



EBALUAZIO-TXOSTENA



**EUSKARAREN PRESENTZIA, ERABILERA ETA
KUDEAKETAREN EBALUAZIOA**

AURKIBIDEA

1. Atarikoa

2. Erakundearen ikuspegi orokorra

3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazioa ardazka

1. Ardatzaren ebaluazioa: Zerbitzu-hizkuntza
2. Ardatzaren ebaluazioa: Lan-hizkuntza

4. Erakundeak lortutako garapen-maila

1. Atarikoa

Ebaluatutako erakundea:	ITSASONDOKO UDALA
Txostenaren helburua:	Erakundearen egoeraren berri ematea da, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketari dagokienez. Horrekin batera, erakundeari aurrera egiten lagunduko dioten proposamenak eskaintzea da, talde ebaluatzaile kualifikatu baten eskutik. Ebaluazio-txostenean puntuazio-tartea ere ematen da, erakunde horrek duen garapen-maila adierazten duena, talde ebaluatzailearen ikuspuntutik betiere.
Txostenaren edukia:	<p>Txostenak hiru atal ditu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erakundearen ikuspegi orokorra: talde ebaluatzailearen iritziz erakundeak dituen indar-gune eta zer hobetu aipagarrienak biltzen dira.• Erakundeak lortutako puntuazioa eta garapen-maila: erakundeak euskararen agerpena, erabilera eta kudeaketari dagokienez, lortu duen mailaren berri ematen da.• Erakundearen ikuspegi xehea: EME osatzen duten bi ardatzak oinarri hartuta, horiek banan-banan zenbateraino garatu diren jasotzen da.
Ebaluazioaren datak:	Ebaluazio-eguna: 2018/05/30
TALDE EBALUATZAILEA	
LAURA NOGUERAS SAIZ	

ASIER BIDART MEABE

IZASKUN CUARTANGO ACHA

2. Ikuspegi orokorra

Lehenik eta behin, aipatu beharrekoa da prozesu guztian ebaluatzaileoi egin zaigun harrera egokia: Bisitaldian erakundeko pertsona ugarirekin hitz egiteko aukera izan dugu, eta erraztasunez aritu gara dokumentuak ikusteko garaian. Jasotako informazio guzti horrekin, talde ebaluatzaileak txosten hau burutu du, ITSASONDOKO UDALARI laguntzeko asmoz:

Talde ebaluatzaileak nabarmendu egin nahi du batez ere 2018-az geroztik euskararen erabilera areagotzeko nahiz euskararen normalizazioa kudeatzeko egiten ari den lana, dagoeneko ageriko emaitzak eman dituen.

ITSASONDOKO UDALA-k 6 elementuetan garapen altua du batez beste, nahiz eta elementuen artean alderik badagoen.

PUNTUAZIOA ETA GARAPEN-MAILA

Orrialde honetan erakunde honek 2018.eko ebaluazioan lortu duen puntuazioaren berri ematen da. Puntuazioa berrogeita hamarreko tartetan emana dago:

**ERAKUNDEAK LORTUTAKO PUNTUAZIOA, GUZTIRA:
800-849**

AZALPENA ARDAZKA

Ezkerreko zutabearen ardatz bakoitzean lortutako garapen-maila ageri da, ehunekotan adierazita. Erdiko zutabearen, berriz, ardatz hori osatzen duten epigrafe nagusiak daude, eta ondoan, horietan lortutako garapen-maila, ehunekotan.

