

BILBOKO UDALEAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

VI. PLANGINTZALDIA (2018-2022)

AURKIBIDEA

1 SARRERA	4
2 V. PLANGINTZALDIAREN (2013-2017) BALORAZIOA	6
2.1 Ebaluazio-prozesuaren oinarria.....	6
2.2 Irismena eta metodologia	6
2.3 Ebaluazioaren emaitzak.....	8
2.3.1 Emaitza kuantitatiboak.....	8
2.3.1.1 Ardatza: Zerbitzu-hizkuntza.....	8
2.3.1.2 Ardatza: Lan-hizkuntza	9
2.3.2 Emaitza kualitatiboak	11
2.4 Hizkuntza-gaitasuna Bilboko Udalean	12
2.5 Ondorio nagusiak.....	14
3 V. ERABILERA PLANA	15
3.1 Eragin-eremua	15
3.2 Eragin-epea.....	16
3.3 Xede nagusia.....	16
3.4 Gidalerroak	16
3.4.1 Herritarren hizkuntza-eskubideak eta Udalaren obligazioak	16
3.4.2 Borondatetik harago.....	17
3.4.3 Hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia	17
3.4.4 Itzulpenen kudeaketa	17
3.4.5 Dokumentuen estandarizazioa.....	18
3.4.6 Kalitatezko komunikazioa	18
3.4.7 Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak	18
3.4.8 Hizkuntzen kudeaketa	19
3.4.9 Bikaineko Erreferentzia Marko Estandarrarekin (EME) lerrokatua.....	19
3.4.10 Plan estrategikoa eta urteko kudeaketa-plana	19
3.5. Helburu nagusiak.....	20

3.5.1 Normalizazio-ekintzak	20
3.5.2 Helburuen eta normalizazio-ekintzen jarraipena.....	24
3.6 Antolamendu-eredua	24
3.6.1 Udala lan-ataletan banatzea	24
3.6.2 Antolakuntza-egiturak	25
3.6.2.1 Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria.....	25
3.6.2.2 ENBA Batzordea.....	25
3.6.2.3 Zuzendaritzetako euskara-taldeak	26
3.7 Lan-metodologia.....	26
3.7.1 Komunikazioa eta parte hartzea	26
3.7.2. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria eratzea.....	26
3.7.3 Euskara-taldeak osatzea	26
3.7.4 Euskara-koordinatzaileak izendatzea	27
3.7.5 Metodologiaren urratsak.....	28
3.8 Planaren parte-hartzaileak	28
3.9 Hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko edo/eta egokitzeko irizpideak.....	28
3.9.1 Hizkuntza-eskakizunak.....	28
3.9.2 Derrigortasun-indizea eta derrigortasun-datak	29
3.10 Erabilera Planaren bitartekoak.....	29
3.11 Diru-baliabideak	30
3.12 Ebaluazioa eta jarraipena	30

1 SARRERA

Euskara, Euskadiko Autonomia Estatutuarekin bat etorrira, ofiziala da EAEn. Ildo horretatik, arlo horretan, herritarrek dituzten eskubideak eta horiekiko administrazioek dituzten betebeharrak arautzen ditu azaroaren 24ko 10/1982 Legeak¹, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizko Legeak, alegia. Lege horretako 14. artikuluan bi arlo hauek finkatzen dira: alde batetik, administrazioako langileak euskalduntzeko neurriak; eta, bestetik, administrazioako lanpostuak betetzerakoan kontuan izan beharreko hizkuntza-araubidea.

Geroago, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-administrazioetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua² onartu zuen Eusko Jaurlaritzak. Eta, hain zuzen, dekretu horretan ezarritakoa betetzeko, Bilboko Udalak 1999an onartu zuen Bilboko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko I. Plana (1999-2002)³. Ordutik hona beste hiru erabilera-plan onartu dira. Urte hauetan guztietan ahalegin berezia egin da Bilboko Udaleko langileen euskara-gaitasuna handitzeko, eta gaur egun langileen % 50,17k egiaztatu du dagokion hizkuntza-eskakizuna. Hala ere, urte hauetan Udalak ez du asmatu langileen hizkuntza-gaitasuna eguneroko lanean islatzen edota gaitasun horretaz baliatzen laneko eginkizunak euskaraz ere bete daitezen. Ondorioz, gaztelaniaz egiten da lan, nagusiki.

Bilboko Udaleko euskararen erabilaren inguruan egiten den irakurketa honek bat egiten du Eusko Jaurlaritzak *Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Irizpide Orokorrak eta Plan Nagusia. VI. Plangintzaldia (2018-2022)* dokumentuan egiten duen analisiarekin, bertan aitortzen baita oraindik ere gaztelania dela administrazioetako lan-hizkuntza nagusia. Egoera horretatik abiatuta eta euskara administrazioako ohiko lan-hizkuntza bihurtzeko helburuarekin, Eusko Jaurlaritzak VI. plangintzaldian euskara modu eraginkorrean kudeatzeari ematen dio lehentasuna. Bilboko Udalaren kasuan ere, euskara Bilboko Udaleko ohiko lan-hizkuntza izateko urratsak emateko, hizkuntza ofizialen erabilera modu eraginkorrean kudeatzea da VI. plangintzaldi honetako erronkarik handienetakoa.

Bide horretan eta kudeaketa aurreratuaren eredu oinarrituta, erabilera-planak egiteko eredu berritua ezartzen du Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak, VI. plangintzaldian EAeko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako eman dituen irizpide orokorren barruan. Administrazioaren eraldaketa sustatzeko eta kudeaketa hobetzeko, zerbitzu publikoak optimizatzeko eta langileen abilezia berriak garatzeko, beharrezkoa da kudeaketa aurreratuan oinarritutako programak martxan jartzea.

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

¹ 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoa (EHAA, 160 zk., 1982-12-16).

² 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri-administrazioetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Prozesua Arautzen duena (EHAA, 72 zk., 1997-04-17).

³ Bilboko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko I. Plana (1999-2002) Eusko Jaurlaritzaren II. plangintzaldia (1997-2002) indarrean zegoen bitartean onartu zen. Hori dela eta gertatzen da Bilboko Udalaren Erabilera Planaren eta plangintzaldi ofizialaren arteko denborazko desfase hori. Eskuarlean daukagun hau Udalaren V. Plana da baina VI. plangintzaldiari dagokio.

Izan ere, ezinbestekoa da V. Erabilera Plan honek Bilboko Udaleko langile eta erakundearen ordezkari guztiei eragitea. Horretarako, alde batetik, langile gehiagok izan behar dute zuzeneko eginkizuna erabilera-planetan eta, bestetik, erakundearen ordezkariak inplikazio zuzenagoa izan behar dute erabilera-planen diseinuan eta eguneroko kudeaketan. Zeregin horretan, oinarri eta helmugatzat jotzen da *Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak* onartu eta langile guztien artean zabaltzea, beharrezkotzat jotzen delako eragile guztien funtsezko baliabidea izango den eta lan-ildoak finkatuko dituen tresna eraginkorra eskura izatea.

Kudeaketa berriak lider eta erakunde-ordezkarien konpromisoa eskatzen du, arduradunen eta buruen inplikazio zuzena, eta langileen parte-hartze aktiboa. Zeharkakotasuna bermatzen da horrela, eta euskara erakundearen kudeaketa-sisteman integratzen da. Horretarako, erakundeko liderrak, bakoitza bere erantzukizun-esparruaren barruan, euskararen normalizazioaren garrantziaz jabetu eta horretan eredu izan behar dira. Baina euren eginbeharra ez da mugatzen eredu izatera; euskararen normalizazioan ezartzen diren helburuen betetze-mailaren jarraipena egin behar dute eta neurri zuzentzaileak hartu, helburuak betetzen ez direnean.

V. Erabilera Plan hau Bilboko Udalaren plan estrategikoa da eta, gainera, zeharkakoa. Jakin badakigu, euskal gizartea gero eta elebidunagoa dela, eta gizartearen zerbitzupean dagoen administrazioak lehena izan behar duela errealitate horretara egokitzen. Ildo horretatik, bide-erakusle izatea dagokio Bilboko Udalari, eta legeak betearaztea ez ezik —eta horren gainetik— legeak betetzea dagokio. Era horretara, gizartearekin batera elebidunago bihurtzen doan administrazioak soilik bermatzen du zerbitzu aurreratua eta kalitatezkoa.

2 V. PLANGINTZALDIAREN (2013-2017) BALORAZIOA

2.1 Ebaluazio-prozesuaren oinarria

86/1997 Dekretua oinarritzat hartuta, Bilboko Udalean euskararen erabilerak daukan uneko egoera zehaztea izan da 2018-2022 plangintzaldia diseinatzeko ardatza. Horretarako, 2013-2017 plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa egin zuen Euskara Zuzendariordeak 2017. urtean.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordearen proposamenari jarraituz, plangintzaldiaren amaierako ebaluazio horri begira, BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagia emateko erabiltzen diren adierazleetan oinarritutako adierazle-panela hartu zen irizpidetzat, hain zuzen ere.

Ebaluazio-prozesuan euskarak zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa duen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatzen da. Hauexek dira BIKAINeko ebaluazio-prozesuan ebaluatzen diren Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) ardatz eta elementuak:

1. ARDATZA, ZERBITZU-HIZKUNTZA: lanpostuari dagozkion zereginak betetzeko pertsona fisikoarekin edo administratuarekin ahozko zein idatzizko harremanak izan behar direnean erabiltzen den hizkuntza.
<ol style="list-style-type: none">1. Erakundearen irudia2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak
2. ARDATZA, LAN-HIZKUNTZA: erakunde bateko langileak maila formalean komunikatzeko erabiltzen duen hizkuntza; hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz erabiltzen duena. Pertsonen kudeaketa, sistemen kudeaketa, komunikazio horizontal eta bertikala, lan-prestakuntza eta abar hartzen dira kontuan.
<ol style="list-style-type: none">3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak4. Pertsonen kudeaketa5. Kanpo-harremanak6. Kudeaketa-sistema

Datu-bilketa goiko taulan azaldutako elementu bakoitzaren azpielementuak jasoz egin da, eta horretarako zenbait teknika erabili dira, aurrerago azaltzen den moduan. Datu-bilketarekin, beraz, Bilboko Udalean zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan euskararen egoera zein den jaso da.

