

ASMOZ FUNDAZIOA
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Bizkaiko Foru Aldundia EraMien bidetik

Arantza Etxebarria Iturrate

ASMOZ FUNDAZIOA
EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

HIZNET. HIZKUNTZA PLANGINTZA UNIBERTSITATEKO ESPEZIALISTA
2012/2013 ikasturtea

Lanaren egilea: Arantza Etxebarria Iturrate

Tutorea: Jose Mari Arakama Imaz

Bilbo, 2013ko uztailaren 11

AURKIBIDEA

1. SARRERA	1
2. BIZKAIKO FORU ALDUNDIAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA. IV. PLANGINTZALDIA (2008-2012)	3
3. IKERKETA-INTERBENTZIOAK: ERAMIAK	9
3.1. BALORAZIOA EGITEKO ERABILITAKO METODOLOGIA	9
3.2. ERAMIEN BILAKAERA DENBORAN	11
3.2.1. Erosketa eta Hornidura Atala	11
3.2.2. Mungiako Etxebizitza Funtzionala	13
3.2.3. Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Atala	16
3.2.4. Mendekotasunaren Ebaluaziorako eta Orientaziorako Atala	18
3.2.5. Zerbitzu Orokorren Zerbitzua eta Aholkuak Emateko eta Arauak Garatzeko Kabinetea	21
4. ONDORIOAK.....	25
BIBLIOGRAFIA.....	27

LABURPENA

Lan honen bidez, IV. Plangintzaldian (2008-2012) Bizkaiko Foru Aldundian eta GUFEn (Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea) abian jarritako EraMiak aztertu nahi izan dira. Helburua bikoitza izan da: a) batetik, erabilera-mikroplan horiek denboran izan duten bilakaera ikusi nahi izan da, zer nolako aurrerapausoak eta atzerapausoak egin diren jakiteko; b) bestetik, egindakoa aztertuta, aurrera begira zer egin daitekeen ondorioztatu nahi izan da. Horretarako, elkarrizketaren metodoa erabili da: EraMiak abian dituzten administrazio-ataletako buru, arduradun eta langileekin bilerak egin dira eta haiek esandakoa aurretik egindako lanarekin alderatu da, bilakaera zein izan den ikusteko.

Gako-hitzak: *hizkuntza-normalizazioa; EraMia; lan-, harreman- eta zerbitzu-hizkuntza.*

1. SARRERA

HIZNET Hizkuntza Plangintza Unibertsitateko Espezialista graduondokoaren sakontze-egitasmoa egiteko gertuko gai bat aukeratzea pentsatu nuen, jakina denez, modu horretan, lortzen den inplikazioa handiagoa baita. Horrela bada, Bizkaiko Foru Aldundiko euskara-teknikaria izanik, nire lanpostuarekin zerikusia zuen lan bat egitea otu zitzaidan, EraMien (erabilera-mikroplanen)¹ gaia jorratzea, hain zuzen.

Horrela bada, gaiaren behin betiko aukeraketa egin aurretik, lan hau aplikagarria izatea nahi nuen, orri batzuk idatzi eta gero tiradera batean gordeta gelditu ez zitezen. Horretarako abagune aproposa eskaini dit Bizkaiko Foru Aldundian Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Plangintzaldiaren (2008-2012) amaierak. Hain zuzen ere, plangintzaldi bat amaitu bezain laster hurrengo abian jarri behar denez, artean egindakoa aztertu eta baloratu behar da, aurrera begira egin beharrekoa finkatzeko.

Nire kasuan, beraz, bi premisa horiek izanda, batetik, gaia gertukoa izatea niretzat, eta bestetik, lana aplikagarria izatea, IV. Plangintzaldiaren amaieran abian dauden EraMien egoera aztertzea erabaki nuen. Hizkuntz Normalizaziorako Atalak EraMien aldeko apustu argia egin duenez², ezinbestekoa da azken urte hauetan egindakoari arretaz begiratzea, aurrerantzean eman beharreko pausoak finkatze aldera. Eta, hori dela eta, "Bizkaiko Foru Aldundia EraMien bidetik" gaia sakontzea hautatu nuen.

2008-2009 ikasturtetik aurrera, hau da, IV. Plangintzaldian, Bizkaiko Foru Aldundian eta GUFEn (Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea) bost EraMi jarri ditugu abian. Baina guztiak ez ziren urte berean hasi eta, horrenbestez, guztien egoera ez da berdina. Kasu batean, hasieran finkatutako helburuak erdietsi dira; beste batean, pauso handiak eman dituzte; hirugarren batean, argi geratu da hasieran finkatutako helburuak berrikusi beharra dagoela; laugarrenean, gauza asko eta asko lortu dira,

¹ Zer da EraMia? Administrazio-atal batean, atalen izaera edozein delarik, ataleko kideek erabakitzen badute euskara ataleko lan-hizkuntza bihurtu nahi dutela, ahalegin horretan laguntzeko, atalean erabilerarako mikroplan (EraMi) bat ezartzen da, administrazio-atal horretako langile euskaldunek euskara harreman-hizkuntza, eta lan-eta zerbitzu-hizkuntza ere izan dezaten.

² Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Zuzendaritza Nagusiak, 2013ko uztailaren 10ean, IV. plangintzaldiaren ebaluazio txostena eta V. plangintzaldirako irizpide orokorrak aurkeztu ditu. Hona hemen hurrengo plangintzaldian euskara planek jaso beharreko zehaztapenetako bat: "Euskara zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izateko neurriak, besteak beste kontuan hartuz apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren hirugarren kapituluaren xedaturikoa nahiz herri administrazio bakoitzak V. plangintzaldirako jarritako helburuak."

baina badaukate oraindik zer landu, eta bosgarrenean, hasierako pausoak ematen ari dira.

Hori dela eta, EraMi bakoitzak 2012-2013 ikasturtearen amaieran duen egoera soilik aztertu beharrean, horrek ikuspegi mugatua emango bailiguke, EraMi horiek denboran izan duten bilakaera aztertzea egokiagoa iruditu zitzaidan. Hau da, EraMiak abian jarri zirenetik zer lorpen eta zer eragozpen izan dituzten ikustea, aurrera begira zer egin daitekeen pentsatu ahal izateko. Modu horretan, aurrerapausoez eta atzerapausoez jabetzea errazagoa izango da, hau da, zertan asmatu den eta zertan ez konturatzea.

Beraz, lehenengo eta behin, ikasturtez ikasturte EraMi horietan egin dena aztertu dut. Modu horretan, argi geratzen da zer nolako abiapuntua zegoen, zer aurrerapauso eman diren eta zein diren oraindik ere erdietsi ez diren helburuak eta horretarako dauden oztopoak. Hori guztiori ikusi ondoren, EraMiak ebaluatzeko protokoloa³ prestatu dugu, kasuan kasuko administrazio-atal edo -unitatean ebaluazioa egiteko erabili dugun gidoia. Azken urratsa EraMiak abian dituzten ataletara joan eta bertako buru, arduradun eta langileekin bilera egitea izan da. Bilera horiek maiatzaren amaieran eta ekainean egin ditugu, ikasturtearen amaieran alegia, ikuspegi osatuagoa izateko.

³ Ikusi protokoloa lan honen 10-11. orrialdeetan.

2. BIZKAIKO FORU ALDUNDIAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA. IV. PLANGINTZALDIA (2008-2012)⁴

IV. Plangintzaldia abiatzean, Bizkaiko Foru Aldundiak bultzada handia eman nahi izan zion euskaraz lan egiteari, hau da, euskara ere lan-hizkuntza izateari. Aurreko urteetan, euskararen ezagutza mailak gora egin zuen nabarmen, baina erabilera areagotu beharra zegoela ikusi zen. Helburu nagusi bi ezarri ziren: batetik, Bizkaiko Foru Aldundiak herritarrekin izango zituen harremanetan, azken horiek aukeratuko duten hizkuntza zerbitzu-hizkuntza izango zela bermatzea; bestetik, Bizkaiko Foru Aldundiko langileek aukeratuko zuten hizkuntza, lan-hizkuntza izango zela bermatzea. Horretarako, zeharkako beste helburu batzuk finkatu ziren: lehenengo eta behin, euskararen ahozko erabilera areagotzea; bigarren, euskara idatziaren erabilera areagotzea sorkuntzaren aldetik, itzulpenaren kaltetan; eta hirugarrenik, langileen hizkuntza-gaitasuna handitzea.

Azkenaldian nabaritzen zen langileen artean euskararen aldeko joerak indartzen ari zirela. Arrazoen artean, besteak beste, honako bi hauek: batetik, eskolan eta unibertsitatean euskarazko ereduetan ikasi zuten langile berriak Aldundira sartu izana, eta, bestetik, azken urteotan, Aldundiaren barruan euskara maila bat lortu zutenentzat garatu ziren "erabilera planen" bidez, euskaraz lan egin ahal izateko burutu zen hizkuntza-trebakuntza berezitua.

