



Bilbao

# Euskararen erabilera sustatzeko programak



ZERBITZUEN AGIRIA  
2023-2024

8. edizioa

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak, urian bizi edo lan egin eta bisitan etortzen diren pertsonen gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza, lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu eta ezartzen ditugu.

■ Bilboko Udala

# XEDEA

**Euskarako Zuzendariordetzaren** xedea da urian euskararen normalizazioa bultzatzea, Bilbo gero eta elebidunagoa izan dadin. Erronka nagusia da Bilboko kaleetan euskararen erabilera areagotzea.

Horretarako, programak garatzen ditu bilbotarrek euskara esperientzia positiboekin lotzeko eta balio erantsia duela barneratzeko.

Programa horien ezaugarriak hauek dira:

- . Aisialdian, merkataritzan eta ostalaritzan, eta eskola eremuan garatzen dira.
- . Adin guztientzako jarduera berritzaile eta erakargarriak antolatzen dira.
- . Euskararen ezagutza, erabilera eta motibazioa lantzen dira.

---

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:

## EUSKARAKO ZUZENDARIORETZA

Venezuela plaza, 2-7. solairua (Aznar eraikina) 48001 Bilbo  
Telefonoak: 94 420 51 61 / 94 420 44 16 / 94 420 43 91  
euskera@bilbao.eus [www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus](http://www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus)



## Euskarako Zuzendariordetzan

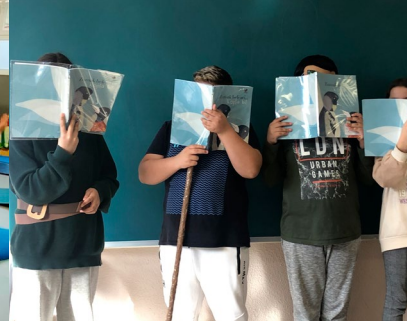
euskararen erabilera sustatzeko programen planifikazioa, zabalkundea, kudeaketa eta jarraipena egiten dugu.

Programak antolatzeko honako irizpide hauek hartzen ditugu kontuan:

- Adin tarte guztietara egokitutako programak.
- Gaur egungo gaiak eta era askotakoak.
- Ekintza erakargarri eta interesgarriak.
- Hartzaileei egokitutako ordutegiak.
- Jarduerak egiteko aproposak diren espazioak.
- Kalitatezko profesionalak (irakasleak, hezitzaileak, begiraleak, artistak).
- Bilboko auzoetan zabaldutakoak.

## 1 Arreta eta informazioa

- . Zerbitzuen erabiltzaileei arreta ematen diegu aurrez aurre, telefono edo posta elektronikoz bidez.
- . Interesatu guztiei programei lotutako informazioa ematen diegu: ordutegiak, plazak, izena emateko moduak eta bestelako zalantzak.
- . [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) eta [www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus](http://www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus) webguneen bidez eta sare sozialen bidez eguneratutako informazioa eskaintzen diegu herritarrei.
- . Programen zabalkundea egiten dugu hainbat kanal erabilita.



## Euskararen erabilera sustatzeko programak

# 2

Euskararen erabilera bultzatzeko programak antolatzen ditugu honako eremu hauetan:

- . Aisialdiko programak adin ezberdinetara egokituta.
- . Merkataritza eta ostalaritzari zuzendutako programa.
- . Eskola eremuko programak Haur Hezkuntzatik Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzara.

### 1 AISIALDIKO PROGRAMAK

PROGRAMAREN IZENA	HARTZAILEAK	AZALPENA
<b>Ikusi eta Ikasi</b>	0 eta 10 urte bitarteko haurrak eta beraien familiak	Aisia, kultura eta heziketa uztartzen dituen kultur zirkuitoa: ikuskizunak, ipuin kontaketak, tailerrak familian...
<b>Harrapazank</b>	10 eta 16 urte bitarteko gazteak	Euskarazko jarduera eta ikuskizunen eskaintza erakargarria eta berritzailea: talentu lehiaketa, gamer lehiaketa, askotariko tailerrak.
<b>Darabilbo</b>	16 urtetik gorakoak	Aisialdian euskara erabiltzeko talde ekintzak: tailerrak, hitzaldiak, bisita gidatuak, txangoak...
<b>Mintzapraktika</b>	16 urtetik gorakoak	Euskara praktikatu eta erabili nahi dutenekin asteroko mintza talde txikiak Bilboko auzoetan.