2.2 Irismena eta metodologia

Zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan euskararen egoera aztertzeko, lehenetsuneko eremu hauetan egin da datu-bilketa:

Zerbitzu-hizkuntzari buruzko egoera jasotzeko:

- ✓ Bilboko Udaleko arretagune nagusiak eta auzoetakoak (aukeraketa egin da)
- ✓ Aurrez aurreko arretaguneak
- ✓ Arreta emateko telefono nagusiak

Lan-hizkuntzari buruzko egoera jasotzeko:

- ✓ Udaleko arduradunak
- ✓ Udaleko langileak



Metodologiari dagokionez, informazioa eskuratzeko teknika hauek erabili dira:

- **Hirian zehar eginiko kontrol-ibilbidea:** teknika honen bidez Bilboko Udaleko hizkuntza-paisaia aztertu da.
- **Mystery citizen:** teknika honetan herritar gisa Udaleko arreta-lekuetara joanez edo online bidez (bisita/deia edo kontsulta) zerbitzuren bati buruz galdetzen da, eta teknika honen bidez herritarrekiko ahozko harremanetako hizkuntza aztertu da.
- **Desk research on line and off line:** iturri horien bidezko dokumentazio-lana. Argitalpenetako, webguneko eta sare sozialetako hizkuntza aztertu da, bai eta herritarrekiko idatzizko harremanetako hizkuntza ere.
- **Online inkesta:** Udaleko langile guztiei zabaldu zaie inkesta. Udal barruan ahozko eta idatzizko harremanetan euskararen erabilera zenbatekoa den jaso da, batetik, eta administrazioen arteko harremanetan zein hizkuntza erabiltzen den jaso da, bestetik. Horrez gain, langileen iradokizunak ere jaso dira.
- **AMIA (Aukerak, Mehatxuak, Indarguneak, Ahuleziak):** Udalean euskarak dituen ahuluneak eta indarguneak, eta hiriak ematen dituen aukera eta mehatxuak jaso dira.
- **Focus taldeak:** Bilboko Udaleko euskararen egoeraren eta aurrera begira landu beharreko ildoan inguruko iritzia eta ekarpenak jaso dira langileekin egindako parte-hartze saioen bidez.

2.3 Ebaluazioaren emaitzak

2.3.1 Emaitza kuantitatiboak

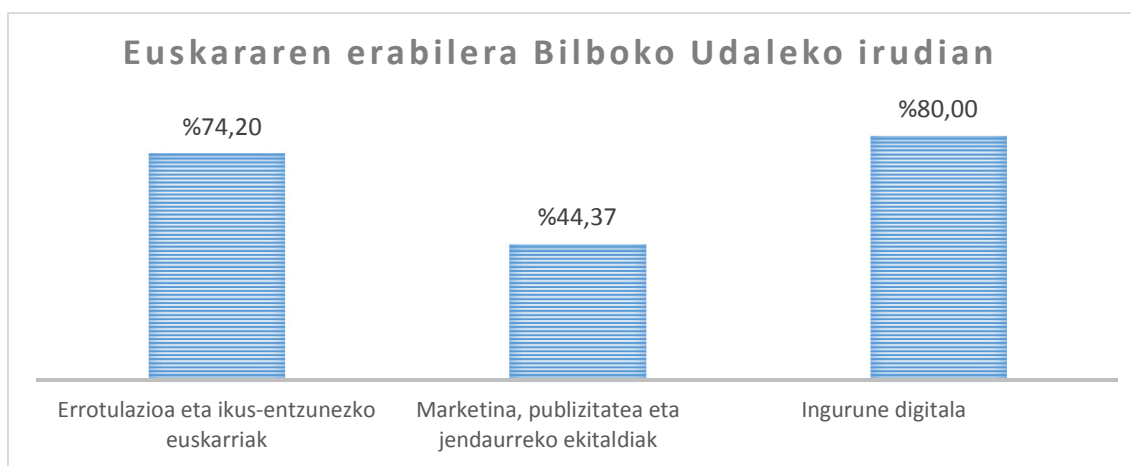
2.3.1.1 Ardatza: Zerbitzu-hizkuntza

Erreferentzia Marko Estandarreko (EME) lehen bi elementuetan, erakundearen irudian eta herritarrekiko harremanetan, euskararen erabilera zenbatekoa den jaso da:

Erakundearen irudiari dagokionez, ondorengo elementuak aztertu dira:

- ✓ Errotulazioa eta ikus-entzunezko euskarriak
- ✓ Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak
- ✓ Ingurune digitala (web-orria, sare sozialak)

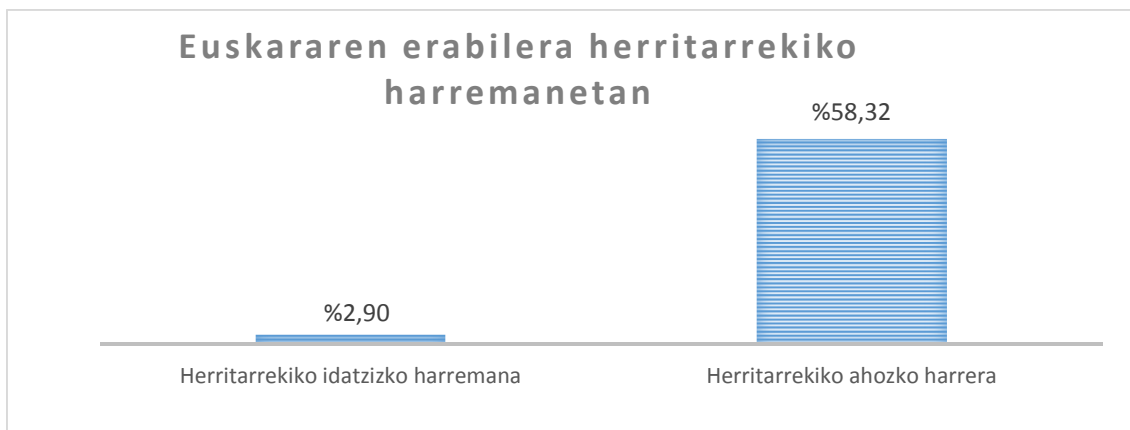
Emaitzen arabera, Udaleko ingurune digitalean (Bilbao.eus, twitter...) eta herritarrei zuzendutako errotuluetan ele bietan egiteko ohitura dago nagusiki. Herritarrei begira egiten diren publikazio eta argitalpenetan, berriz, erdia inguru argitaratzen da ele bietan.



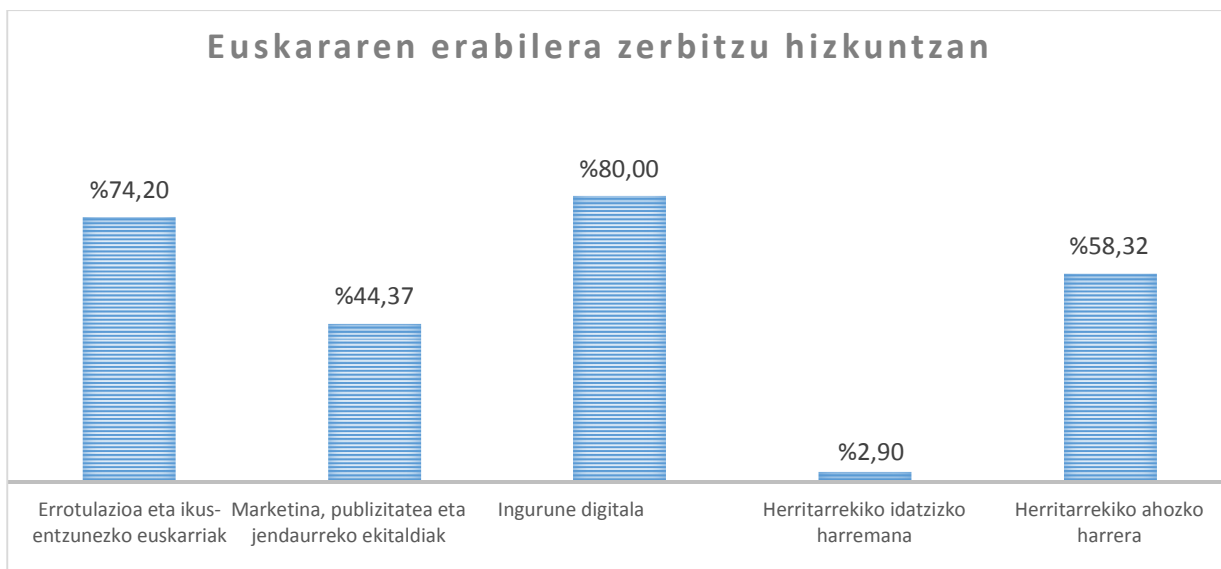
Herritarrekiko harremanei dagokionez, ondorengo elementuak aztertu dira:

- ✓ Herritarrekiko idatzizko harremanak
- ✓ Harrera (aurrez aurre zein telefonoz)

Jasotako datuetan ikus daitekeenez, herritarrei ahozko harrera egiterakoan erdia pasatxotan euskara kontuan hartzen da; herritarrekiko idatzizko harremanetan, berriz, euskararen erabilera oso urria da, % 2,9koa hain zuzen.



Zerbitzu-hizkuntza ardatzari dagokionez, esan daiteke ingurune digitalean eta errotulazio eta ikus-entzunezkoen arloan zaintzen dela euskarari dagokion lekua, nahiz eta ez den erabateko elebitasuna bermatzen. Aldiz, herritarrekiko ahozko arreta eta herritarrekiko idatzizko harremanetan euskararen presentziak nabarmen egiten du behera, bereziki idatzizko harremanetan eta, beraz, aurrera begira zaindu beharreko eremuak dira.