Horrela, bada, administrazio-atal batean, atalen izaera edozein delarik, ataleko kideen erabakiz, euskara ataleko lan-hizkuntza bihurtzeko ahaleginei laguntzeko guztiz ezinbestekotzat jo zen atal horretan erabilerarako mikroplan (EraMi) bat ezartzea.

Administrazio-atal batean EraMi bat ezartzearen ondorioz gerta zitekeen lanpostu batzuei hizkuntza eskakizuna aldatu behar izatea, ataleko kideek bete behar zituzten funtzio eta zereginak euskaraz erosotasunez egin ahal izateko. Hori bermatzeko lanpostu guztiei 3. HE esleitu ahal izango zitzaizela ezarri zen.

Euskara Euskal Administrazioan hizkuntza ofiziala den arren, Bizkaiko Foru Aldundiak, konkretuki, nekez bete ditzake bere zeregin eta funtzioak euskaraz zenbait baliabide, itzulpena adibidez, erabili gabe.

Atal batean EraMi bat ezarri delako euskara lan-hizkuntzatzat duen arren, espedienteen izapidetzea ez da beti atalean hasi eta bukatzen, nolabaiteko zirkuitu

⁴ Plan osoa kontsultatzeko, ikusi 2009ko urtarrilaren 16ko BAO edo jo Internetera: http://www.aldundia.bfa/Kultura/EU_index.asp

administratiboa jarraitu behar du. Arazo handi bat sortzen da une honetan euskaraz lan egin nahi dutenentzat, ez baitago bermatuta zirkuitu horren osotasunean izapidetzea euskaraz egin ahal izango denik. Hori dela eta, askotan gertatzen da espedientea berriro igortzen dela hasi den tokira, testua euskaraz eta gaztelaniaz bidal dezaten. Jokabide horrek lan bikoitza eragiten dio euskaraz lan egin nahi duenari, euskaraz sortu duena gaztelaniara itzuli behar baitu edo, bestela, Itzulpen Zerbitzura bidaliz gero tramitazioa luza daiteke ohikoa baino gehiago, behin espedientea itzulita jaso ostean izapidetza berriro ere hasi behar bada. Hortaz, euskaraz lan egin nahi dutenen eskubidea gaztelaniaz egiten dutenen baldintza berdinetan bermatu nahi badugu, giza baliabidez zein baliabide materialez hornitu behar dugu gure lan-jarduera.

Horrela, bada:

- Bizkaiko Foru Aldundiko langileek aukeratu ahal izango dute zein hizkuntzatan egin nahi duten beren lana. Aukera euskararen alde egiten badute espedienteen izapidetzea eta gainerako harreman idatziak euskara hutsean bideratuko dituzte.
- Hizkuntza-aukeraketa dela eta, espediente horiek barruan hartzen dituen administrazio-prozeduraren edozein unetan aurrera egitea galarazten duen oztoporik sortuz gero, hizkuntza-arazoa sortu den tokian edota arazoa izan duena arduratu beharko da soluziobideak topatzen, baina inoiz ez da atzera botako itzulita bidal dezaten.
- Aurreko puntuan azaldutako egoera gainditu ahal izateko, besteak beste, honako giza baliabide hauek eskuratu ahal izango dira: Itzulpen, Terminologia eta Hizkuntz Teknologia Ataleko itzultzaileen zerbitzua eta Hizkuntz Normalizaziorako Ataleko trebatzaileen jarduerak.

Horrez gain, euskara lan-hizkuntza gisa erabiltzearen aldeko aukera egiten dutenek bestelako baliabide materialak ere izango dituzte eskuragarri, bereziki, informatika arloan.

- EraMi bat ezarrita dagoen administrazio-atalean erabiltzeko, beren beregi sortuko diren programa eta aplikazio informatikoetan, euskarazko bertsioak izango du lehentasuna. Gainerako ataletan erabiltzeko sortuko diren tresna informatikoak bi hizkuntzetan lan egin ahal izateko prestatuta egon behar dira.
- EraMi bat ezarrita dagoen administrazio-ataletan gaur egun erabiltzen diren programa informatikoak euskaraz erabiltzeko prestatu ez badaude, eperik laburrenean egokitu eta prestatu beharko dira euskaraz erabili ahal izateko.

- Programa informatiko komertzial edo orokorrak direnean, euskarazko bertsiorik eginik badago, bertsio horrek izango du lehentasuna EraMi bat ezarrita dagoen ataletako lanpostuetan jartzeko. Programa horiek jarri behar diren gainerako lanpostuetako titularrei ere eskainiko zaie euskarazko bertsioa.

Bestalde, baliabideen artean ezin dugu ahaztu garrantzi handiko bat, prestakuntzarena.

- Hizkuntza-prestakuntza. EraMi bat ezarrita dagoen administrazio-ataletan hizkuntza-prestakuntza berezia emango da ikerketa-interbentzioen bitartez.
- Lanposturako prestakuntza. EraMi bat ezarrita dagoen ataletan lehentasun osoa izango du gaiak euskaraz emateak. Beraz, trebakuntzaren arduradunek saiatu beharko dute gai horiek, gehienbat, euskaraz eman ahal izateko bideak jartzen.
- Karrerako prestakuntza. Prestakuntza mota honetan hainbat ikastaro eskaintzen dira urtero. Urteko prestakuntza egitasmoa egiterakoan kontuan hartuko da Aldundiko langileek hizkuntza-gaitasunean izan duten bilakaera. Euskaraz egin ahal izango diren ikastaroen eskaintza bilakaera horren araberakoa izango da.

Ezin dugu ahaztu Administrazioan epe ertainean elebitasun orekatu batera iristea dela Euskaren Erabilera Normalizatzeko Planen helburu nagusia. Egoera horretara iristeko, Administrazioan eraldaketa bat gertatu behar da, eta Bizkaiko Foru Aldundian eraldaketa hori era planifikatuan egin nahi da. Ildo horretatik, EraMi bat ezarrita daukaten administrazio-atalak izango dira planifikazio horren eragin-guneak.

Bi bide aurreikusi ziren EraMi bat ezartzeko: lehena, administrazio-atal batek, ataleko buruaren bidez eta saileko zuzendaritzaren oniritziarekin bere nahia adieraztea Hizkuntz Normalizaziorako Atalari; bigarrena, Hizkuntz Normalizaziorako Atalak, zenbait baldintza eta ezaugarri aztertu ondoren, egoera egokia dela ikusirik, atalari proposamena aurkeztea. Bigarren honetan, beharrezkoa da, proposamena jaso eta aztertu ondoren atalak onartzea; hau da, ataleko kide guztien borondatea eta adostasuna izango da oinarria EraMi bat ezartzeko.

EraMi bat ezarri den administrazio-ataletan honako hiru ezaugarri hauek azpimarratuko genituzke:

- Administrazio-atala osotzen duten kide guztiek behar adineko euskara maila izatea; lanpostuaren HE egiaztatuta izatea, gutxienez.
- Administrazio-atala osatzen duten kide guztien adostasuna.

- Administrazio-atalean euskara lan-hizkuntza bihurtzeko ikerketa-interbentzio bat burutzea.

Borondatea eta adostasuna beharrezkoak badira ere, oro har, ez dira nahikoak atalean jokabide elebidun batean abiarazteko. Administrazioan lanean ari den belaunaldiak bere ikasketak, gehienbat, gaztelaniaz egin ditu eta ibilbide profesionala ere gaztelaniaz garatu du. Beraz, hizkuntza ohiturak ondo errotuta daude lan-esparruan. Egoera horretan eragiteko, ikerketa-interbentzioak diseinatu eta egikaritu behar ditugu.

EraMi bat ezarrita daukaten administrazio-ataletan eraldaketa burutzeko proposatzen diren ikerketa-interbentzioak EPEsA metodologian (euskara planetan esku-hartze analitikorako metodologia) oinarrituta daude. EPEsA metodologia, euskararen normalizaziorako planak egikaritzen ari diren organizazioetan esku-hartze analitikoak diseinatzeko eta burutzeko eredu metodologiko berria da, EraLan ikerketa-proiektuan egokitu eta aplikatu den diseinu metodologikoan oinarrituz garatu dena⁵.

EraLan ikerketa proiektua hizkuntza normalizazio planak dituzten lan munduko erakundeetan euskararen erabileran eragiten duten aldagaiak identifikatzeko eta horietan positiboki eragiteko metodologia gorpuzteko helburuarekin garatu zen.