1. ARDATZA: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA		%
70-100	1. Erakundearen irudia	70-100
	2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak	70-100
2. ARDATZA: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA		%
70-100	3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak	70-100
	4. Pertsonen kudeaketa	70-100
	5. Kanpo-harremanak	70-100
	6. Kudeaketa-sistema	70-100

Laburbilduz, eta ebaluazio-prozesu osoan zehar eskuratutako informazioa oinarri hartuta, talde ebaluatzaile honen iritziz hauek dira ITSASONDOKO UDALAK dituen 3 indar-gunerik

garrantzitsuenak:

1. Itsasondoko Udalak Euskararen Erabilera Plana dauka indarrean; lehendabizikoa 2000 urtean adostu zuen, eta ordutik hona hizkuntzaren kudeaketarako beharrezko izan dituen planak onartu ditu. Euskara teknikari propio bat ez badu ere, erakundearen tamaina txikia baita, UEMA-ren teknikari baten laguntza jasotzen dute. Hain zuzen, berrikusketak egiteko azken erakunde honen modeloa erabili dute. Gainera, euskararen erabileraren jarraipen talde bat dago osatua Udalean, ordezkari politiko, UEMAko teknikari, eta Udaleko idazkariak osaturik. Urtean bitan biltzen dira euskara planaren jarraipena egiteko.

2. Aipatzekoa da Udalera datorren herritarrari egiten zaion arreta, bai idatzizkoa bai ahozkoa. Biztanle bakoitzaren hizkuntza hautua ezagutzen dute; besterik ezean euskaraz egiten zaizkie komunikazioak. Erdaraz egin nahi dutenek horrela eskatu behar dute, eta ele bietan egiten zaie, modu proaktibo batean euskararen presentzia indartuz erakundearen partetik.

3. Bai langilegoak bai arduradun politikoek euskara dute lan hizkuntza hautu bakarra euren arteko idatzizko zein ahozko harremanetarako. Garatzen duten lan-dokumentazio osoa euskaraz sortzen da, eta baita lanerako erabili ohi diren beste tresna batzuk ere.

Bestetik, hauek izan daitezke erakundeari aurrera egiten gehien lagun diezaioketen palankak, erakundearen beraren lehentasunak, errendimendua (eragin biderkatzailea) eta egingarritasuna aintzat hartuta:

1. Itsasondoko Udalak ez ohiko kudeaketa plan orokor bat badu ere, euskararen hizkuntza politika-ildo estrategiko modura hobeto definitu eta finkatu dezala komenigarria izango litzateke, sendotasun haundiagoa emateko euskararen erabilerari erakundeko sail guztietan modu zeharkako batean. Adibidez, helburu estrategikoak hobeto definituz, egitasmo desberdinen helburu, arduradun eta epeak finkatuz eta abar.

2. Euskara plana definiturik badago ere eta gailu informatikoetan langileek eskura badute ere, hizkuntza erabileraren ildo estrategikoak hauen artean hobeto jakinaraztea interesgarria izan daiteke, modu natural batean egiteaz aparte, Udalarentzat zein garrantzitsua den barneratzeko. Barne prestakuntza edo komunikazio modura egin liteke.

3. Lanerako tresnak edo protokoloak lantzea ondo legoke, euskararen presentzia zehazkiago definituz, beti ere Euskararen Erabilera Plana oinarritzat hartuz. Herritarren hizkuntza-hautua modu sistematizatu batean jaso, kanpo-erakundeen fitxa teknikoak, langile berrien harrera-protokolo edo eskuliburua, ... Egun barne-prozeduren eskuliburua lantzen ari dira, lan horrekin jarrai dezaten animatzen ditugu.

Amaitzeko, ebaluatzaileok gure esker ona adierazi nahi diegu ebaluazioan parte hartu duten pertsona guztiei beren prestasunagatik eta enpresa bertatik bertara ezagutzeko eman diguten aukeragatik. Espero dugu hemen jasotako guztiak ITSASONDOKO UDALarentzat baliagarriak izatea, euskararen presentzia eta erabilera sendotzeko.