2.3.1.2 Ardatza: Lan-hizkuntza

Ardatz honetan, Udal barruan euskararen erabilera ahoz eta idatziz zenbatekoa den jaso da. Horretarako, EMEko lan-hizkuntza ardatzaren ondorengo azpielementuak aztertu dira:

Barne-komunikazioa eta lan-tresnei dagokienez:

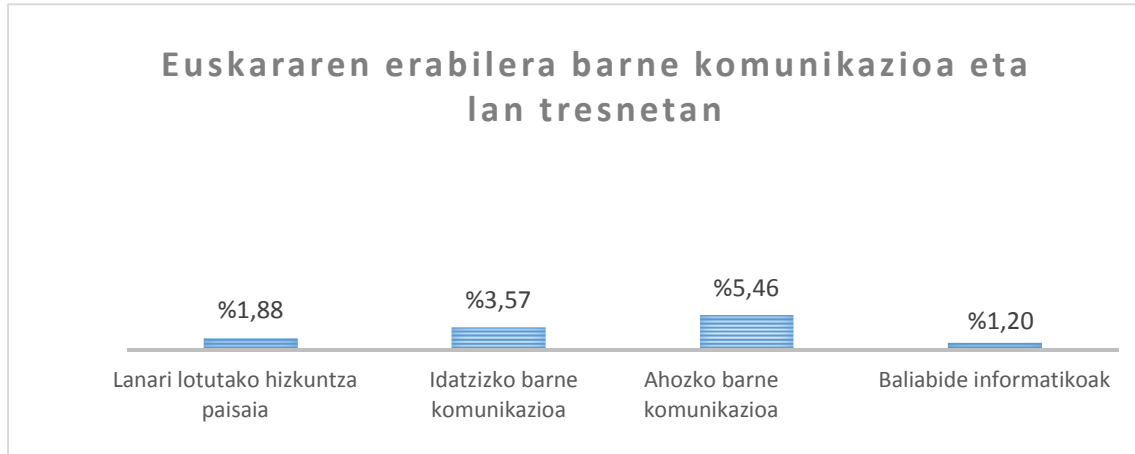
- ✓ Lanari lotutako hizkuntza paisaia
- ✓ Idatzizko barne-komunikazioa
- ✓ Ahozko barne-komunikazioa
- ✓ Aplikazio informatikoetan euskarazko bertsioen instalazioak

Kanpo-harremanei dagokienez:

- ✓ Administrazioa

Langile guztiei bidalitako online inkesta bidez egin da datuen bilketa. Udaleko langileek ahoz nahiz idatziz dituzten hizkuntza-ohiturak jasotzea izan da inkestaren helburua. 675 langilek bete dute inkesta, langileen % 31,3k alegia; beraz, emaitzak fidagarriak dira estatistikoki.

Barne-komunikazioari eta lan-tresnei dagokienez, Udal barruko ahozko eta idatzizko harremanetan euskararen erabilera oso apala dela ikus daiteke. Gaztelaniaz lan egiteko dagoen ohitura nabarmena da. Hala ere, sailen artean alde handia dagoen arren, zenbait sailetan nabaria da euskararen aldeko jokabidea; aurrera begira, sail horiek eredu izan daitezke beste sail batzuentzat.

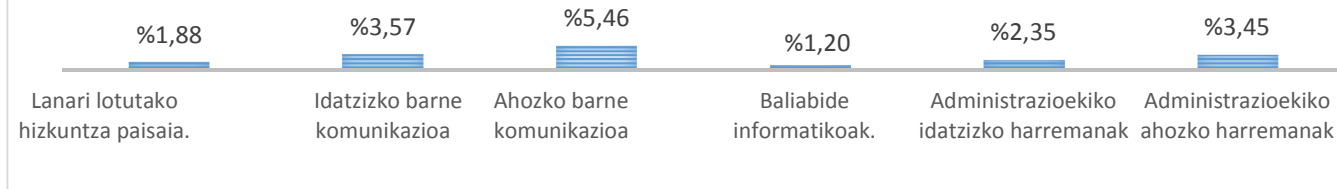


Kanpo-harremanei dagokienez, gainerako administrazioekiko ahozko eta idatzizko harremanetan erabiltzen den hizkuntza aztertu da. Datu-bilketan jasotakoaren arabera, sail gehienek gaztelaniaz jarduten dute administrazioekin, bai ahoz eta baita idatziz ere.



Laburbilduz, esan daiteke Bilboko Udaleko lan-hizkuntzan euskararen erabilera eta presentzia oso baxua dela, bai ahozkoan, bai idatzizkoan, baita lan-tresnen erabileran ere.

Euskararen erabilera lan-hizkuntzan

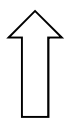


2.3.2 Eraitza kualitatiboak

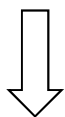
Eraitza kualitatiboek dagokienez, hiru iturri hauetatik jasotako datuak bildu dira:

- **Online inkesta:** datu-bilketa kuantitatiboaz gain, informazioa kualitatiboa ere jaso da inkesta honen bidez. Langileek hizkuntzen inguruko 141 iradokizun eta ohar egin dituzte.
- **AMIA: Euskara Zuzendariordeak eta Giza Baliabideen Zuzendaritzak elkarlanean osatutakoa.** Eraitza kuantitatiboak eta online inkesta bidez jasotako datuak kontrastatzeko asmoz, Euskara Zuzendariordeak eta Giza Baliabideen Zuzendaritzako arduradun eta teknikariek elkarlanean, Bilboko Udalean euskarak duen egoeraren inguruko AMIA taula bete dute, euskarak dituen indargune, ahulune, aukera eta mehatxuak identifikatzeko.
- **Focus taldeak: udaleko sail guztietako arduradun eta langileen ordezkariekin egindako parte-hartze saioak.** Bilboko Udalean euskarak duen egoerari buruz duten iritzia jaso eta plangintzaldi berrirako ekarpenak jasotzeko asmoz, Udaleko arduradun eta langileentzako 6 parte-hartze saio antolatu dira. Saio horietara Udaleko sail guztietako arduradun eta langileen ordezkariak gonbidatu dira, guztira 213, eta horietatik 122k hartu dute parte saioetan.

Ondorengoak dira alderdi kualitatibo horri esker jasotako ideia nagusiak:



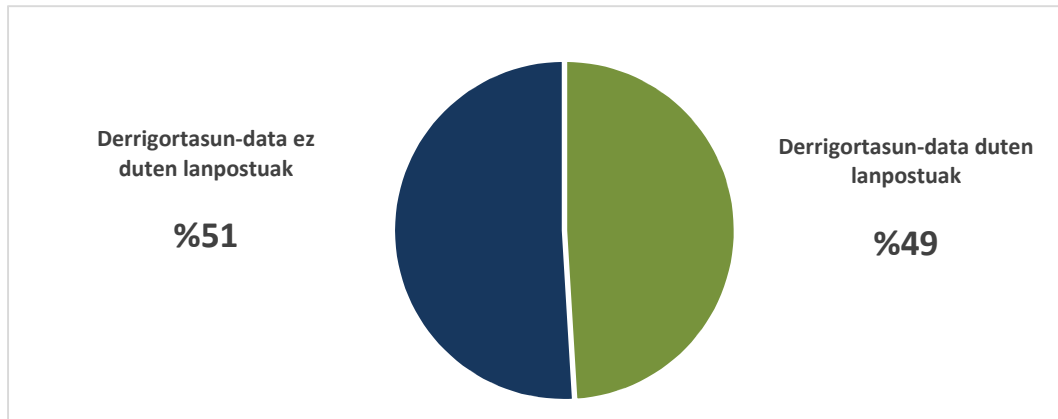
- Euskararen erabilera areagotu egin da udal administrazioan, eta momentu honetan Udalaren egoera hobea da.
- Euskaraz lan egiteko gaitasuna duten langileen kopuruak gora egin du, eta langileen aldetik interesa eta ahalegina dago.
- Euskararen alde egindako ekintzek harrera ona izan dute. Gainera, euskararen aldeko eragileak daude.



- Bestalde, Udalaren hizkuntza politika sendotu beharko litzatekeen ustea dago.
- Gaztelaniaz lan egiteko ohitura oso errotuta dago. Ohitura horiek langileen arteko harreman-hizkuntzan eragin nabarmena dute. Lanean euskara erabiltzeko aldeko giroa sortu eta langileak hitz egitera motibatu beharra dago.
- Langile askok lan-kargatzat sentitzen dute laneko zereginak euskaraz ere egitea. Langile batzuek motibazioa behar dute euskaraz ere lan egiteko.
- Lantaldeetan zaila izaten da euskaraz jardutea taldeko guztiek euskara-gaitasun nahikoa ez baitute izaten.
- Euskara-gaitasun nahikoa duten herritar askok nahiago dute gaztelania erabili udal administrazioarekin.

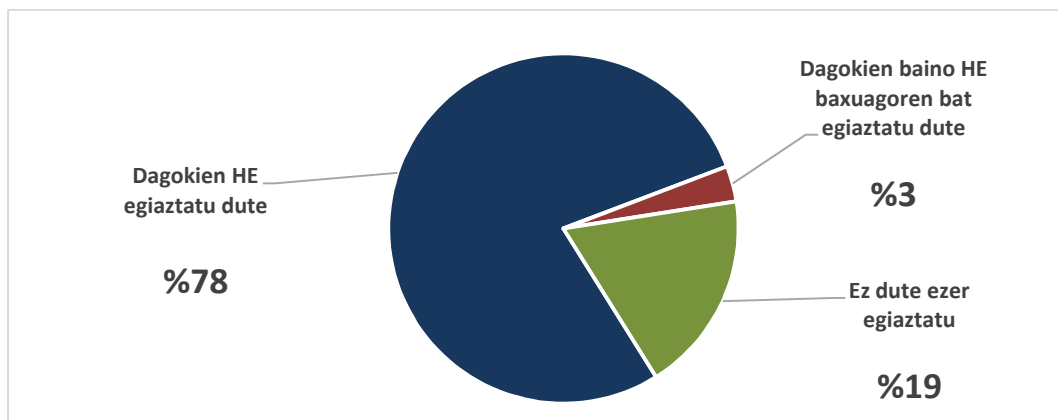
2.4 Hizkuntza-gaitasuna Bilboko Udalean

Lanpostuen derrigortasunak Bilboko Udalean



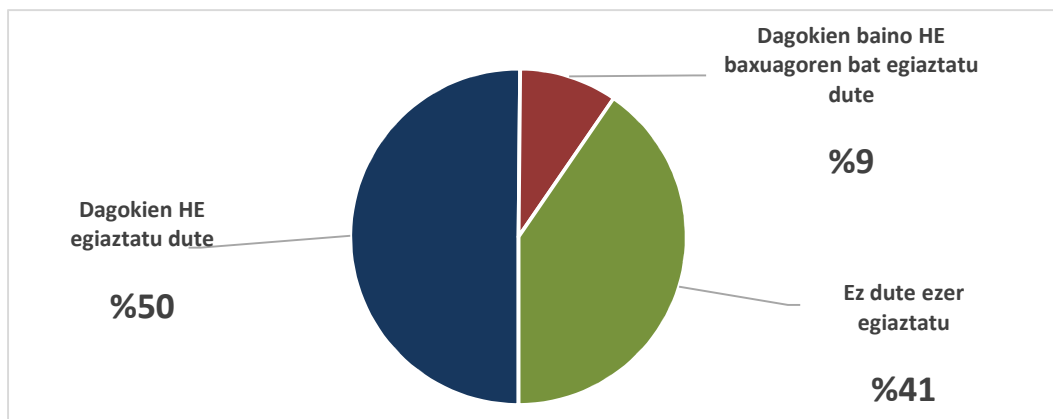
86/1997 Dekretuari jarraituz, Bilboko Udalarari V. plangintzaldian (2013-2017) zegokion derrigorrezko indizea % 36,30 zen, eta langileen % 49,02k zuen derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna ezarrita; beraz, 13 puntu goitik zegoen. 2017an 2.348 lanpostu zeuden Bilboko Udalean, eta 1.151k zeukaten derrigortasun-data.