EPEsA metodologiari jarraituz, ikerketa-interbentzioak honako 4 urrats eman behar ditu:

A) Ikerketa-interbentzioa planteatu. Lau elementuk osotzen dute urrats hau:

- Aurrekariak eta kokapena. Burutu nahi diren interbentzioak organizazio, egitura eta jarduera zabalagoan kokatzen da eta, ziur aski, marko horretan izango dira ere aurretik gauzatutako beste ekintza batzuk. Aurrekariak jasotzea eta ikerketa-interbentzioa testuinguru horretan kokatzeak zentzu situazionala ematen dio ekintzari. Bizkaiko Foru Aldundian, adibidez, honen aurretik euskararen normalizazioa sustatzeko plan eta ekintza ugariak egin dira azken hogeitun urteotan eta horrek organizazioan euskararen egoeraren aldaketa ekarri du, zenbait esparru administratibotan lana euskaraz egitera iritsi arte. Bestalde, interbentzioa burutuko da sail konkretu batean dagoen zuzendaritza bateko administrazio-atal batean. Interbentzioa administrazio-atal horretan eta ez beste batean egiteko baldintzak honako hauek izango dira: langileen hizkuntza-gaitasuna eta motibazioa, lan mota,

⁵ MARKO JUANIKORENA, J. Inazio (zuz.) (2008). *EraLan ikerketa-proiektua: EPEsA metodologia. Lan giroko hizkuntza erabileran eragiten duten aldagaietan oinarritua.* Andoain: Soziolinguistika Klusterra.

organizazioaren aldetiko interesa eta interbentzioa egin ahal izateko laguntzen duten bestelako egoerak.

- Kanpoko erreferentziak. Gure planteamenduaren sostengua izan daitezkeen edo ekintza-bide berrietarako orientazioak eskain diezazkiguketen erreferentziak jasotzea: erreferentzia teorikoak, metodologikoak, edota beste esperientzietakoak.
- Ikerketa-interbentzioaren helburuak eta hipotesia. Helburuak zehaztearekin batera, gertaeraren hipotesia formulatzea; hau da, halako aldagaien halako eran eraginez gero, halako emaitza lortzea aurreikusten dugula adieraztea. Hipotesia funtsezko elementu bihur daiteke ekintzaren balidaziorako, jarritako hipotesiak bete diren ala ez amaieran ikusteak bide emango baitigu egindako interbentzio planteamenduen eta ekintzen baliagarritasuna aztertzeko.
- Aldagaiak. Interbentzioan zehazki landu nahi den aldagaia edo aldagaiak zehaztea. Aldagai multzo handi bat EraLanek jaso zuen matrize sistemiko-faktorial batean. Aldagaien bitartez, gure ekintzaren esparrua zedarritzen eta fokalizatzen dugu, burutuko diren atazak ere aldagaiei lotuta egongo baitira.

B) Ikerketa-interbentzioa programatu. Ikerketa-interbentzioaren planteamendua egin ostean, hurrengo urratsa interbentzioaren programazioa prestatzea izango da. Programazio honek hiru atal nagusi ditu:

- Aldagaiei lotuta geratuko diren ekintzak zehaztea. Honetarako oso baliagarria gerta dakiguke kanpo erreferentzietan jasotakoa.
- Ekintza horien atazak zehaztea, egutegia, ardura eta bitartekoekin batera.
- Interbentzioaren ebaluazioa programatzea: zer ebaluatuko den, zein adierazle erabiliz, datuak nola jasoko diren eta noiz jasoko diren.

C) Ikerketa-interbentzioa burutu. Urrats honetan, aurretik diseinatu eta programatu dugun ikerketa-interbentzioa egikaritu behar da. Programazioak gidatuko gaitu ekintzak burutzeko hurrenkeran eta moduan, baina horrez gain, garrantzitsua izan daiteke honako beste alderdi hauek kontuan hartzea:

- Ekintzek denboran mugatuak izan behar dute, eta hasiera eta amaiera eduki behar dute.

- Interbentzioen planteamendu ziklikoa. Hasiera eta bukaera duen horrek amaieran berrikuspenak egin eta ziklo berriak hasteko aukera ematen du.
- Behaketa sistemak antolatu eta gertaeren erregistroak egin.
- Datuak jaso. Behaketarekin batera datu objektiboak jaso prozesuan zehar.
- Pertsonekin dihardugula ez ahaztu. Interbentzioan batera edo bestera inplikatu ditugunei eskerrak eman eta subjektu bihurtu, esaterako egindako emaitzak eurei itzuliz.

D) Ikerketa-interbentzioa baloratu eta berrikusi. Datuak jaso, informeak prestatu, emaitzak baloratu eta interbentzioaren berrikuspenak egitea da azken urratsa. Une honetan oso garrantzitsua da balorazioa behaketen eta datuen gain egitea, bereziki, aurretik jarritako hipotesia bere horretan bete den ala ez ebazteko eta, horren arabera, ziklo berriei begira behar diren ongi justifikatutako ondorioak ateratzeko.

Ildo horretatik, Bizkaiko Foru Aldundian EraMiak abian jartzeko jarduera-protokoloaren eredua prestatu zen⁶. Eredua hori hartzen da oinarri EraMia abian jarri nahi duen administrazio-unitate batekin izango dugun lehen harremanean. Horri esker, informazioa bildu, eta horretan oinarrituta, inkerketa-interbentziorako jarduera-protokolo zehatzaren zirriborroa idatziko dugu. Testu hori EraMikide guztiekin adostuko dugu ondoren, haiek nahi dutena kendu eta gehituko dute, azken proposamena haiena izan dadin, eta ez Hizkuntz Normalizaziorako Atalarena.

⁶ Ikusi I. eranskina: Ikerketa-interbentziorako eredua.

3. IKERKETA-INTERBENTZIOAK: EraMiak

3.1. BALORAZIOA EGITEKO ERABILITAKO METODOLOGIA

Esan bezala, 2008-2009 ikasturtetik hona bost EraMi antolatu ditugu Bizkaiko Foru Aldundian eta GUFEn (Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea). Hauek dira: Erosketa eta Hornidura Atala (Lehendakaritza Saila), Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Atala (Lehendakaritza Saila), Mendekotasunaren Ebaluaziorako eta Orientaziorako Atala (Gizarte Ekintza Saila), Zerbitzu Orokorren Zerbitzua eta Aholkuak Emateko eta Arauak Garatzeko Kabinetea (Kultura Saila) eta Mungiako Etxebizitza Funtzionala (GUFEn).

IV. Plangintzaldiaren amaieran, EraMi horien egoeraren balorazioa egin nahi izan dugu. Horretarako, bilerak egin ditugu lau ataletan eta etxebizitza funtzionalean, hurrenkera honetan:

- Kultura Saileko Zerbitzu Orokorren Zerbitzuan eta Aholkuak Emateko eta Arauak Garatzeko Kabineteen 2013ko maiatzaren 23an egin dugu bilera. Bilera horretan, Zerbitzuko buruaz eta Kabineteko buruaz gain, beste sei langile eta esku-hartzearen ardura duen trebatzailea egon dira.
- Lehendakaritza Saileko Erosketa eta Hornidura Atalean 2013ko maiatzaren 29an egin dugu bilera Ataleko buruarekin, Atala osatzen duten lau langileekin eta esku-hartzearen ardura duen trebatzailearekin.
- Gizarte Ekintza Saileko Mendekotasunaren Ebaluaziorako eta Orientaziorako Atalean 2013ko ekainaren 12an egin dugu bilera. Bilera horretan, psikologo/medikuen ordezkari bat, gizarte-langileen bi ordezkari, administrazio orokorreko teknikari bat, administrari bat eta esku-hartzearen ardura duen trebatzailea egon dira. Ataleko buruak ezin izan du etorri.
- Lehendakaritza Saileko Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Atalean 2013ko ekainaren 14an egin dugu bilera. Ataleko buruaz gain, bi langile eta esku-hartzearen ardura duen trebatzailea egon dira bileran.
- Mungiako Etxebizitza Funtzionalean 2013ko ekainaren 28an egin dugu bilera. Bileran egon dira Etxebizitzako zazpi gizarte-langileak eta esku-hartzearen ardura duen trebatzailea.