3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazioa ardazka

1. Ardatzaren ebaluazioa: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
1. Erakundearen irudia			X			X
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak			X			X

1. Erakundearen irudia:

Indar-guneak

- Udalaren irudi korporatiboa , errotulazioak eta abar euskara hutsean daude neurri haundi batean, eta horrela ez daudenak ele bietan daude, beti ere euskararen presentzia bermatuz.
- Argitalpenen sortze-hizkuntza euskara da beti, eta euskaraz argitaratu egiten dira, edo ele bietan herritarrak hala eskatzen badu.
- Itsasondoko udalaren webgunea euskaraz eginikoa da, honen presentzia bermatuz. Are gehiago, euskaraz nabigatzeko esteka bat dute; erabiltzaileei gonbitea luzatzen zaie hau erabiltzeko modu proaktibo batean.

Zer hobetuak

- Erakundea animatzen dugu euskaratzeko falta diren errotulu eskasak identifikatu eta alda ditzala euskarara, jakinik oso gutxi direla.

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak:

Indar-guneak

- Herritarrekin dituzten harreman idatzietan euskara hutsez egiten dira komunikazioak, gaztelaniadun-hautukoak bezala identifikatuta dituztenak izan ezik. Izan ere, azken hauekiko harremanak ele bietan egiten dira, beti ere euskararen presentzia bermatuta. Bezeroen erantzunetan ere beste hainbeste gertatzen da, euskara beti azaltzen delarik nahiz hartzailea erdalduna izan.
- Herritarrekin dituzten ahozko harremanetan erakundeak euskararen presentzia bermatzen du, eta bezeroaren beharretara egokitu egiten da; baina, elebitasuna beti kasu hauetan beti nagusitzen da. Lehen hitza beti euskaraz egiten dio Udalak herritarrari.

Zer hobetuak

- Itsasondoko Udalak herritarren hizkuntza-hautua ezagutzen badu ere, ez dago modu sistematizatu batean jasota eta euskarri batean zerrendatuta egotea komeniko litzateke nahasketa posibleak ekidin ahal izateko.
- Interesgarria izango litzateke Udalak herritarrei lagatzen dizkien eraikinetan (adibidez ludoteka edo zaharren egoitza), euskara sustatzearen aldeko mezuak (irudiz edo idatziz) ipintzea; modu honetara Udalaren euskararen aldeko

konpromisoa indartu egingo da.

2. Ardatzaren ebaluazioa: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak			X			X
4. Pertsonen kudeaketa			X			X
5. Kanpo-harremanak			X			X
6. Kudeaketa-sistema			X			X

3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak:

Indar-guneak

- Langileen arteko bai idatzizko bai ahozko komunikazio bertikala zein horizontala euskara hutsez egiten da, hau baita erabilpen hizkuntza orokorra, eta honekiko dute joera nagusia.
- Barne-komunikaziorako hizkuntza irizpideak eta prozedurak Euskara Planean jasota daude, bai unean uneko analisiaren bitartez bai eta UEMAREN irizpideen bitartez.
- Software baten euskarazko bertsioa edota euskarazko extranetak erabilgarri daudenean euskaraz erabiltzen dira. Are gehiago, ordenagailu berrietan euskarazko bertsioak zuzenean instalatzen dira.
- Lanari lotutako errotulazio txikia oro har euskara hutsean dago.

Zer hobetuak

- Lanari lotutako hizkuntza-paisaia modu natural batean euskara hutsean egiten bada ere, ez dago jarraibide zehatzik edo erabilpen irizpiderik. Gaur egun "prozedura eskuliburu" bat lantzen ari da Itsasondoko Udala, non gomendagarria izango litzatekeen euskararen inguruko jarraibideak ere azaltzea, ziurtatua egon dadin nola egiten den lana euskararen erabilpena sendotzeko eta langile berriei lana errazteko.