Hizkuntza-eskakizunen betetze-maila Bilboko Udalean derrigortasun-data duten lanpostuetan



Derrigortasun-data zuten lanpostuen artetik betetze-maila % 78koa zen; hau da, 903 lanpostuk zeukaten egiaztatuta zegokien hizkuntza-eskakizuna.

Hizkuntza-eskakizunen betetze-maila Bilboko Udalean lanpostuaren derrigortasuna kontuan hartu barik



2017an zeuden 2.348 lanpostuen artetik, 1.174 lanpostutan hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta zegoen.

Sarreran esan bezala, Bilboko Udalean 1999an I. Erabilera Plana onartu zenetik ahegin handia egin da Udaleko langileen euskara-gaitasuna handitzeko eta gaur egun langileen % 50,17k egiaztatu du dagokion hizkuntza-eskakizuna.

Hori guztia kontuan hartuta, ondoriozta dezakegu gaur egun Bilboko Udaleko langile asko gai direla zerbitzua euskaraz emateko eta euren eguneroko lanean euskara erabiltzeko; eta, beraz, ezagutzatik erabilerarako jauzia ematea da Bilboko Udalaren erronkarik nagusienetakoa.

2.5 Ondorio nagusiak

Jasotako informazioak Bilboko Udaleko euskararen erabilerari buruzko argazkia erakusten digu. Horri esker, aurrera begira kontuan hartu beharreko indarguneak eta hobetzeko esparru nagusiak ondorioztatu ahal dira.

Hona hemen Erreferentzia Marko Estandarreko (EME) bi ardatzetan, zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan, identifikatu diren indarguneak eta hobetzeko arloak.

	INDARGUNEAK	HOBETZEKO ARLOAK
ZERBITZU-HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> – Bilboko Udaleko web-orria eta herritarrei begirako errotulazio ofiziala (nahiz eta elebitasuna guztiz bermatuta ez egon). 	<ul style="list-style-type: none"> – Espazio publikoan ikusgai jartzen den ekitaldien publizitatea. – Herritarrekiko arretarako protokoloa (aurrez aurre zein telefonoz). Lehen hitza, euskaraz jarduteko gaitasunik ez duten langileentzako jarraibidea. – Herritarrei igorritako idazkiak (ele bietan idaztea). – Bilbao Aldizkarian euskarak daukan presentzia. – Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak, idatziz eta ahoz.
LAN-HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> – Langileen erdiak gai dira zerbitzua euskaraz emateko edota euren eguneroko lanean euskara erabiltzeko. – Bilboko Udaleko zenbait zerbitzu euskaldunak dira eta euskaraz lan egiteko ohitura dute (Etxezaintza Zerbitzua, Euskara Zuzendariorde...). 	<ul style="list-style-type: none"> – Lan-harremanetarako ohiko hizkuntza gaztelania izanik, euskara erabiltzeko aukerak identifikatu eta erabilera sustatzea. – Langileen kudeaketa: euskararen erabilera ohikoa izateko moduak jorratzea (langileekiko harremanak, lan-poltsak, kontratazio berriak...). – Langile etorri berriek Erabilera Planaren berri jasotzea. – Langileon arteko mezu elektronikoetan euskara ohikoagoa izatea. – Langileok erabilitako aplikazio informatikoetan euskarazko bertsioa eskura izatea. – Gainerako administrazioekiko harremanetan euskara ere erabiltzea. – Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak onartzea eta zabaltzea. – Hizkuntza oinarri duten kexak gainerako kexen bide beretik tramitatzea. – Hizkuntzen kudeaketa Udaleko kudeaketa-sisteman integratzea

3 V. ERABILERA PLANA

Bilboko Udalaren V. Erabilera Plana zehazteko bi helduleku nagusi hartu dira oinarri: alde batetik, ebaluazio kuantitatiboan eta kualitatiboan jasotako emaitzak eta, bestetik, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak euskararen erabilera normalizatzeko VI. plangintzaldirako ezartzen dituen irizpide orokorrak. Horrez gain, Bilboko Udalaren berezko ezaugarriak ere kontuan izan dira, eta horietara egokitu da datozen lau urteetarako zehaztutako V. Erabilera Plana.

3.1 Eragin-eremua

Plan honen eragin-eremuari dagokionez, eta 86/1997 Dekretuaren 2. artikulua araberan, Bilboko Udaleko sail guztiak dira plan honen eragin-eremukoak eta, beraz, Udaleko sail guztiei eragiten die planak. Hauexek dira, hain zuzen ere:

- Udalbatzarreko Idazkaritza Nagusia
- Aholkularitza Juridikoa
- Gobernu Batzordearen Bulegoa
- Udaleko Kontuhartzaitza Nagusia
- Alkatetza eta Komunikazio Kabinetea
- Harreman Publiko eta Instituzionaleko Kabinetea
- Alkatetza, Kontratazio eta Giza Baliabideen Saila
- Ekonomi Garapen, Merkataritza eta Enplegu Saila
- Ekonomia eta Ogasun Saila
- Herritarrentzako Arreta, Partaidetza eta Barrutien Saila
- Gizarte Ekintza Saila
- Berdintasun, Lankidetzatza, Bizikidetzatza eta Jaietako Saila
- Obra, Zerbitzu, Hiri Eraberritze eta Espazio Publikoaren Saila
- Hiri Plangintzarako Saila
- Kultura Saila
- Euskara eta Hezkuntza Saila
- Gazteria eta Kirol Saila
- Herritarren Segurtasun Saila
- Mugikortasun eta Jasangarritasun Saila
- Osasun eta Kontsumo Saila
- Etxebizitza Saila

Edozelan ere, Erabilera Planaren eragin-eremua Bilboko Udalaren egitura organikoari dagokiona izango da, unean unekoa.

Beste alde batetik, badira Bilboko Udalaren sailei atxikitako toki-erakunde autonomiadunak, udal sozietate publikoak, tokiko enpresa-erakunde publikoak eta fundazioak. Hona hemen:

- a) Toki-erakunde autonomiadunak: Bilboko Udal Etxebizitzak TEA, Bilbao Kirolak TEA eta Bilbao Musika TEA.
- b) Udal sozietate publikoak: Aisialdi eta Kulturarako Azkuna Zentroa SA, Bilboko Berregokipenerako Hirigintza Elkartea SA (SURBISA), Artxandako Funikularra SA, BilbaoTIK, Arriaga Antzertia Kultur Jardueretarako Erakundea SA eta Bilbao Kirolak SA.
- c) Tokiko enpresa-erakunde publikoak: Bilbao Zerbitzuak eta Bilbao Ekintza.
- d) Fundazioak: Bilbao Arte fundazioa eta Bilbao 700 fundazioa.

Erakunde horiei dagokienez, 86/1997 Dekretuak honela ezartzen du laugarren xedapen gehigarrian: “Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioei lotuta egonik zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publikoek, nahi eta nahi ez euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatu beharko dute herritarrekin zuzeneko harremanak dituzten zerbitzuetan.”

Bestetik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legeak eta hura garatzen duten dekretuek hainbat hizkuntza-betebehar ezartzen dizkie, bai ahozko informazioari eta bezeroarentzako arretari dagokienez, bai idatzitako komunikazioei dagokienez.

Aitatutako lege-testuotan ezartzen direnak kontuan izanda, erakunde horiek euren erabilera-planak egingo dituzte Bilboko Udalaren V. Erabilera Plan honetan ezarritakoak oinarri hartuta. Udaleko Euskara Zuzendariordeak aholkularitza eman eta, ahal duen neurrian, lagunduko die zeregin horretan.

3.2 Eragin-epea

Bilboko Udalaren V. Erabilera Plana Gobernu Batzordeak onartu eta biharamunean indarrean jarri eta 2022ko abenduaren 31ra arteko eragin-epea edukiko du; hala ere, hurrengo plangintzaldirako plana onartu arte jarraituko du indarrean, bestelakorik ebatzi ezean.

3.3 Xede nagusia

Bilboko Udalean hizkuntza ofizial bien arteko berdintasunera jotzea da Plangintzaldiaren xede nagusia, bi hizkuntza ofizialen berdintasun formaletik berdintasun egiazkorantz joatea, hain zuzen ere.

Helburu orokorra, ondorioz, Bilboko Udalean euskararen erabilera areagotzen jarraitzea da, bai herritarrei ematen zaien zerbitzuan, bai erakundearen barruko eginkizunak kudeatzean eta burutzerakoan, betiere herritarren hizkuntza-eskubideak betetzen direla bermatuta Udalarekin dituzten hartu-eman guztietan.

3.4 Gidalerroak

Eusko Jaurlaritzak VI. plangintzaldirako proposatu dituen gidalerroak oinarri hartuta, honakoak dira Bilboko Udalaren V. Erabilera Planaren gidalerro nagusiak.

3.4.1 Herritarren hizkuntza-eskubideak eta Udalaren obligazioak

Euskararen Legean argi eta garbi dago ezarrita herritarrek euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea dutela, eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen hastapen edo oinarririk funtsezkoena: hizkuntza-eskubideak herritarrenak dira eta administrazioari dagokio eskubide horiek betetzea eta betetzen direla bermatzea.