Bilera horiek egin aurretik, EraMiak ebaluatzeko protokoloak prestatu ditugu, bileran erabili beharreko gidoi moduko bat. Zenbat EraMi hainbat protokolo prestatu ditugu, eskema orokor hau oinarri hartuta:

EraMiak ebaluatzeko protokoloa	
2012-2013	
1.	Abiapuntua
2.	Jarritako helburuak
	<ul style="list-style-type: none">• Orokorra: atal, zerbitzu mailakoak• Zehatzak
	<ul style="list-style-type: none">I. Ahozko komunikazioa<ul style="list-style-type: none">• Harreman hizkuntza• Lan hizkuntza• Zerbitzu hizkuntzaII. Idatzizko komunikazioa<ul style="list-style-type: none">• Harreman hizkuntza• Lan hizkuntza• Zerbitzu hizkuntza
	<ul style="list-style-type: none">• Langile bakoitzarenak
	<ul style="list-style-type: none">III. Ahozko komunikazioa<ul style="list-style-type: none">• Harreman hizkuntza• Lan hizkuntza• Zerbitzu hizkuntzaIV. Idatzizko komunikazioa<ul style="list-style-type: none">• Harreman hizkuntza• Lan hizkuntza• Zerbitzu hizkuntza
3.	Indarguneak
4.	Ahuleziak
5.	Aukerak
6.	Mehatxuak
7.	Baliabideak
	<ul style="list-style-type: none">• Materialak
	<ul style="list-style-type: none">I. Programa informatikoak

- Giza baliabideak
 - I. Trebatzailea
 - II. Hizkuntz Normalizazioa
- 8. Ordezkapenak
- 9. Aldaketak
- 10. 2013-2014rako helburuak

3.2. ERAMIEN BILAKAERA DENBORAN

EraMi bakoitzaren egoera aztertzeko, hurrenkera jakin batean ordenatu ditut. Hain zuzen ere, EraMi horien eratze-data hartu dut oinarri: 2008an eratutakoak lehenengo, eta 2012an abian jarritakoa azkeneko.

3.2.1. EROSKETA ETA HORNIDURA ATALA

2008-2009 ikasturtean Udal Harremanen eta Herri Administrazioaren Saileko (Lehendakaritza) Erosketa eta Hornidura Atalean Bizkaiko Foru Aldundiko lehenengo EraMia antolatu genuen. Bost langileko atal txikia, Ataleko burua eta langileak euskaldunak eta euskaraz lan egiteko gogoz. Lan bilerak, Ataleko langileen arteko harremanak, ahoz eta idatziz, BFAko zerbitzu edo atal batzuetako harremanak euskaraz bideratzea izan da helburua hasieratik, betiere komunikagaitasuna eta langileen hizkuntza erosotasuna helburu. Betetze maila bikaina izan zen 2008-2009 ikasturtean eta jarritako aurreikuspenetatik harago heldu ginen.

Hori kontuan izanda, 2009-2010 ikasturterako beste erronka eta lan-ildo batzuk jarri genituen. Bereziki bi bete ziren: batetik, langileek web orriko oharrak euskaraz ematea. Testu labur horiek, trebatzaileak berrikusita, saioetan eta eguneko lanaldian prestatu ziren. Bestetik, erdi euskaratuta dagoen Erosketa Programako gaztelaniazko zatia euskaraz erabiltzeko prest agertu ziren Ataleko langileak. Hemen, batik bat, lexikoa jorratu zuten trebatzailearekin. Aurreko urteko protokoloaren aldean jauzi ederra izan zen 2009-2010ekoa. Hizkuntz erabileraren autonomia lortze aldera urrats handia egin zen eta eskertzekoa izan zen langileek beren buruari jarritako erronka.

2010-2011 ikasturtean Erosketa eta Hornidura Atalak guztiz normalizatu zuen euskararen erabilera lan arloan. Hori dela eta, trebatzailearen “protagonismoa” eta

erreferentzia pisua galduz joan ziren. Langileak gero eta seguruago eta erosoago sentitzen ziren euskaraz, egunetik egunera euskal hizkuntzaren arlo gehiago kontrolatzen zuten. Autonomia osoz lan egiteko gai ziren.

2011-2012 ikasturteari begira, Ataleko langileen lan-egoera egonkortuta zegoela eta, trebatzaileak bilera egin zuen urriaren erdia aldean Ataleko buruarekin lehenik eta gainerako langileekin gero. Bileran trebatzailearen egitekoa eta, lana eta euskara uztartze aldera, zein dinamika motari helduko zitzaion aztertu ziren. Betiko saioak eman beharrean astean behin bildu eta laneko bilera egitea adostu zuten, EraMi baten benetako helburuari bete-betean helduta (lana eta euskara modu praktikoan uztartzea). Beraz, hauexek proposamenak eta erabakitakoak:

- Maiztasunez (ahal dela astean behin) ataleko langile guztiek elkartuta lan arloko bilerak egitea. Bileretan trebatzailea egongo da (entzule) eta euskaraz oker adierazitakoak jasoko ditu: hobetu beharrekoak, zalantzak, terminoen euskal ordainak... Idatzitako ohar horiek trebatzaileak aztertu eta posta elektronikoz jakinaraziko dizkie langileei, desegokitasunak eta txarto esandakoak zuzenduta eta horiek berriz ere ez egiteko azalpenak edo, beharrezkoa balitz, ariketak bidalita.

Saiorik egin gabe, trebatzaileak bertatik bertara komentatuko ditu langileekin, banan-banan.

- Langileek egunero sortzen dituzten idazki eta testuak (laburrak normalean) aztertuko ditu trebatzaileak eta bidali edo aplikatu aurretik zuzendu edo aldatu beharrekoak komentatuko ditu.

Lan arloko bilerak ia astero egin ziren. Bileren iraupena batez beste ordubetekoa izan zen. Trebatzaileak bilera horien aktak, bileretan antzemandako desegokitasunak eta zuzendu beharrekoak jasotzen zituen, eta ondoren langileei posta elektronikoz bidaltzen zizkien.

2012-2013 ikasturtean aurreko ikasturteko dinamikari jarraitu zaio, trebatzaileak bileretan parte hartu du eta laneko lexikoa jorratzen jarraitu dute. Baina ikasturte honetan, aurrerapauso handia eman da: Ataleko buruak, EraMi honen arima eta erantzule nagusiak, kontratazioari buruz eman ohi duen ikastaroa euskaraz ematea erabaki du. Ikastaroaren lehen hartzzaileak Bizkaiko Foru Aldundiko itzultzaileak izan dira. Ikastaroa prestatzeko trebatzailearen laguntza izan du. Horrez gain, datorren ikasturtean, urritik aurrera-edo, beste ikastaro bat emango du euskaraz, baina oraingoan karrerako trebakuntzan sartuta eskatuko duten Aldundiko langileei.

Atalaren iazko egoeraren aldean, kontu bat aipatu behar da. Langile bat (2. HEduna) liberatuta egon da lanpostuan eskatzen dioten 3. HE euskaltegian prestatzeko. Liberazio osoa izan du urritik ekainera, eta ezin izan du, hortaz, EraMian parte hartu. Horren ordeztu beste langile batek bete du lanpostu hori. Ordezkoaren euskara maila apalagoa izaki (2. HEduna), izugarrizko ahalegina egin du bai bileretan euskaraz parte hartzeko bai, behar izan duenean, testu laburrak idazteko bai lankideekin harremanak euskaraz izateko.

2012-2013 ikasturte honetan, Hizkuntz Normalizaziorako Atalak erabaki du bukatu dela EraMiaren zikloa atal honetan (4-5 urtekoa izan da). Horrek ez du esan nahi aurrerantzean bakarrik egongo direnik. Trebatzailea hurbil izango dute edozein zalantza argitzeko. Helburu nagusia eskuratu dutela nabarmendu behar dugu: euskaraz lan egiteko eta laneko harremanak ere euskaraz egiteko gaitasuna eta prestutasuna. Hau da, euskara lan, harreman eta zerbitzu hizkuntza da atal honetan.

3.2.2. MUNGIAKO ETXEBIZITZA FUNTZIONALA

2008an, “Mungiako Adingabekoen Etxebizitza Funtzionalean euskara harreman eta lan hizkuntza ere izateko Jarduera-Protokoloa” abian jarri genuen. Mungiako Etxebizitzan zazpi hezitzaile daude. Haur eta nerabeentzako zentro honetan, umeak eta nerabeak hartzen dira, 10 plaza ditu guztira, eta oinarrizko programa orokorra eskaintzen du, hau da: familia gunetik aldi baterako irtetea dakarren babes neurri bat behar duten haurrak eta nerabeak egoitzan hartzen dira.

2008-2009 ikasturtean apustu sendoa egin zuten Mungiako Etxebizitzan, baita erabaki horrek atzera bueltarik ez zeukala erabaki ere. Protokoloa “Mungiako Adingabekoen Etxebizitza Funtzionalean euskara harreman eta lan hizkuntza ere izateko Plana” (09/1/21) bilakatu zutenean, hots, bi hizkuntzak era orekatuan erabiltzea adostu zutenean, Mungia Etxebizitzako Egitasmoaren beste ezaugarri bat bihurtu zen. Kontuan izanik etxebizitzako giroa ia guztiz erdalduna zela, eta hezitzaileen arteko harremanak aspaldikoak eta gaztelaniazkoak zirela betidanik, ohiturak aldatzean, euskara maila berreskuratzean eta euskaraz idazten trebatzean zetzan helburu nagusia. Horretarako, trebatzaile baten laguntza izan zuten.