4. Pertsonen kudeaketa:

Indar-guneak

- Erakundeak langileriarekin loturiko eguneroko dokumentazioa euskara hutsez sortutakoa da, nominak eta ordutegiak esate baterako.
- Euskararen ezagutza kontutan hartzen da kontratazioetan ez bakarrik Udalarri eragiten dion derrigortasun indizea betetze aldera, baizik eta, baita ere, aldiro aldiko lanpostuetan (pertsonal laborala). Lanpostu guztiek dute hizkuntza- eskakizuna definiturik, eta betetzen dute.

Zer hobetuak

- Langile berriei erakundeak harrera euskara hutsez ahoz egiten dien arren, komenigarria izango litzateke idatziz ere jasotzea harrera liburuxka bezala, eta bertan jaso daitezela euskararekiko jarraibideak, honen erabilera sendotuz eta momentuan momentuko arduradunaren irizpidepean galdu ez dadin.

5. Kanpo-harremanak:

Indar-guneak

- Udalak zehaztuak dauzka kanpo-harremanetarako (idatzizkorako nahiz ahozkorako) hizkuntza irizpideak, bai eta administrazio eta erakunde pribatuekiko solaskideak ere. Aipagarria da Udalak modu proaktiboan kanpoko solaskideei egin dien eskaera harremanak euskaraz izan daitezen.
- Itsasondoko Udalak beste erakunde batzuekin (aliatuak, elkarre kolaboratzaileak, etab.) dituen idatzizko harremanetan ere erakunde pribatuekin izan duen jokabidea errepikatu du, euskararen aldeko jarraibide garbiak definituz.
- Udalak administrazio desberdinekin duen lehen komunikazioa, bai idatziz bai ahoz, euskara hutsezkoa da.

Zer hobetuak

- Interesgarria izango litzateke kanpo-harremanetako entitate eta erakunde bakoitzaren hizkuntza-hautua identifikatu eta sistematikoki jasotzea, hala nola erakundeko solaskidea identifikatzea.

6. Kudeaketa-sistema:

Indar-guneak

- Itsasondoko Udalak lau euskararen erabilera plan egin ditu 2000tik; beraz, ibilbide luzea du euskararen normalkuntzan. Era berean, langileek eskuragarri dute dokumentua Udaleko intranetean formatu digitalean. UEMAKo eredia erabili dute plana egiteko.
- Erakundeak euskara planaren jarraipen batzorde bat du, zeinak euskara planaren betetzea, hutsuneak eta aldaketak aztertzen dituen egiten dituzten urteko bi bileretan.
- Erakundea tamainaz txikia izatean ez dute euskara teknikaririk. Funtzio hau UEMAKo teknikari batek betetzen du, euskararen inguruko zalantzak argituz eta hizkuntzaren kudeaketa indartuz.
- Udaleko Lanpostu bakoitzak hizkuntza-eskakizuna definiturik dauka, eta bete egiten du, eta legediak esandakoa bete egiten da. Gainera, behin behineko lanpostuetan langileen euskara maila neurtu egiten da.
- Kontratazioetan, diru-laguntzen kudeaketan eta hitzarmenetan beti ezartzen da hizkuntzaren eskakizuna.

Zer hobetuak

- Itsasondoko Udala erakunde txikia izanik, honen kudeaketa plana ez-ohikoa da, epe ertainera baitago definiturik. Bertan hizkuntzaren dimentsioa jasotzea komenigarria litzateke.
- Euskara Planaren ohiko hezurduraz gainera komeni izaten da Planaren hizkuntza-

irizpide nagusiak protokolo-agirietan zehaztea; harrera eta kontratazio-irizpideak, berbarako. Modu horretan hizkuntza irizpideen presentzia eta kudeaketa zehatzagoa izango da, bai eta komunikazioa ere.

- Nahiz eta euskara plana intranetean eskegita eta erakundeko partaide guztientzat eskuragarri egon, interesgarria izango litzateke dokumentu hau hobeto ezagutaraztea partaideen artean, aurkezpen edo trebakuntza saio baten bitartez adibidez, edo barne komunikazio baten bitartez.