Hori horrela, herritarrekiko obligazioak dauzka Udalak, eta udal langileak dira administrazioaren betebeharrak gorpuzteaz arduratu behar direnak. Gauzak horrela izanik, langile horiek, herritarrekiko komunikazioetan, herritarrek hautatzen duten hizkuntza ofizialean jardun behar dute; eta Udalean bertan edo beste administrazioekiko komunikazioetan, Udalak berak ezartzen dien hizkuntzan, ahoz eta idatziz.

Azken batean, zerbitzu-hizkuntza izan behar du euskarak herritarrekiko hartu-emanetan eta lan-hizkuntza administrazioen arteko komunikazioetan nahiz Udal barruko jardunetan ere.

3.4.2 Borondatetik harago

Hizkuntza-normalizazioan lortu nahi genukeen administrazioa da herritarren hizkuntza-eskubideak guztiz bermatuko lituzkeena, pertsona elebidunez erabat osatuta egongo litzatekeena eta euskaraz ere lan egingo lukeena.

Bilboko Udaleko langile eta ordezkarien artean badago nahikoa ezagutza, hala ere erabilera sarri borondatearen menpe geratzen da. Erabilera Planean aurreikusten diren ekintzak, ordea, ez dira izan behar kasuan kasuko langilearen borondatearen ondorio, baizik eta erakundearen gogoetaren ondorio. Erakundeak erabaki behar du nork hartzen duen parte planean, nork norekin zertaz egin behar duen euskaraz, zer itzuli daitekeen eta zer ez, zein dokumentu estandarizatu behar den lehentasunez eta abar.

Euskara derrigorrezko duen lanpostu batean aritzen den langilea prest egongo da bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan lan egiteko, naturaltasunez, erakundearen laguntza jasota, beharrezkoa bada, baina hizkuntza batean zein bestean, komunikazio beharren arabera eta erabilera-planetan ezarritakoari begira.

Euskara Udalean normalizatuko bada, guztion ekarpena behar da. Herritar euskaldunek jakin behar dute administrazioa prest dagoela zerbitzua euskaraz emateko; erakundearen ordezkariak normalizazioarekiko konpromiso sendoa eta benetakoa erakutsi behar dute; eta langileek jardun behar dute arlo honetan erakundeak ezartzen dien lan-dinamikaren arabera.

3.4.3 Hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia

Bilboko Udaleko langile euskaldun gehienek hizkuntza-prestakuntza jaso dute (alfabetatze eta euskalduntze-ikastaroak) eta, prestakuntza horri eta beren ahaleginari esker, hizkuntza-gaitasun zehatza eskuratu dute.

Horrek, baina, ez du beti bermatzen langile horiek guztiek euskaraz lan egiteko gaitasuna dutenik gaur-gaurkoz; izan ere, badira beste hainbat faktore aintzat hartu beharrekoak: hizkuntza-eskakizuna egiaztatu zenetik orain arte igarotako denbora, euskaraz lan egiteko inork eskatu ez izana, langilearen hizkuntzarekiko atxikimendua, euskara erabiltzeko motibazioa... Arrazoiak arrazoi, euskara gutxitan erabiltzeak bere garaian eskuratutako euskara-mailari ez eustea dakar, neurri batean edo bestean. Horretara etorri izan da 2009az geroztik martxan dagoen *Bilboko Udaleko Langileentzako Trebakuntza Programa*. Egitasmo horren bidez eskainitako ikastaroetan motibazioa eta trebetasunak landu izan dira (ahozko jarduna, ahozko bizkaiera ulertzeko, mezu elektronikoak eta dokumentu erraz idatziak sortzeko...); landutakoari esker, langileak gai izan daitezke konfiantza handiagoarekin eta erosoago aritzeko lanean.

3.4.4 Itzulpenen kudeaketa

Bilboko Udaleko langileak euskaraz lan egiteko eta dokumentuak hizkuntza horretan idazteko prestatuta egon daitezkeen arren, joera nagusia testu gehienak gaztelaniaz sortu eta gero itzulpen-zerbitzura euskaratzera bidaltzea da.

Joera horren ondorioz ez zaio behar besteko etekinik ateratzen langileen hizkuntza-gaitasunari. Horrez gain, itzuli beharreko testuen kudeaketa sarritan ez da egokia izaten:

- ✓ Zenbait dokumentu estandarizatuta egon arren, itzultzera bidaltzen dira.
- ✓ Itzultzeko eskari horiek, askotan, kontrol handirik gabe egiten dira.
- ✓ Dokumentu bera askotan bidaltzen da itzultzera, hainbat sailetatik gainera.
- ✓ Aldaketa txiki baten aitzakian, dokumentu osoa bidaltzen da berriz ere itzultzera.

Plangintzaldi honetan bidea egin behar da zuzendaritza bakoitzak erabakitzeko zer egingo den euskaraz, zer ele bietan eta zer gaztelaniaz, eta batez ere, zer egin daitekeen euskaraz itzulpen zerbitzura modu sistematikoan jo gabe. Horrez gain, itzulpenen kudeaketari dagokionez, bideratu beharreko gaia da itzulpengintzaren prozedura arautzea.

3.4.5 Dokumentuen estandarizazioa

Dokumentu estandarizatuen arloan lan egin bada ere, luzea da geratzen zaigun bidea. Hortaz, komeni da dokumentuen estandarizazioari ekitea.

Hobekuntza horrekin, alde batetik, Udalaren zerbitzuak kalitatean irabaziko du eta eraginkorragoa izango da eta, bestetik, sistemaz itzulpen-zerbitzura ez jotzea lortuko da.

Horrenbestez, dokumentuak prozedurara estandarizatuko dira. Lan bateratua izan behar du, transbertsala, Udaleko zuzendaritzen artean bideratu beharrekoa.

3.4.6 Kalitatezko komunikazioa

Kalitatezko komunikazio idatzia sustatu behar dugu Udalean; hau da, testu zuzenak, jatorrak, egokiak eta argiak.

2016ko maiatzean, Bilboko Udalbatzak eragin instituzional handieneko dokumentuak idaztean hizkuntza argiari eta irakurketa errazari buruzko irizpideak txertatzeko proposamena onartu zuen. Horrela abiatu zen *Bilboko Udalaren Irakurketa Errazeko I. Plana (2017-2019)*.

Irakurketa Errazeko Planak eta Erabilera Planak bat egin behar dute kalitateko testuak idazteari dagokionez, hizkuntza ofizialen erabilera bermatuta, Udalean sortzen diren testuak egokiak izan daitezen komunikazioaren ikuspegitik eta herritarrak lehen irakurraldian ulertu ditzan.

3.4.7 Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak

Bilboko Udalean azken urteotan langileak euskalduntzen egin diren ahaleginen ondorioz, langile ugariak dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere, urteetako inertiaren indarrez, gaztelaniaz jarraitzen da lanean gehienbat. Eta garbi dago bi hizkuntza ofizialak orekaz eta berdintasunez erabili behar ditugula, Udala benetan elebiduna izango bada.

Dena den, Udalak ele bietan jardun dezan, behar-beharrezkoa da langile bakoitzak jakitea zein egoeratan erabili behar dituen bi hizkuntza ofizialak, alegia, noiz, zer eta norekin egin behar duen euskaraz edo gaztelaniaz.

Hizkuntzak erabiltzeko irizpideak, bada, bitarteko guztiz garrantzitsu dira langile eta agintari guztientzat, ezinbesteko arau eta gida izango baitira hizkuntza ofizialak zelan erabili eta kasuan-kasuan zelan jokatu jakiteko.

Horrenbestez, 2018-2022 plangintzaldi honetan, Bilboko Udalak Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak dokumentua onartuko du. Irizpide horiek Udal osorako arau izango dira (haren menpeko udal erakundeetarako ere bai) eta bertan ezartzen dena bete eta betearazi beharrekoa izango da.

Hala izanik, sail eta zuzendaritza guztien ardura izango da ziurtatzea kasu guztietan irizpideak zuzen betetzen direla; halaber, sail eta zuzendaritza guztien ardura izango da, zein bere eremuan, irizpideok menpeko langile guztiek ezagutzen dituztela ziurtatzea.

3.4.8 Hizkuntzen kudeaketa

Orain arteko plangintzaldietan, euskara-planen kudeaketaren ardurua Euskara Zuzendariordeztan eta euskara-teknikariaren eskuetan geratu izan da kasu askotan: behin baino gehiagotan, berak diseinatzen zuen plana, berak motibatzen zituen langileak planean parte hartzeko, berak jartzen zituen martxan ekintza gehienak eta berak egiten zuen ebaluazioa ere. Hau da, kudeaketaren zamarik astunenak euskara-teknikariaren bizkar zeuden. Horren guztiaren ondorioz, euskararen erabilera-planen kudeaketa erakundearen bazter batean geratu izan da sarri.

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

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

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

3.4.9 Bikaineko Erreferentzia Marko Estandarrarekin (EME) lerrokatua

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordeak (HPS) erabilera-plan eredu bat diseinatu du VI. plangintzaldirako, BIKAINeko Erreferentzia Marko Estandarrarekin (EME) lerrokatuta.

Erreferentzia Marko Estandarraren ereduari jarraitzen dion erabilera-planari esker, alde batetik, erakundeari bidea ematen zaio epe luzeko planifikazioa (plan estrategikoa) eta epe laburrekoa (kudeaketa-plana) egiteko eta, bestetik, herri-administrazioen artean ebaluaziorako irizpide bateratuak izateko.

3.4.10 Plan estrategikoa eta urteko kudeaketa-plana

Erabilera-planaren kontzeptuaren barruan, bi plan-mota bereizi daitezke:

- Plan Estrategikoa: plangintzaldi osorako plan estrategikoa izango litzateke. Plangintzaldi hasieran herri-administrazioek aurreikusi behar dute zein izango diren plangintzaldirako helburu nagusiak EME oinarri hartuta.

Bilboko Udalak ere oinarri metodologiko horri jarriki diseinatu du V. Erabilera Plana.

- Urteko kudeaketa-plana: plan estrategikoan zehaztutako helburuak lortzeko, urtero martxan jartzen diren ekintza horiek urteko kudeaketa-planean jasoko dira. Urteko kudeaketa-planak ekintza zehatzak bilduko ditu: nork zer egingo duen eta noizko.

Plan Estrategikoari eta urteko kudeaketa-planari lotuta, Erabilera Planaren berezko osagaia da ebaluazioa, emandako urratsen azterketa egokia osatu behar delako. Aurrerapenak eta hobetzeko arloak zehazteko bidea da ebaluazioa eta, era berean, ezer aldatu edo/eta egokitu behar den erabakitze aukera ere eskaintzen du.