Ikasturte horretan erabilitako denbora, energiak, ahaleginak eta abar hain bereziak izan ziren, non behar zuten “txip” aldaketa lortu baitzuten: bileren % 70ean euskaraz mintzatzen ziren, hezitzaileen arteko eguneroko harremanetan euskara joan zen

nagusitzen, aktak euskaraz idazten hasi ziren, izara eta dietarioa % 80an euskaraz idatzita zeuden, etxeko kartelak, txantiloiak eta abar elebitan ziren.

2009-2010 ikasturteko helburu nagusia euskaraz mintzatzeko ohitura finkatzea eta euskara maila berreskuratzea edota hobetzea izan zen. Horretarako, bakarkako saioei ekin zitzairen (langileen kontura zen denbora hori guztia), eta horrela, haien arteko eguneroko harremanetan zein lan bileretan euskara nagusitzea lortu zuten. Horrekin batera, idatzizko arloan, eguneroko tresneria euskaraz idazteaz eta itzulpen lanaz gain, berau euskaraz sortzeko ardura haien gain hartu zuten.

2010-2011 ikasturtean, egunerokotasunean euskara izan zen hezitzaileen artean nagusi, eta norbait erdaraz mintzatzen bazen ere, besteek ez zuten hizkuntzaz aldatzeko beharrik, euskarari eutsiz. Horrez gain, neska-mutiko taldearen giroa euskalduntzeko saiakerak egin ziren, eta batez ere, zuzendaria inplikatu zuten planean. Dena dela, ahalegin handiena banako programazioak eta txostenak euskaraz egiteko trebakuntzara bideratuta zegoen. Horretarako, trebatzailearen laguntzaz, "Egoitza harrera: babes-baliabide espezializatua" gaia landu zuten, hiztegi espezifikoa lortzeko asmoz.

2011-2012 ikasturtean, helburu hauek ezarri ziren:

- Behin egunerokotasunean euskaraz mintzatzeko ohitura finkatuta (hezitzaileen arteko harremanetan, bileretan, neska-mutilekin ahal den neurrian...), hezitzaileen lanari zegokion hiztegi espezifikoa barneratzea eta erabiltzea.
- Behin egunerokotasunean euskaraz idatzeko ohitura finkatuta (izara, dietarioa, aktak, arautegiak, egunerokotasuna bideratzeko txantiloiak...), tutoretza lanari zegokion tresneria euskaraz ere erabiltzea.

Eta horiek guztiak lortzeko, trebatzailearen zeregin batzuk proposatzen ziren: hilean behin bileran parte hartzea ohiko lana egiteko; banakako aholkularitza eta zuzenketa programazioak eta txostenak egiterakoan; hiztegi espezifikoa lantzea aurreko urteko metodologia erabiliz, dekretua banaka landuz, eta bi orduko mintegiarekin biribiltzea; glosategia osatzea.

Baina ikasturte honetan, hainbat inguruabar direla bide, trebatzailea aldatu behar izan zen, eta horrek hainbat protesta eragin zituen hezitzaileen aldetik. Haien esanetan, artean izandako elkarlanaren estiloak eta metodologiak haustura jasan zuten. Horren aurrean, Hizkuntz Normalizaziorako Atalak GUFEn dauden bi trebatzaileekin lan egitea proposatu zuen: batetik, batek aurretik egindakoari segida emango zion ostiraletako lan bileretan parte hartuz (hamabostean behin edo), eta haietan egiten ziren akatsak zuzenduz, aktak eta izarak gainbegiraturaz... Horrez gain, Dekretuko zenbait atal

prestatuko zuen hiztegi espezifikoa barneratzen laguntzeko asmoz; bestetik, beste trebatzaileak banakako hezkuntza proiektuak (BHP) egin eta txostenak egiteko trebakuntzan lagunduko ziren. Baina formula horrek ez zuen arrakastarik izan, eta haien ustez, egindako lanari etekin txikia atera zioten. Hainbat arrazoi izan ziren tartean; hona hemen bi: batetik, sukaldari-etxeko langileetako bat ez zuten ordezkatu, eta Etxebizitzako langile guztien lan-zama asko handitu zen; bestetik, GUFEn aldetik, oinarritzko trebakuntza (Dekretuaren aurkezpena) gaztelaniaz eskaini zuten eta zentroaren lanarekin lotura zuzena zuten idatziak (foru-aginduak, kasu planak, txostenak...) gaztelania hutsez bidaltzen zizkieten.

2012-2013 ikasturtearen hasiera, beraz, ez zen erraza izan. Aurreko urteko formulak huts egin zuen. Baina, horrez gain, kontuan izan behar zen GUFEn bi trebatzaile baino ez zeudela, eta haien lan-zama gero eta handiagoa zela. Ikasturte hasieran, GUFeko beste egoitza batean EraMi bat abian jartzeko ahalegina egin genuen Hizkuntz Normalizaziorako Ataletik, baina azkenean, hainbat inguruabar direla bide, ezin izan genuen martxan jarri. Besteak beste, arrazoi horregatik, trebatzaileak apirilera arte ezin izan zuen joan Mungia. Horrek eragin du bertakoen energiak behera egitea, hasierako bideari oztopoak jarri zaizkiola sentitzea. Hasierako 3 urteetan aurrerapauso handiak egin ziren arren, azken bi urteetan atzera egin dela sumatzen dute, eta bide horretan oreka bilatu beharra nabarmentzen dute. Baina gogo handiz jarraitzen dute, 2008an hartutako konpromisoak atzera bueltarik ez duela sinetsita.

Etxebizitzarako finkatutako helburuetako bat, hau da, euskara eta gaztelania modu orekatuan erabiltzea, erdietsita dago. Erabiltzaileentzat hizkuntza eskubidea bermatuta dago. Langileena ez, ordea. Oraindik ere txostenak eta idazkiak gaztelaniaz iristen zaizkie. Gainera, Zerbitzu Zentraletatik ez dute kontuan hartzen bertara bidalitako ume eta nerabeak euskaldunak diren edo ez, eta sukaldari-etxeko langileen hizkuntza eskakizuna bertan behera geratu da.

Baina badago hasieran finkatu eta aparkatuta gelditu den helburu bat eta datorren ikasturtean abian jarri nahi dutena, hain zuzen ere, hiztegi teknikoan trebatzea eta hori erabiltzea. Horrez gain, 2013-2014an programazioa, proiektua eta memoria idatzi beharko dituzte, eta horretarako trebakuntza eta laguntza beharko dituzte. Hizkuntz Normalizaziorako Atalak ildo horretatik laguntza eskainiko die, eta laguntza hori pertsonalizatua izan dadin ahaleginduko da, hezitzaileen hizkuntza beharrak kasu guztietan ez baitira berdinak (Moodle plataforma erabiltzea irtenbide bat izan daiteke). Hala ere, berriro esan behar da, GUFEn bi trebatzaile baino ez daudela eta horien lan zama urtez urte handiagoa dela. Gainera, Etxebizitzan oraindik ez dakite nolako izango den datorren ikasturtea: zenbat ume eta nerabe izango dituzten, lan-zama zein

izango den... Hori dela eta, 2013-2014 ikasturtearen hasieran egoera berriro aztertuko da, zer egin daitekeen ikusteko.

3.2.3. ERREGISTRO ETA HERRITARRENGANAKO LAGUNTZA ATALA

2010-2011 ikasturtean Udal Harremanen eta Herri Administrazioaren Saileko Erregistro eta Herritarrenganako Laguntza Atalean antolatu genuen EraMia. Ataleko burua eta langile gehienak euskaldunak ziren eta euskaraz lan egiteko gogoz zeuden. Lan bilerak eta Ataleko langileen arteko ahozko harremanak euskaraz egiteko proposamena egin eta adostu zuten. Ataleko langileen arteko idatzizko harremanetan ere euskara lehenestea proposatu eta adostu zen. BFAko gainontzeko lankideekiko harremanetan euskara lehenestea proposatu zen, betiere komunikagaitasuna eta erosotasuna lehenetsiz. Herritarrekiko harremanetan euskara lehenestea proposatu zen, lehen hitza euskaraz, baina betiere herritarrak aukeratzen duen hizkuntza erabiliz, egoera behartu barik.

Atal honetako langile batzuen euskara maila ondo komunikatu ahal izateko behar bestekoa ez zenez, bakarkako eta taldekako saioak antolatu genituen, euskara maila berreskuratzeko asmoz.

