 2012 eta 2013 txostenetan, 2014ko memoriak argitaratu gabe daudelako.

Elebideren txostenak ez dakar zein diren kexa horiek, baina, txostenean bertan adierazitakoaren arabera, ez da izan arau urraketarik.

Gainontzekoetan:

12 alde batera utzi ditugu ez direlako kexak, ez direlako hizkuntzari buruzkoak, errepikapenak direlako edo euskara ez den beste hizkuntza bat erabiltzea eskatzen dutelako. Horietako 7 kasutan, gaztelaniaren presentzia bermatzea eskatu dute. Beraz, 19 kasutan euskarari lotutako eskaeraren bat dago.

Euskarari lotutako eskaeraren dute 19 kasu horietatik 2 Eusko Jaurlaritzari edo Donostiako Udalari dagozkio: Hezkuntzako Enplegu Publikorako Eskaintza batean hizkuntza eskakizunei lotutakoa bata, eta TAO zerbitzuan euskara erabili eta ikasteko eskubidearekin bestea.

7 kasutan Aldundiaren eskumena mugatua da: Patronatuko kidea da edo diruz laguntzen dituen egitasmoak dira: BCCren weba, AFM jardunaldia, FICOBaren weba eta iragarkia, PESaren autobusetako errotiluak, UPV Saskibaloi taldearen partidetakoa eta beste kirol ekitaldi batzuetako aurkezleen hizkuntza jarduera.

3 kasutan herritarrak gaztelaniaz jaso ditu idazkiak eta euskaraz nahi zituen, baina erabiltzaileari berari zegokion euskara hizkuntza komunikazio gisa hautatzea. Aldundiak herritarraren hautua bete du. Aldaketa nola egin azaldu zaie.

Zenbait datu aurretik ezagunak baziren ere, egindako barne ebaluazioei esker, orain lortutako informazio hori tresna garrantzitsua izango da hurrengo urteetako lanak zehaztu eta sozializatzeko, erabiltzaileen iritzietan oinarrituta dagoelako.

Beste kasu 1ean, helbidea euskaraz idatzita jaso nahi du (Karkizano kalea), eta Donostiako egungo kale izendegiak hala dakar. Aldundiko departamentu guztiek jaso dute helbideak euskal grafiaz erabiltzeko gomendioa, baina, zalantza dugu, kasu honetan ere, ez ote duen berak aldatu behar helbidea bere fitxan, on-line edo bulego batera bertaratuta.

6 kasutan, Aldundiaren hutsegiteak izan daitezke. Sailka ditzagun departamentuaren arabera:

- **Mugikortasuna eta Bide Azpiegiturak: 3 kasu.**

- Errotulazioari lotuta daude bi. Batek jartzear dagoen errotulu batek duen akatsaz ohartarazten du, eta, besteak, Udal baten bitartez, jakinarazten zaio errepide lan batzuen ondorioz jarritako kartelak gaztelaniaz baino ez daudela. Batean zein bestean, hurrengoan zuzen egoteko bidea egingo dela agindu da.

- Hirugarrenak BIDELANeko langile batek agiria euskaraz eskatu zionari emandako erantzunari buruzkoa. Erantzuna: barkamena eskatu zaio, ulertezintzat jo, eta BIDELANi jakinarazi zaio hartu beharreko neurriak lehenbailehen hartzeko, gertatutakoa ez baita BIDEGIk erabiltzaileei igorri nahi diena.

- **Ogasuna eta Finantzak: 2 kasu.** Errenta euskaraz egin duten bi pertsonen gaztelaniaz jaso dute prozesuko euskarriren bat: batek transferentziaren abonuko kontzeptuak gaztelaniaz, eta besteak autolikidazioa internet bidez egiteko loturak gaztelaniako aukerara bideratzen zuela.