3.5. Helburu nagusiak

VI. plangintzaldirako helburu nagusiak ezartzerakoan aintzat hartu dira:

- V. Plangintzaldiaren ebaluazioaren datuak eta Bilboko Udalak euskararen normalizazioan egin duen bidea.
- VI. Plangintzaldirako oinarritzat hartutako gidalerroak.

Irizpide horien eta lehenetsitako hurrenkeraren arabera, honako helburu hauek ezarri dira VI. plangintzaldi honetarako:

A ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA

Herritarrekiko harremanak

- Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko.

Erakundearen irudia

- Jendaurreko guneetan udalak jarrera proaktiboa erakustea herritarrei, euskara erabiltzera gonbidatzeko.

B ardatza: LAN-HIZKUNTZA

Langileen kudeaketa

- Langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.

Barne-harremanak

- Ahozko eta idatzizko lan-harremanetan euskararen erabilera areagotzea.

Kudeaketa-sistema

- Hizkuntzen kudeaketa Udaleko kudeaketa-sistema orokorrean integratzea.

Kanpo-harremanak

- Euskararen erabilera areagotzea herri-administrazioekiko harremanetan.

3.5.1 Normalizazio-ekintzak

Hona hemen zerbitzu-hizkuntzari eta lan hizkuntzari dagokionez, plangintzaldi honetan abian jarri nahi diren normalizazio-ekintzak:

A ardatza: ZERBITZU-HIZKUNTZA

Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none">Herritarrekiko ahozko harremana:
Herritarrentzako ahozko harreran kontuan hartu beharreko hizkuntza-irizpideen gaineko protokoloa sortu eta haren zabalkundea egin.
“Lehen hitza euskaraz” kanpaina egin arretaguneetan jarrera proaktiboa erakusteko.
<ul style="list-style-type: none">Herritarrekiko idatzizko harremana:
Erakundeko zabalkunde handiko dokumentuen zerrenda eginda, arian-arian ele bietan jarri, gehien erabiltzen direnetatik hasita.
Inprimaki digitalak eta online bidez erabiltzen diren zabalkunde handiko dokumentuak arian-arian ele bietan jarri, gehien erabiltzen direnetatik hasita.
Udalak prozedura hasteko (zigor-espedienteak...) erabiltzen dituen dokumentuen hizkuntzen erabilera aztertu eta, beharrezkoa denean, agiri-eredu berriak sortu.

Jendaurreko guneetan udalak jarrera proaktiboa erakustea herritarrek euskara erabiltzera gonbidatzeko.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none">Jendaurreko ekitaldiak
Udal ordezkariak prentsaurrekoetan eta ekitaldi publikoetan, ahoz zein idatziz, euskara erabiltzeko protokoloa egin.
<ul style="list-style-type: none">Marketin eta publizitatea
Bilboko espazio publikoan ikusgai jartzen den publizitatea (banderolak, mupiak, erlojuak, markesinak eta autobusak...) ele bietan izateko neurriak proposatu.
Udalaren logoa daraman publizitatea ele bietan egon dadin jarraipena egin.
<i>Bilbao Aldizkarian</i> hizkuntza ofizial bien presentzia orekatuagoa izan dadin neurriak proposatu.

B ardatza: LAN-HIZKUNTZA

Langileen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none">Langileen kudeaketa
Giza Baliabideen Zuzendaritzarekiko harremanetan (langileekin harremanak, oposizioak, lan-poltsak, kontratazio berriak eta abar), bai telefonoz zein aurrez aurrekoan, euskararen erabilera kontuan izan.
Langile etorri berrientzako protokoloa (idatzizko agiria eta ahozko azalpenak) ele bietan izan eta Erabilera Planaren berri eman.
Udalarekin euskarazko harremana izan nahi duten langileak identifikatzeko bidea ezarri, euskarazko harremanak ahalbidetzeko.
Langileoi bidalitako zabalkunde handiko idatzizko agiri estandarizatuak (nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiria, telefono-zerrendak) ele bietan bidali.
<ul style="list-style-type: none">Langileen prestakuntza
Etengabeko prestakuntzan euskaraz eskainitako ikastaroen kopurua gehitu eta eskaintzaren eta eskaeraren jarraipena egin.
Etengabeko Prestakuntzan soziolinguistikari buruzko prestakuntza eta herritarren hizkuntza-eskubideei buruzkoa eskaini.

Ahozko eta idatzizko lan-harremanetan euskararen erabilera areagotzea.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none">Ahozko barne-komunikazioa
Udal lan-ataletan euskararen erabilera areagotzeko neurriak proposatu; hala nola, ahozko konpromisoak, motibazio saioak, mintza-saioak...
<ul style="list-style-type: none">Idatzizko barne-komunikazioa
Zabalkunde handiko komunikazioak eta mezu elektronikoak ele bietan izateko neurriak hartu.
Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroetan erabilitako hizkuntza jaso.
<ul style="list-style-type: none">Baliabide informatikoak
Langileok erabiltzen ditugun aplikazio informatikoen (orokorrak eta berariazkoak) planaren helburuekin bat egiten duten aztertu eta neurriak proposatu.

Hizkuntzen kudeaketa Udaleko kudeaketa-sistema orokorrean integratzea.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none"> Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak
Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak onartu eta zabaldu.
<ul style="list-style-type: none"> Erabilera planaren gidaritza
Erabilera Planaren lidergoa sendotu eta Erabilera Plana Udaleko proiektu estrategikotzat ezarri, proiektuaren gidaritza Euskara Zuzendariordeak ez ezik, Giza Baliabideen Zuzendaritzak, Kalitate eta Ebaluazio Kabinetea eta Alkatetzak ere hartuta.
<ul style="list-style-type: none"> Erabilera planaren kudeaketa
Plana kudeatzeko Udal lan-atalak zehaztu.
Udal lan-ataletako Erabilera Planeko arduradunak eta euskara-koordinatzaileak izendatu.
Euskara-koordinatzaileei formazioa eman.
Udal lan-ataletako euskara-taldeak sortu eta bilerak izan hartuko diren neurriak definitzeko eta martxan jartzeko.
Urteko kudeaketa-plana definitu, martxan jarri eta jarraipena egin.
<ul style="list-style-type: none"> Herritarren kexen erregistroa
Hizkuntza oinarri duten kexak TALDEKAN tramitatu eta kexen erregistroa sortu.
<ul style="list-style-type: none"> Komunikazioa
Aldiro-aldiri udaleko langile eta arduradunei Erabilera Planaren berri eman.

Euskararen erabilera areagotzea herri-administrazioekiko harremanetan.

EKINTZAK
<ul style="list-style-type: none"> Administrazioekiko kanpo-harremanak
Administrazioetako arlo bereko teknikarien arteko euskarazko komunikazioak sustatzeko proiektuak abian jarri Bilboko Udalean (Herri Aginteak Koordinatzeko Batzordearen – HAKOBA– gomendioei jarraituz).
Euskarazko komunikazioak ahalbidetzeko proiektuetan sartzeko egoeran egon daitezkeen arloetako teknikariek lan egin.

3.5.2 Helburuen eta normalizazio-ekintzen jarraipena

Plangintzaldian zehar helburu nagusi horiek dituzten bilakaera partzialak ezagutzeko eta, hala balegokio, hobekuntza-neurriak hartu ahal izateko, beharrezkoa da helburuen progresioa islatuko duten erreferentziazko adierazleak ezartzea eta neurtzea.

Hori horrela, zeregin horri begira, plangintzaldi honetan erreferentziazko adierazle horiek zehaztu eta behar bezala jasota egongo dira urteko kudeaketa planetan. Halaber, adierazleak osatzeko behar diren datuak jasotzeko modua adostuko da.

3.6 Antolamendu-eredua

Plan honen bidez euskara eguneroko funtzionamenduan modu eraginkorren txertatzeko bidea egingo badu Bilboko Udalak, halabeharrezkoa da Erabilera Plana bera kudeatzeko antolakuntza-egitura egokiak izatea eskura, planak erakundeari bere osotasunean eragin diezaion eta Udaleko sailetan hezurmamitu dadin.

Hortaz, plangintzaldi honetan, hauexek dira helburu horri begira landu beharrekoak:

- Udal-mailan Erabilera Plana indartzea:
 - Erabilera Plana Udalaren proiektu estrategikoa izatea.
 - Euskara Zuzendariordeztaz gain, Giza Baliabideen Zuzendaritza, Kalitate eta Ebaluazio Kabinetea eta Alkatetza ere planaren gidari izatea.

- Erakundea bera osotasunean kontuan hartzea:
 - Euskara erakunde osoaren funtzionamenduan eta antolaketan txertatua izatea.
 - Erabilera Plan honetan jasotako gidalerro guztiek erakundeari beran osotasunean eragitea.
 - BilbaoTIKekin aliantza egitea, sail guztiei eskaintzen dien zerbitzuagatik.

- Sailetako lan-ataletan hezurmamitzea:
 - Plana kudeatzeko lan-atalak zehaztea.
 - Euskara-koordinatzaileak izendatzea lan-ataletan.
 - Euskara-taldea sortzea Zuzendaritza bakoitzean.

Horiek horrela, plangintzaldi honetan Udalaren estruktura osoa lan-ataletan banatu eta antolakuntza egiturak sortuko dira.

3.6.1 Udala lan-ataletan banatzea

Antolamendu eta eraginkortasunarekin jarraiki, Erabilera Planak behar bezala bideratu eta arrakasta izan dezan, sail guztietan eragin beharra dago, hizkuntza kudeatzeko baliabideak jarriz eta helburuak landuz. Izan ere, 3.4.8. puntuan adierazi bezala, hizkuntzen kudeaketaren ardura erakunde osoari dagokio, ez bakarrik sail edo zuzendaritza batzuei, eta erantzukizun horrek dakar nork bere esparruan bi hizkuntza ofizialak nola kudeatuko diren lantzea, planifikatzea, gauzatzea eta horien guztien jarraipena egitea.