2011-2012 ikasturtean, aurreko urtean bezala, argi geratu zen langileek gaztelaniara jotzeko berezko joera dutela gehien-gehienetan; izan ere, hizkuntza ohiturak oso errotuta daude eta langile gehienek, oro har, ez dute euskara erabili beharrik ikusten. Interbentzioaren helburuetariko bat joera hori gainditzeko hastea izan zen. Ikasturtearen amaieran, lanean euskara erabili behar izate hori ataleko langileen % 50ek bereganatu zuten.

Beste arazo bat agerian geratu zen: ordenagailuko programak eta agiri asko eta asko gaztelania hutsean zeuden eta errealitatearekin egin behar zen lan. Beraz, langile zenbaitek euskaraz lan egiteko motibazioa, gogoia eta konpromisoa agertzen bazuten ere, lan egoera errealak ez ziren asmo eta gogo hori behar bezala betetzen uzten.

Arazo hau ere plazaratu zen: askotan ez zetozen bat langile euskaldunaren hizkuntz maila eta administrazioak eskatzen duen hizkuntz maila. Langile euskalduna bi egoeragatik da euskaldun, jatorrizko euskalduna delako edota ikasten aritu delako. Ikasi eta erabiltzen duten hizkuntza hori eta sarri askotan administrazioak eskatzen duen hizkuntzaren tratamendu eta erabilera ez daude elkarrengandik oso hurbil eta

euskaldunak trebatu beharra ikusten du bere burua. Trebatzailearekiko “behar eta, nolabait esatearren, mendekotasun” hori gainditzen joan behar zen astiro-astiro.

Ikasturte horretan, iazkoarekin alderatuta, erosoago lan egin ahal izan zen. Erretiro batzuk izan eta gero Atalera etorri ziren langileak euskaradunak izaki, behingoz Ataleko langile guztiei ezarri ahal izan zitzaaien, neurri batean zein bestean, EraMia.

Era berean, aipatzekoa da 2011-2012an egonkorragoa izan zela Ataleko langileen lan egoera. Ez zen “langile dantza” eta aldaketarik izan eta, aldi baterako baja batzuk kenduta, EraMia aurrera eramán ahal izan zen.

2012-2013 ikasturtean, aurreko ikasturtean agerian geratu ziren arazoez gain, beste bat nabarmendu behar da. Aurten “langile dantza” eta baja-alta batzuk izan dira Atalean. Lekualdatutako bi, gainera, oso inportanteak izan dira EraMiari begira. Bi langile horiek oso elementu interesgarriak izan dira erabilera sustatzen eta erosoago egin dute trebatzailearen lana. Gabonen ostean, beste lau langile etorri dira Atalera, eta laurak sartu dira EraMiaren dinamikan. Eta telefonisten taldea ere Atal honetan sartu da organikoki.

Ataleko langileen euskara maila ez da homogenea eta bada alderik langile batetik bestera. Jakina, euskaldunagoa dena edo euskara maila altuagoa duena erosoago sentitzen da eta ez du hainbesteko ahaleginik egin behar. Baina horietatik dira elementu eragileak gainerako lankideak, euskara maila apalagoa izanda, eta esfortzu handiagoa egin behar izanda bultzatu eta euskararen dinamikan murgiltzeko.

Langile batzuei zaila suertatu zaie beti gaztelaniaz egin duten lankideekin erregistroa aldatu eta euskaraz aritzea. Baten bat, gainera, telefonoz erosoago sentitzen da gaztelaniaz ari bada. Urte askotako ohiturari buelta emateak lan gogorra eta luzea eskatzen du.

Beraz, atal honetako langileek euskararekiko erakutsi duten erosotasun maila desberdina da. Batzuek lortu dute hizkuntza autonomia hori; beste batzuk, erakutsi duten borondatea dela-eta, bidean daude. Langile batzuen “deserosotasun sentimendu” hori gainditzen asmatu behar dugu. Horixe behar du hurrengo ikasturterako erronka nagusietako bat.

Beraz, atal honetako ahulezia batzuk hauek izango lirateke:

- Hizkuntza eskakizunen ikuspuntutik atal honetako egoera ona den arren, ez dute lortu haien arteko harremanak euskaraz izatea. Ataleko buruak ere langile batzuekin gaztelaniaz egiten du.

- Aldaketa asko egon dira Atalean, baina orain, itxuraz, finkatuta dago.

- Langileen euskara maila desberdina da. Hori dela eta, euskara saioak egiten dituzte, beste leku batzuetan ez bezala.
- Gaiak askotan zailak izaten dira, eta langileak erosoago sentitzen dira gaztelaniaz. Ataleko buruak berak ere askotan idatziak gaztelania hutsez atontzen ditu, bere esanetan, jendeak ulertzea bermatu nahi duelako.
- Erregistroko programa informatikoa gaztelaniaz dago. NT izeneko aplikazioa ere gero eta gehiago erabiliko omen dute, eta aplikazio hori gaztelaniaz dago.

Horrenbestez, atal honetan hasieran proposatutako EraMia moldatu, birplanteatu egin behar da. Protokoloa berrikusi eta beste helburu batzuk ezarri behar dira. Atalak EraMian jarraitzeko asmoa du, baina birplanteatu beharra dago.

Horretarako, datorren ikasturteari begira, trebatzailearen presentzia fisikoa bermatu behar du Atalak. Horri begira, astean hainbat orduz langileen ondoan egoteko azpiegitura hornitu behar du: mahaia, ordenagailua, eta abar. Lehen esan bezala, atal honetako langile askok oraindik ere trebatzailearen “ziria” eta “akuilua” behar dute euskara erabiliko badute.

3.2.4. MENDEKOTASUNAREN EBALUAZIORAKO ETA ORIENTAZIORAKO ATALA

Gizarte Ekintza Saileko Ebaluazio eta Orientazio Zerbitzuko Mendekotasunaren Ebaluaziorako eta Orientaziorako Atalean 2010-2011 ikasturtean abiarazi genuen EraMia. Horretarako, trebatzaile bat jarri genuen Atalean.

Une hartan, Atalean 38 langile zeuden: administrariak, gizarte langileak, medikuak, psikologoak... Euskara maila heterogeneoa zuten. Atal mailako helburuak, lantalde mailako helburuak eta helburu pertsonalak finkatuta, Ataleko langileek erabiltzen zuten programa informatikoa euskaraz jartzea izan zen helburu, txostenak euskaraz bideratu ahal izateko.

Gainontzeko EraMietan bezalaxe, trebatzaileak lan bileretan parte hartu zuen, zuzentasuna, komunikagaitasuna hobetuz, langileak erosoago senti zitezten euskaraz. Lantaldeen (medikuak, gizarte langileak, administrariak...) helburu espezifikoak ere landu ziren bai ahoz (batzorde teknikoan euskaraz aritzea) baita idatziz ere (oharrak, mezuak, posta elektronikoak).

EraMi honetan, zailtasun batzuk identifikatu ziren:

- Administrarien kasuan, joan-etorri nabaria. Baina aipatzekoa izan zen langile berriek EraMian integratzeko erakutsi zuten aldeko jarrera.
- Administrazio orokorreko teknikarien kasuan, oztopo nagusia euskara maila zen. Hala ere, haien gogo eta jarrerarekin gainerako gabeziak orekatu ziren. Aurkitutako beste zailtasun batzuen artean, aholkularitza juridikoak jarritako oztopoak zeuden, alegia, euskara hutsean bidalitako agiri batzuen aurrean hartutako jarrera ezkorra.
- Mediku eta psikologoek kasuan, laneko zein lanekoak ez ziren esparruetan, aurrerapausoak ez ziren oso nabariak izan ahozko harremanetan.
- Gizarte langileen kasuan, mota guztietako oztopoak egon ziren, hala nola EraMian parte hartu nahi ez zuen jendea. Euskara maila ere arazo nabaria izan zen, denek ez baitzuten maila egin behar zutena egiteko; beraz, arlo horretan ere trebakuntza beharrezkoa zela ikusi zen. Oztopo gehiago aipatzearen, langileen joan-etorriak nabarmendu behar ziren.

Ataleko buruak eta Zerbitzuko buruak planarekiko erakutsitako aldeko jarrera eta laguntza ukaezinak izan ziren. Ezinbestekoa izan zen horien parte-hartzea. Indartze eta bultzatze lan ikaragarria egin zuten eta hori oso garrantzitsua zen, bai plan osoak aurrera egiteko, bai langileen jarrera indartzeko. Beraz, alde horretatik berme eta babes guztia genituen.