- **Ingurune eta Lurralde Antolaketa: Kasu bat.** Hondakinen prebentziorako diru laguntzen inguruko zalantza bat argitzeko telefonora deitu, eta telefonoa hartu duen pertsonarekin ez du izan euskaraz hitz egiteko aukerarik. Erantzunean adierazi zaio gertatutakoa sentitzen dutela, are gehiago Gipuzkoako Foru Aldundia euskararen erabilera erregulatzeke prozesuan erabat inplikaturik dagoenean, baina horrek ez duela esan nahi horrelako egoerarik tarteka gerta ez daitekeenik. Ez zaio adierazten hori konpontzeko neurriarik hartuko denik, ez orain, ezta balizko epe batean ere.

9. AURRERA BEGIRA JARRITA

I

Aurreko ataletan ikusi ahal izan dugunez, Ebaluazio sozialaren bitartez informazio oso esanguratsua eskuratu ahal izan du Gipuzkoako Foru Aldundiak. Zenbait datu aurretik ezagunak baziren ere, egindako barne ebaluazioei esker, orain lortutako informazio hori tresna garrantzitsua izango da hurrengo urteetako lanak zehaztu eta sozializatzeko, erabiltzaileen iritzietan oinarrituta dagoelako.

Aldundiari ezinbesteko zaio eskaintzen dituen zerbitzuen nolakotasunak bat egitea herritarren eskubide, nahi eta beharrekin, eta horretarako entzun egin behar ditu eragindakoen iritzia. Eta ez behin bakarrik. Ebaluazio soziala tartean behin errepikatu behar delakoan gaude. Egindakoa ebaluatzen lagunduko du eta herritarren iritzien bilakaera eta joera berriak antzematen.

Era berean, gainontzeko herri-erakundeentzat eta enpresa askorentzat ere, bereziki herritarrei zerbitzuak eskaintzen dizkietenentzat, baliagarria izango litzateke horrelako ebaluazio sozialak egitea. Haiek ere eragindakoen iritzi zehatzak izan eta horren arabera neurriak hartzeko.

Hori dela eta, eredu hedatu eta errepikatu behar delakoan gaude. Era-kunde bakoitzaren plangintzaldi bakoitza amaitu baino lehen, hau da, hiru-bost urtean behin, egindakoa ebaluatzeko eta hurrengoaren helburuak hobeto zehazteko eta lehenesteko erabiliko genuke. Plangintzaldia luzea bada, plangintzaldiaren erdian-edo eredu sinpleagoa erabiltzea proposatzen dugu. Hau da, bi-hiru urtean behin erabiltzaileei Inkestak eta Galdetegiak erantzutea eskatuko genieke, bulego atarietan zein bide telematikoak erabiliz. Jakina, Kexak eta Iradokizunak etengabe jasotzeko, erantzuteko eta horien arabera neurriak hartzeko sistema ere indartuko genuke.

Bide hau ezinbestekoa iruditzen zaigu hizkuntza eskubideak errespetatu, euskararen erabilera berreskuratu eta bi hizkuntza ofizialen arteko berdintasuna lortzeko. Elkarlana eta parte hartze kritikoa sustatzeak, emaitza garrantzitsuak ekarriko ditu. ●

OHARRAK

1. Artikulua jaso eta argitaratzeko garaian, Zigor Etxeburua Urbizuk Gipuzkoako Foru Aldundiko Euskara Zuzendari kargua betetzen zuen (hain zuzen, 2011-2015eko epealdian izan zuen ardura hori). 2015eko maiatzean izandako Foru Hauteskundearen ondoren kargua utzi zuen (Argitalpen Batzordearen oharra).
2. Ohar metodologikoa: Harremanen maiztasuna oso apala dela ikusita, bi iturrietako emaitzak batu eta ondorio bakarra ateratzea erabaki dugu, nahiz eta galdera bera ez izan, inkestan zerbitzua eskaini zaien une horretako hizkuntza galdetu da, eta galdetegian ohiko hizkuntza zein izaten den.