Hori horrela, Erabilera Plana kudeatzeko, Udal estruktura osoa 32 lan-ataletan banatuko da. Lan-atal gehienak zuzendaritzak izango badira ere, zenbait zuzendariordeztaka banatuko dira. Hain zuzen ere, Giza Baliabideen Zuzendaritza, Kultura Zuzendaritza, Euskara eta Hezkuntza Zuzendaritza eta Udaltzaingoa. Horiez gain, Berdintasun, Lankidetzak, Bizikidetzak eta Jailetako Zuzendaritza hiru lan-ataletan banatuko da. Dena den, banaketa hori egokitu egingo zaio unean uneko Udalaren egiturari, nahiz Erabilera Planean bertan egin litezkeen egokitzapenek sorrarazitako beharrezane.

Lan-atal bakoitzean **euskara-koordinatzailea** izango da. Koordinatzaile hori Euskara Zuzendariordeztako teknikariek lankidetzan arituko da eta haren egitekoen artean Erabilera Plana lan egiten duen lan-atalean bertan gauzatzea izango da.

3.6.2 Antolakuntza-egiturak

Aipatutako lan-ataletako euskara-koordinatzaileez gain, honako egitura hauek osatuko dira Erabilera Plana garatzeko eta inplementatzeko:

3.6.2.1 Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria

Honakoak izango dira Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidarian parte hartuko dutenak: Alkatetza, Kalitate eta Ebaluazio Kabinetea, Giza Baliabideen Zuzendaritza eta Euskara Zuzendariordeztza.

Batzorde Gidariak, besteak beste, eginkizun hauexek izango ditu:

- Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arauak betetzen direla zaintzea.
- Hizkuntzen kudeaketaren gainean proposamenak egitea.
- Erabilera Planaren jarraipena egitea.

Bestalde, plangintzaldi honetako zereginetako bat Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidariaren funtzionamendua adostea eta arautzea izango da.

3.6.2.2 ENBA Batzordea

Euskaren Normalkuntza Batzordea (ENBA) 1987ko apirilaren 9ko Dekretuaren bidez sortu zen eta Giza Baliabideen Sailaren, Euskara eta Hezkuntza Sailaren eta Langileen Batzarraren ordezkariak osatzen dute.

- Batzordeburua: Alkatetza, Kontratazio eta Giza Baliabideen Saileko zinegotzi ordezkaria
- Batzordeko buruordea: Euskara eta Hezkuntza Saileko zinegotzi ordezkaria
- Batzordekideak:
 - Giza Baliabideen Zuzendaritzako ordezkari bat
 - Euskara eta Hezkuntza Sailaren ordezkari bat
 - ELA sindikatu-atalaren ordezkari bat
 - LAB sindikatu-atalaren ordezkari bat
- Idazkaria: Barruko Trebakuntza eta Komunikazioko Negoziatuko burua.

ENBAren jarduna, nagusiki, Udalean euskararen normalizazioa lortze aldera proposatzen diren ekimenekin dauka zerikusia. Batzorde honetan lanpostuei dagozkien arloak jorratu ohi dira: derrigortasun-datak, hizkuntza-eskakizunak eta lanpostu hutsek edo/eta berriek eduki behar dituzten ezaugarriak, Erabilera Planari dagokionez. Horrez gain, euskararen normalkuntza zentzu zabalean hartuz gero, Udalaren eta sindikatuen arteko lankidetzaz zaindu beharreko esparrua da, zalantzarik gabe; izan ere, guztion ekimena ezinbestekoa da euskararen erabilera areagotuko bada.

Hori horrela, plangintzaldi honetako eginkizunetako bat izango da ENBA Batzordearen egitura, zereginak eta funtzionamendua berrikustea eta, hala behar izanez gero, eguneratzea, gaur eguneko egoeraren ezaugarri eta beharretara egokitzeko.

3.6.2.3 Zuzendaritzetako euskara-taldeak

Gorago adierazi bezala, euskara eguneroko funtzionamenduan modu eraginkorrean txertatzeko bidea egingo badu Bilboko Udalak, halabeharrezkoa da Erabilera Plana bera kudeatzeko antolakuntza-egitura egokiak izatea eskura. Horiek horrela, Udaleko zuzendaritza guztietan euskara-taldeak osatuko dira, euren eskumeneko arloetan Erabilera Plana garatzeko eta inplementatzeko.

Honako langile hauek izango dira euskara-taldeak osatuko dituztenak:

- Zuzendaritzako arduradunak: zuzendaria, zuzendariordea eta sailatalburuak
- Zuzendaritzako euskara-koordinatzailea edo koordinatzaileak
- Euskara Zuzendariordetzako arduradunak: zuzendari, zuzendariorde eta teknikariak

Dagokion zuzendaritzan hizkuntza ofizialak nola kudeatu behar diren lantzea, planifikatzea, gauzatzea eta jarraipena egitea da euskara-taldeen zeregina, betiere herritarrekiko harremanetan euskararen presentzia eta erabilera indartzea helburu nagusi izanda, euskara zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izan dadin, azken batean.

Batzartzeko maiztasunari begira, oro har, euskara-taldeen urtearen hasieran (otsailean) eta amaieran (abenduan) bilduko dira, plangintzaldiaren hasierako eta amaierako urteetan; planen jarraipena egiteko, aldiz, urtean behin batuko dira (ekainean), plangintzaldiaren tarteko urteetan, hain zuzen ere.

3.7 Lan-metodologia

3.7.1 Komunikazioa eta parte hartzea

Bilboko Udaleko eragile guztiek, bai langile zein erakundearen ordezkari edo udal-arduradun izan, Erabilera Planaren berri izan behar dute; era berean, Planaren oinarritzko osagai diren aldetik, ezagutzeko eta ekarpenak egin ahal izateko aukera izan behar dute, hasieran nahiz plangintzaldi osoan zehar, una edozein dela ere. Beraz, beste ezeri ekin aurretik, Erabilera Plana ezagutarazteko komunikazio-plana osatu eta zabalkundea emango zaio Udal mailan, langile nahiz arduradunen artean.

3.7.2. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria eratzea

Plana Gobernu Batzordean onartu ondoren, Batzorde Gidaria osatuko duten kideak, hau da, Alkatetza, Kalitate eta Ebaluzio Kabinetea, Giza Baliabideen Zuzendaritza eta Euskara Zuzendariordetza, batuko dira lehenengoz plangintzaldi honetan eta funtzionamendua adostu eta arautzeko lehenengo pausuak emango dira.

Horrez gain, Plan estrategiko honetan zehaztutako helburuak lortzea helburu izango duen urteko kudeaketa-plana aurkeztuko dio Batzordeari Euskara Zuzendariordetzak bai eta aurreikusten den komunikazio-plana ere, horrela prozesuari hasiera emanaz.

3.7.3 Euskara-taldeak osatzea

Erabilera Plan honetan proposatutako antolamendu ereduari dagokionez (ikus 3.6.2 Antolakuntza-egiturak), plangintzaldi honetako helburuetako bat Udaleko zuzendaritza guztietan euskara-taldeak osatzea da; izan ere, 3.4.8. puntuan adierazi bezala, hizkuntzen kudeaketaren ardura erakunde osoari dagokio, eta erantzukizun horrek dakar zuzendaritza guztietan bi hizkuntza ofizialak nola kudeatuko diren lantzea, planifikatzea, gauzatzea eta horien guztien jarraipena egitea.

Bestalde helburua erakundearen osotasuna kontua hartzea bada ere, oinarritzkoa da hasiera-hasieratik Erabilera Plana bideragarri izatea. Hortaz, plangintzaldi honetan euskara-talde guztiak martxan izatea helburu bada ere, zuzendaritzen artean batzuk lehenetsi dira lanean hasteko eta, arian-arian, gehiagotara

heltzeko gerora. Izan ere, plangintzaren amaierarako denetara heltzea da asmoa, neurri batean ala bestean izanda ere.

Beraz, euskara-taldeen osaerari dagokionez honako progresio honi ekingo zaio:

- 2019an: Udalbatzarrerako Idazkaritza Nagusiko Zuzendaritza eta Garapen Ekonomikoaren eta Gobernu Onaren Koordinazioko zuzendaritzak.
- 2020an: Laguntzarako Unitateetako zuzendaritzak, A1 eta A2 Kabineteetako zuzendaritzak eta Alkatetzaren, Gizarte Politiken Koordinazioko zuzendaritzak eta Kultur Politiken, Euskararen, Hezkuntzaren Gazteriaren eta Kirolaren Koordinazioko zuzendaritzak
- 2021ean: Hiri Jasangarritasunaren eta Garapenerako Politiken Koordinazioko zuzendaritzak, Herritarren Segurtasunaren Koordinazioko zuzendaritzak, Mugikortasun Politiken, Ingurumenaren, Etxebizitzaren eta Garapen Osasungarriaren Koordinazioko zuzendaritzak

Plana onartu eta hasierako urterako lehenetsitako zuzendaritzek Udalaren beraren antolaketan eta funtzionamenduan duten lidergoari eta zeharkakotasunari erantzuten diote, zerbitzu-hizkuntzan lortu behar diren helburuei kalterik egin gabe. Izan ere, aukeratutako zuzendaritza horietan hartutako erabakiek eta martxan jarritako normalizazio-ekintzek eragin biderkatzailea izan dezakete eta, horrela, Udaleko beste zuzendaritza guztietan eragin.

Goian adierazitako zuzendaritzekin lehenengo batzarra izan eta euskara-taldeen osaketa-prozesuari ekiteko jarriko da harremanetan Euskara Zuzendariordetza, Erabilera Plan hau onartu eta abian jartzearekin batera; gerora, urte bakoitzaren hasieran ekingo dio zeregin horri. Batzar horretan Udalaren Erabilera Planaren berri eman (gidalerroak, helburuak, normalizazio-ekintzak) eta, haien arabera, zuzendaritza bakoitzean lortu beharreko helburuak finkatu eta garatuko diren ekimenak eta epeak adieraziko dira.

Euskara-taldeetan hartutako erabakiei esker lortutakoa aztertuko da urtero; era berean, etorkizunean egin beharreko doiketa, aldaketa edo/eta zuzenketak ezarriko dira.

3.7.4 Euskara-koordinatzaileak izendatzea

Erabilera Plana lan-atalean bertan gauzatzeko oinarrizko ardatza izango dira euskara-koordinatzaileak (ikusi 3.6.1 Udala lan-ataletan banatzea). Hori dela eta, behar-beharrezkoa izango da planaren kudeaketarako zehaztu diren udaleko lan-atal guztietan koordinatzaileak izendatzea.