2011-2012 ikasturtearen hasieran, helburuak zehaztu ziren bakarka zein taldeka:

- Administrarien kasuan, hauek ziren landu beharrekoak: telefono bidezko arreta, aplikazioa euskaraz erabiltzea, Nork-noriak, mezu elektronikoak, oharrak, harreman pertsonalak, bilerak euskaraz egitea...
- Teknikarien kasuan, hauek: batzordeak euskaraz egitea, batzordearen bilera deia eta akta euskaraz idaztea, txosten juridikoa lantzea, aplikazioa euskaraz erabiltzea...
- Gizarte-langileekin, hauek: herritarrak artatzea, etxez etxeko balorazioak euskaraz egiteko gai izatea, diligentziak, gizarte-txostena...
- Mediku eta psikologoei begira, hauek: etxez etxeko balorazioetan euskaraz egin ahal izatea, batzorde teknikoak euskaraz egitea, aplikazioan euskaraz idaztea, diligentziak...

Horretarako, trebatzaileak saioak antolatu zituen taldeka: medikuak, teknikariak, administrariak eta gizarte-langileak. Saio horietan, lehenengo bi taldeekin, batzordeetan jorratutakoa landu zuten, gramatika akatsak, esamolde interesgarriak eta

hiztegia. Teknikariekin saio bereziak antolatu ziren zuzenbideko ariketak lantzeko eta foru aginduak lantzeko. Administrazioekin, arreta telefonikoa lantzeko ariketak, IVAPeko ariketak, administrazio hizkerako arauak eta posta elektronikoa lantzeko ariketak landu ziren. Eta, amaitzeko, gizarte-langileekin, batez ere, kasuen azalpenak euskaraz nola eman eta larrialdietarako diligentziak landu ziren.

Ikasturte honetan ere, Zerbitzuko eta Ataleko buruen bultzada eta inplikazioa funtsezkoak izan ziren. Haiek bidalitako komunikazio bertikal gehiena euskara hutsez izan zen. Horrez gain, kanpoko erakundeei behin eta berriro jakinarazi zieten EraMiaren barruan zeudela eta kontuan izateko hori, bilerak-eta egiterakoan.

Ikasturtean izandako lorpenen artean, hauek nabarmendu zitezkeen: batzordeak euskaraz egiten ziren, baita deialdia eta akta ere; ohar laburrak euskaraz idazten ziren; hizkuntza-paisaia hobetu zen; aplikazio informatiko berria euskaraz jartzeko ahaleginean murgilduta zeuden; *Jarduera Egokiak*⁷ eskuliburua bertsio elebidunean argitaratu zuten; herritarrentzako agiri eta inprimakiak elebidun jarri ziren, eta abar.

Amaitzeko, ikasturte horretan, Atalak Bikain Euskararen Kalitate Ziurtagiria eskuratzeko eskaera egin zuen. Bizkaiko Foru Aldundian lehen atala izan zen eskaera hori egiten. Horri lotuta, Ataleko lau langilek ebaluatzaile izateko prestakuntza jaso zuten. Atal osoa inplikatu zen ziurtagiria lortzeko prozesuan.

2012-2013 ikasturtean, aurreko urteko bide beretik jarraitu da. Hala ere, bidean oztopo batzuk aurkitu dira, hala nola: Atalaren oinarri den Mendekotasun Legea oztopo handia izan da lanerako, ez bakarrik euskararen arloan, baita eguneroko lanean ere, murrizketa asko ezarri dituelako; lekualdaketa asko egon dira; langileen kopuruak gora egin du, 45 langile baitira orain; euskara mailak oztopo izaten jarraitzen du zenbait agiri-gai-arlo jorrazeko, eta lan-zama.

Hainbat lorpen egon dira ikasturte honetan. Hona hemen aipagarrienak:

- Batzorde teknikoa euskaraz egiten da, baita deialdia eta akta ere. Gizarte-langileek euskaraz idatzitako txostenak % 10-20 izatetik % 50-60 izatera pasatu dira.
- 2012ko abenduan Zilarrezko Bikain Ziurtagiria eskuratu zuen Atalak. Oso prozesu interesgarria, aberasgarria, bultzatzailea eta onuragarria izan zen EraMiari bultzada bat emateko. Motibazioa indartzeaz gain, txosten osatua lortu genuen lau ebaluatzaile profesionalen eskutik.

⁷ Bizkaiko Foru Aldundia (2011). *Jarduera egokiak mendekotasunaren balorazioan eta orientazioan*. Bilbo.

- Mendekotasuna Euskaraz Bloga sortu zuten 2012ko abenduan eta ordutik hona hilean 400 bat bisita jasotzen ditu. Hainbat helburu lortzeko lagungarria izan da tresna berri hau: helburu akademikoak, motibazioa, euskalgintzako azken albisteak, hiztegia, EraMirako interesgarriak diren hainbat albiste, mendekotasunaren inguruko gaiak...
- KORRIKA dela eta, aste bi eman zituzten ekimen honi buruzko ekintzak egiten: Atletik Korrika txiki bat egin zuten eta bideo bat grabatu zuten, kuestazioa egin zuten Gizarte Ekintzan zehar, Korrikako petoak saldu zituzten... Ekintza oso polita izan zen, langile guztiek hartu zuten parte eta motibazioan eta harremanetan eragin handia izan zuen (http://www.bizkaia.net/kultura/euskara/korrika.asp?Tem_codigo=7725&Idioma=EU&bnetmobile=0&dpto_biz=4&codpath_biz=4|292|7725).
- Atala ISO prozesuan sartuta dagoenez, aukera hau aprobetxatu dute ikasturte osoan zehar lanaren prozesu osoa erreparatzeko, ikasteko, dokumentu guztiak aztertzeko eta euskaratzeko...
- Langileentzako barruko komunikazioa gehienbat euskaraz egiten da (bertikala ia guztia eta horizontala asko).
- Dokumentu eta inprimakiak elebidun jarri dira herritarrei emateko. Agiriak euskaratu dira.
- Kanpoko erakundeei emandako jardunaldietan euskaraz hitz egiteko aukera dago.
- Kanpoko erakunde batzuekin bilerak euskaraz egiten dira.

Langileak oso pozik daude prozesuarekin, asko lortu dutela baitakite. Datorren ikasturtean ere jarraitzeko prest daude, lan-zama handia daukaten arren. Gizarte-langileen taldean gehiago eragin behar dela uste dute. Euskarazko aplikazio informatikoak ere hobetu behar dituzte, akatsak daude eta.

3.2.5. ZERBITZU OROKORREN ZERBITZUA ETA AHOLKUAK EMATEKO ETA ARAUAK GARATZEKO KABINETEA

EraMi hau 2012. urtean jarri genuen abian. Berezitasun bat ematen da administrazio-atal honetan, orain arte EraMiak ezarri diren besteetan eman izan ez dena. EraMia

euskara lan hizkuntza izateko pentsatuta dago, beraz, administrazio-ataleko kide guztiek lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna eskuratuta izan behar dute. Eta horrela gertatu izan da besteetan. Kasu honetan, aldiz, hiru pertsonak ez dute euskararen jakite-mailarik, horietariko bat gainera atal bateko burua da. Hori dela eta, hemen egingo den interbentzioak bere helburu propioak izan behar ditu, EraMiarenak baino mugatu eta apalagoak.

Beraz, interbentzioa diseinatzerakoan, kontuan hartu behar izan genituen zerbitzu horietan lan egiten duten langile erdaldunak eta baita ere hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen arren proiektu honetan ez duela parte hartu nahi jakinarazi duen langilea.

Kontuan hartu behar dugu hainbat urtetan, eta gehienbat -bai ahoz bai idatziz-, Zerbitzuko lankideen arteko harremanak, Kultura Saileko gainontzeko zerbitzu eta ataletako langileekikoak eta Aldundiko beste sailetako langileekikoak erdaraz izan direla. Beraz, orain arte, euskara ez da harreman hizkuntza izan, eta, hortaz, ezta lan-eta zerbitzu- hizkuntza ere.

Horrenbestez, ikasturte honetan langileekin egindako batzarrean, hau adierazi zien trebatzaileak:

“Zuen artean nabilenetik, EraMikoak zareten batzuen artean erdaraz egiten duzuela ikusi dut eta hona hurbiltzen diren Kultura Saileko beste zerbitzuetako euskaldunekin erdaraz ere egiten duzuela. Badakit urte askoko ohitura ezin dela gauetik goizera aldatu; badakit, jakin ere, inguruan ditugun lankide erdaldunek eguneroko jardunean eragiten digutela. Baina EraMi baten parte hartzeak gutxieneko baldintzei begiratu behar diezuela eskatzen du”.

Horren harira gogorarazi zien trebatzaileak, hasieran hartutako konpromisoei jarraiki, euskara betiere izan behar zutela harreman-hizkuntza eta, hasiera batean, aukeran, lan- eta zerbitzu-hizkuntza ere bai. Hartu dituzten konpromisoei eusten zietela adierazi zuten.

Hauek dira indarguneak:

- Langileek konpromisoa hartu dute EraMian parte hartzeko. Borondatea daukate euskara harreman-, lan- eta zerbitzu-hizkuntza izateko.
- Lanean gero eta gehiago erabiltzen dute euskara.
- Langile erdaldunek laster hartuko dute erretiroa. Lanpostu horiek derrigortasun data izango dute hurrengo plangintzaldian.
- Trebatzailea eragin handia da. Euskaraz egitera bultzatzen du.

Eta hauek identifikatutako ahuleziak:

- Langile erdaldunek eragin handia dute. Asko baldintzatzen dute harreman-, lan- eta zerbitzu-hizkuntza.
- Haien artean gaztelaniaz egiteko ohitura izan dute eta ohitura hori aldatzea ez da erraza.
- Hizkuntz Normalizaziorako Atalak online eskainitako Administrazio-hizkera 1.0 eta 2.0 ikastaroak urte amaieran egin behar dituzte. Epe horretan pilatzen dira ikastaro guztiak (online ikastaro horiek egiteko konpromisoa hartu zuten ikerketa-interbentzioaren jarduera-protokoloan).
- Telefono bidezko harremanetan, langile batzuentzat oso zaila da elkarrizketa euskaraz jarraitzea solaskidea euskalduna denean.
- Idazkiak euskaraz egitea oso zaila da batzuentzat.
- Batzuek esku artean erabiltzen dituzten gaiak oso teknikoak izaten dira. Euskaraz ez dira oso ondo moldatzen.

Ahozko komunikazioari dagokionez, langileak, EraMiko kide ez direnekin, gaztelaniaz aritzen dira askotan, solaskidea euskalduna izan arren. EraMiko kideen artean, batzuetan, gaztelaniaz egiten dute. Aurrera begira horretan gehiago eragin beharko litzateke.

Zerbitzuko kideen arteko lan-hizkuntza, EraMiko kide ez direnekin, gaztelania da. EraMiko kideen artean, gero eta gehiago, euskara. Komenigarria izango litzateke langile bakoitzarekin banan-banan egotea eta bakoitzak erabiltzen dituen idazkiak lantzea.

Saileko beste zerbitzu eta ataletako langileekin (zerbitzu- eta lan-hizkuntza) EraMiko kideak euskaraz aritzen dira batzuetan.

Mostradorean, EraMiko kide ez diren eta euskaraz ez dakiten langileek maiz hartu behar dituzte bertara hurbiltzen direnak. EraMiko kide batzuek lehenengo hitza euskaraz erabiltzen dute, eta, solaskidea euskalduna izanez gero, euskaraz egiten dute. Beste batzuek ohitura hau ez dute hain errotuta.

Telefonoaren kasuan, EraMiko kide ez diren langileek telefonoa maiz hartu behar dute. EraMiko kide batzuek lehenengo hitza euskaraz egiten dute, eta solaskidea euskalduna izanez gero, euskaraz jarraitzen dute elkarrizketa. Beste batzuei kostatu egiten zaie lehen hitza euskaraz esatea.

Idatzizko komunikazioari erreparatuz, Nork-noriak, oharrak... elebidun egiten dituzte EraMiko kide gehienek, eta bilera-deiak ere elebidun egiten dituzte.

Langileen ustez, trebatzailearekin euskara saioak egitea lagungarria da, zalantzak-eta argitzen dira eta. Aurrera begira, langileek proposatu dute saioetan idazki gehiago lantzea, eta idazki horien gaia lanekoa soil-soilik ez izatea. Horrela, idazmena landuko lukete.

Lan-bilerei dagokienez, trebatzaileak lan-batzarretan parte hartu ahal izango du, jorratzen diren gaiak, terminologia... aztertzeko. Dena den, batzar askotan erdaldunak egoten dira, eta aukera gutxi dago euskararako jauzia egiteko.

4. ONDORIOAK

Azpimarratzekoa da EraMiak ezarri diren administrazio-unitateetan euskararen erabilerak gora egin duela lan eta zerbitzu hizkuntza moduan, maila pertsonalean zein kolektiboan, ahoz eta idatziz. Oraindik badaude gaintitu beharreko zailtasun batzuk, administrazio izaerakoak eta izaera pertsonalekoak. Besteak beste, administrazio-sarea gehienbat gaztelaniaduna izateak eta programa informatikoak euskaraz garatzeko prest ez egoteak zaildu egiten du euskaraz lan egitea eta, beraz, motibazioan eragin negatiboa du. Horrez gain, batez ere gaztelania ama-hizkuntza duten eta lankideekin lehen harremanak izateko gaztelania hautatu duten langileek harreman pertsonaletan euskara erabiltzeari egiten dioten erresistentzia euskararen erabilera zailtzen duen beste faktore bat da. Guk proposatzen dugun eta EraMietan parte hartzen duten langile gehienek egin nahi duten aldaketa hori konplexuena da, eta dedikazio berezia eskatuko du. Langile guztiak euskara erabiltzean seguru eta eroso sentitzea lortu behar dugu. Herritarrek euskara erabiltzea gutxi eskatzen dute (eskaera gero eta handiagoa den arren), eta hori euskara erabiltzeko motibazioan eragin negatiboa duen beste faktore bat da.

EraMietan parte hartzea eskatzen duten langileek euskaraz aritzeko nahia eta borondatea dute, eta bide horretan aurrera egiteko motibatuta daude. Horretarako izaten dute euskara trebatzailearen laguntza. Baina, kasu askotan, zerbitzu edo ataleko buruaren akuilua ezinbestekoa izaten da gainerako langileentzat. Burua euskaltzalea den kasuetan asko aurreratzen da eta bidean aurrerapauso handiak ematea lortzen da. Kasu batzuetan, haien dinamikak indar handia du EraMian. Baina EraMiak asko alda daitezke atal edo zerbitzuko buruak aldatuz gero. Izan ere, administrazioan ohikoa izaten da langileak leku batetik bestera aldatzea. EraMiak ezarrita dituzten unitateetan, zer gertatuko litzateke burua aldatu eta buru berriak euskararen aldeko bestelako jarrera balu?

Horrez gain, guztia ez dago langileen eta trebatzaileen esku. Bestelako oztopoak ere egoten dira, hala nola informatikako programak eta unitatean erabiltzen diren berariazko aplikazioak gaztelania hutsez egotea. Horrek konponbide zailagoa du, ez baitago kasuan kasuko unitatearen esku.

Hala ere, aurrerapausoak ematea eta hasieran ezarritako helburuak lortzea ez da ezinezkoa. 2008-2009 ikasturtean abian jarritako EraMi batean helburuak erabat lortu

dira, eta euskaraz lan egiteko guztiz autonomoak direla esan daiteke. Eta beste EraMi batzuk ere bide horretan aurrerapausoak ematen ari dira.

Aurrera begira ere, bide honetan apustu sendoa egingo du Hizkuntz Normalizaziorako Atalak. Horren harira, datorren ikasturtean EraMiak abian jarri nahi dituzten bi administrazio-unitateren eskaerak iritsi zaizkigu. Bata Gizarte Ekintzako Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzutik eta bestea GUFeko Ordu-tegi Kontroleko Ataletik. Honezkero idatzi ditugu bietarako jarduera-protokoloen zirriborroak. Horrez gain, Zugaztel Foru Aldundiko sozietateak ere euskara-plana abian jarriko du eta, bide horretan laguntzeko, trebatzaile bat kontratatuko du. Beraz, esan liteke Bizkaiko Foru Aldundia euskara lan-, harreman- eta zerbitzu-hizkuntza bihurtzeko aurrerapauso sendoak ematen ari dela.

BIBLIOGRAFIA

ARAKAMA, Jose Mari (2012). 5.2. Euskararen erabilera planak herri-administrazioetan. *HIZNET, Hizkuntza Plangintza Unibertsitateko Espezialista*. Donostia-San Sebastián. Euskal Herriko Unibertsitatea.

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA (2008). *Bizkaiko Foru Aldundian Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana. IV. Plangintzaldia 2008-2012*. 2009ko urtarrilaren 16ko BAO edo http://www.aldundia.bfa/Kultura/EU_index.asp

- (2011). *Jarduera egokiak mendekotasunaren balorazioan eta orientazioan*. Bilbo.

MARKO JUANIKORENA, J. Inazio (zuz.) (2008). *EraLan ikerketa-proiektua: EPEsA metodologia. Lan giroko hizkuntza erabileran eragiten duten aldagaietan oinarritua*. Andoain: Soziolinguistika Klusterra (<http://www.soziolinguistika.org/files/ERALAN%20argitalpena080611.pdf>).