Euskara-talde bakoitza osatu aurretik, euskara-koordinatzailearen izendapena egingo da, aurreko puntuan adierazitako kronogramari jarraiki. Honakoak izan behar dira euskara-koordinatzaileak eduki behar dituen ezaugarriak:

- ✓ Goi-mailako teknikaria izatea
- ✓ HE egiaztatuta edukitzea
- ✓ Zuzendaritzaren/Zuzendariordetzaren guneetatik hurbil egotea

Behar duten prestakuntza jasoko dute koordinatzaile horiek, dagozkien zereginak betetzeari ekiteko. Horretarako, Euskara Zuzendariordetzak koordinatzaileentzako prestakuntza-ekimenak osatuko ditu.

3.7.5 Metodologiaren urratsak

Euskara-koordinatzaileak izendatu eta Euskara-taldeak osatuta daudela, urrats hauek emango dira Bilboko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana garatzeko:

1. Urtez urteko kudeaketa-plana prestatzea: Plan Estrategikoan zehaztutako helburuak lortzeari begira, urteko kudeaketa-plana diseinatuko du zuzendaritza bakoitzeko euskara-taldeak. Kudeaketa-planak urtean zehar abian jarriko diren normalizazio-ekintzen aurreikuspena jasoko ditu.
2. Plana gauzatu eta kudeatzea: zuzendaritza bakoitzeko euskara-taldeak plana gauzatu eta kudeatuko du lan-ataleko edo, hala dagokionean, lan-ataletako euskara-koordinatzailearen laguntzaz.
3. Planaren jarraipena eta ebaluazioa egitea: zuzendaritza bakoitzeko euskara-taldeak egingo ditu haren urteko kudeaketa-planaren jarraipena eta ebaluazioa. Horrek bide emango du helburuak berrikusteko, estrategia eta ekintza berriak planteatzeko eta urtez urte zuzendaritzetako erabilera-planak definitzen joateko.

3.8 Planaren parte-hartzaileak

Erabilera Plan honek Bilboko Udalean era bateko edo besteko erantzukizun komunikatiboa duten erakundearen ordezkari, udal-arduradun eta langile guztiei eragiten die.

Hala ere, 3.7.3 puntuan adierazitako progresibotasuna aintzat izanda, planaren lehenetsuneko parte-hartzaile izango dira zuzendaritza bakoitzeko euskara-taldeak erdietsi nahi dituen helburu eta normalizazio-ekintzen eraginpeko langileak, herritarrekin ahozko edo idatzizko ohiko komunikazioa izan edo zerbitzu klabeak eta zehar-lerrokoak izan.

3.9 Hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko edo/eta egokitzeko irizpideak

Euskararen erabilera normalizatzeko helburuei erreparatuta, komenigarritzat jotzen da plangintzaldi honetan hizkuntza-eskakizunak nahiz derrigortasun-datak ezartzeko irizpideak eguneratzea, gaur egun Udalak daukan errealitatearekin bat etor daitezten.

3.9.1 Hizkuntza-eskakizunak

Hizkuntza-gaietarako Herri Administrazioak Koordinatzeko Batzordeak (HAKOBA) 2017an onetsi zuen HPSren ekimenez prestatu zen *Hizkuntza-eskakizunak esleitzeko proposamena* izeneko txostena⁴. Proposamen horren helburua da herri-administrazioek irizpide bateratuen arabera jokatzeko euren lanpostuetan hizkuntza-eskakizunak esleitzerakoan.

Bilboko Udalak lanpostuetan ezarritako HEk, orohar, bat datoz txostenean egiten diren proposamenekin. Hala ere, komenigarritzat jotzen da zenbait lanposturi ezarritako HE berrikustea, betiere, Giza Baliabideetako Zuzendaritzaren lankidetzarekin. Eginkizun horretan HAKOBaren proposamenak hartuko dira aintzat.

⁴ *Hizkuntza-eskakizunak esleitzeko proposamena (HAKOBAn onetsia)*. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza. 2017ko abendua.

3.9.2 Derrigortasun-indizea eta derrigortasun-datak

Bilboko Udalak 2018-2022 plangintzaldian derrigorrez bete beharreko indizea % **38,96**koa da 86/1997 Dekretuak ezartzen duenari jarraiki.⁵

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

Derrigortasun indizea kalkulatzeko ondorengo era honetara egiten da:
derrigortasun-indizea=euskaldunak+ (ia-euskaldunak/2).

EUSTATEk eman dituen 2016ko Biztanleria eta Etxebizitzako Estatistikaren arabera, honakoak dira Bilbori dagokion datuak:

Biztanleak	Euskaldunak		Ia euskaldunak	
	Kopurua	%	Kopurua	%
335.732	97.287	%28,98	67.004	%19,96

Bilbori dagokion DI= % 28,98 + % 19,96/2 = % 38,96

Aurreko plangintzaldiaren balorazioko datuek adierazi dutenaren arabera, Bilboko Udalak LPZren % 49,02 lanpostutan dauka derrigorrez bete beharreko hizkuntza-eskakizuna ezarrita. Horrela bada, indizea goitik betetzen duela esan daiteke.

Hala ere, Giza Baliabideen Zuzendaritzarekin adostuta, plangintzaldi honetan ezarriko diren DDei begira, honakoak dira jarraitu beharreko irizpide nagusiak:

- Derrigortasun-datak ezartzerakoan, zenbait lanpostu lehenetsiko dira, besteak beste: udal-arduradunak (zuzendariordeak, sailatalburuak eta abar); arduradunak orokorrean (taldeburuak); zinegotzi eta zuzendarien idazkariak.
- Lehenetsitako lanpostu horietaz gain, jendaurreko harrera eskaintzen duten lanpostuak lehenetsiko dira derrigortasun-data berriak jartzeko orduan.

Derrigortasun-data berriak jartzerakoan, igarotako derrigortasun-data ezartzea hobetsiko da.

Hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko edo/eta egokitzeko proposamenak ENBA Batzordean jorratu eta adostuko dira (Ikusi 3.6.2.2 ENBA Batzordea).

3.10 Erabilera Planaren bitartekoak

Plangintzaldi honetan Erabilera Plana inplementatzeko Udalak dituen bitarteko zuzenak lan-ataletako euskara-koordinatzaileak eta Euskara Zuzendariordetzako langileak dira.

⁵ 86/1997 Dekretuaren 11. artikulua: "Administrazio bakoitzean eta plangintzaldi bakoitzean, derrigorrez bete beharreko indizeak ezarriko du zein den derrigorrezko eskakizunen portzentaia, alegia, lanpostu-kopuru osoa aintzat hartuta, zenbat lanpostuk izan behar duten izendatuta derrigorrezko hizkuntz eskakizuna."

Lan-ataletako euskara-koordinatzaileak

3.6.1 puntuan aipatutako 32 lan-ataletan koordinazio-lanak egingo dituzten langileak dira honakoak, hain zuzen ere. Euskara-koordinatzaileentzat Erabilera Plana zehar-lerroko eginkizuna izango da; izan ere, euren lanpostuari dagozkion beste eginkizunekin batera beteko duten lana da euskararen arloko koordinazio-lana.

Euskara Zuzendariordetza

Euskara Zuzendariordetzaren egitura hauxe da 2019an:

- Zuzendariordea
- 4 euskara-teknikari
- 3 itzultzaile
- Itzultzaile interprete 2
- Administrazio Orokorreko teknikari 1
- 3 administrari

Euskara Zuzendariordetzari dagokionez, bere jarduna arlo handi bitan banatzen da: alde batetik, Udaletik kanpoko jarduna, eta, bestetik, Udalaren barrukoa; horrela bada, azken arlo horren barruan sartzen dira Erabilera Planari dagozkion lanak. Horiek horrela, Erabilera Plana bitarteko horien guztien eginkizunetako bat da eta ez eginkizun bakarra.

Euskara-teknikariek, Erabilera Planari dagokionez, honako zereginak izango dituzte:

- ✓ 2018-2022 Plana proposatzea eta jarraipena egitea
- ✓ Urteko planaren proposamena egin eta jarraipena egitea
- ✓ Lan-ataletako euskara-koordinatzaileekin batera lanak bideratzea
- ✓ Batzordeetako eginkizunak bideratzea

Bestalde, itzultzaileak arduratuko dira Erabilera Plana abian jartzearen ondorioz sortzen diren idazki, eredu eta abarren itzulpenak egiteaz, euren ohiko eginbeharren barruan.

3.11 Diru-baliabideak

Udaleko urteroko aurrekontuetan jasotzen diren partidetan zehaztutakoak izango dira Erabilera Plana garatzeko erabiliko direnak; kontzeptu hauexei dagozkienak dira, hain zuzen ere:

- ✓ Langileen trebakuntza programa
- ✓ Euskararen erabilera bultzatzeko ekimenak eta komunikazio-ekintzak
- ✓ Itzulpenak

3.12 Ebaluazioa eta jarraipena

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak 2018-2022 plangintzaldirako jarritako helburuei jarraipena egingo zaie urtero, ondo egindakoak eta zer hobetuak jasotzeko eta EMEko adierazle nagusietako datuak eskuratzeko.

Helburu horri begira, sail edo zuzendaritza bakoitzaren ardura da jarritako helburuen jarraipena egitea. Horretarako, adierazle-sorta bat osatuko du Euskara Zuzendariordetzak, kudeaketa-planetan jarritako helburuak ardatz hartuta.

Bestalde, Erabilera Planaren amaierako ebaluazioari dagokionez, lan osatuagoa gauzatuko da, datu kuantitatibo eta kualitatiboak jasota, informazio-iturri hauexetan oinarrituta:

- Erabilera Planaren erantzukizuna duten zuzendaritza bakoitzeko arduradun edo ordezkariak jaso beharreko datuak (errotulazioa, web-orria, aplikazioak, kontratuak, argitalpenak, jendaurreko ekitaldiak, erregistroak, ...)
- Salletako langileek ahozko nahiz idatzizko hizkuntza-erabileraren inguruan aitortzen dituzten datuak (harrera-hizkuntza, herritarrekiko harreman-hizkuntza, lan-hizkuntza, sortze-hizkuntza...).
- Planaren zutabe diren langileen ikuspegiari buruzko datuak.

Ebaluazioa gauzatzen laguntzeko, erabilera-planen kudeaketa bideratzeko HPSk diseinatutako *Hizketa* aplikazioa erabiliko da; izan ere, aplikazio hori erabiliko da Bilboko Udalaren V. Erabilera Plana kudeatzeko.