### 2 MERKATARITZA ETA OSTALARITZARI ZUZENDUTAKO PROGRAMA

PROGRAMAREN IZENA	HARTZAILEAK	AZALPENA
<b>Biribilko</b>	Merkatariak eta ostalariak	Merkataritza eta ostalaritza sektoreetan euskararen normalizazioa sustatzeko egitasmoa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- euskara ikastaroak,</li> <li>- aholkularitza zerbitzua,</li> <li>- euskarazko arreta sustatzeko jarduerak.</li> </ul>

### 3 ESKOLA EREMUKO PROGRAMAK

PROGRAMAREN IZENA	HARTZAILEAK	AZALPENA
<b>Rafael Mikoleta Ipuin Lehiaketa</b>	8 eta 16 urte bitarteko haur eta gazteak	Euskaraz irakurtzea eta idaztea sustatzeko ipuin lehiaketa.
<b>Mundu bat bertso</b>	10 eta 12 urte bitarteko haurrak	Ikasturtean zehar bertsolaritza lantzeko saioak: bertso zaharrak, doinuak, kantak, oinarri teorikoak eta abar.
<b>Zinema euskaraz</b>	4 eta 16 urte bitarteko haur eta gazteak	Zinema aretoetan euskarazko filmen emanaldiak eta haiekin lotutako unitate didaktikoen lanketa.
<b>Euskal jolasak eta jokoak</b>	10 eta 16 urte bitarteko haur eta gazteak	Jolas eta joko tradizionalen sustapen saioak ikastetxeetan eta ikastetxeen arteko Herri Kirol Topaketak.



# GURE KONPROMISOAK...

## Arreta eta informazioa

**G** Arreta egokia ematea: azalpen argiak eta tratu ona.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

**G** Euskararen erabilera sustatzeko programei buruzko informazio-eskaerei gehienez lanegun biko epean erantzutea.

**G** Informazioaren zabalkunde egokia egitea:

- Zabalkunde orokorraren bidez (webguneak, prentsa oharrak eta publizitatea).

- Interesatuei modu zuzenean (posta arrunta eta posta elektronikoa).

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Erabiltzaileen gogobetetzea jasotako azalpenekiko.

. Erabiltzaileen gogobetetzea tratuarekiko.

. Arretari buruzko kexa kopurua.

. Epean erantzundako informazio-eskaeren ehunekoa.

. Udalaren webgunean argitaratutako programen ehunekoa.

. Ehuneko zenbat programatan bidali zaien informazioa modu zuzenean identifikatutako interesatuei\*.

\* Identifikatutako interesatuak: Eskolak, haur eta gazteak, aurreko edizioetako parte-hartzaileak eta establezimenduak.

## Euskararen erabilera sustatzeko programak

**G** Eskaintzen den programazioa ahalik eta zabalena izatea:

- Adin tarte\* desberdinetara egokitzea.

- Jarduera mota\*\* desberdinak garatzea, gutxienez, 9 jarduera mota eskainiz.

\* Adin tarteak: haurrak, gazteak eta helduak.

\*\*Jarduera motak: ikuskizunak, zinema-film emanaldiak, tailerrak, lehiaketak, ikastaroak, topaketak, mintza saioak, hitzaldiak eta txangoak.

**1 2** Aisialdi eta eskola eremuko programak barruti guztietan\* antolatzea.

\* Barrutiak: Deustu, Uribarri, Otxarkoaga - Txurdinaga, Begoña, Ibaiondo, Abando, Errekalde eta Basurtu-Zorrotza.

**1 2** Aisialdi eta eskola eremuko programen diseinuan Bilboko Udalak bultzatzen dituen zeharkako politiken\* %80 txertatzea.

\* Zeharkako politikak: Euskara, genero-berdintasuna, gazteria, kulturartekotasuna, irisgarritasuna/desgaitasuna eta osasuna.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Kontuan hartutako adin tarte kopurua.

. Garatutako jarduera mota desberdinen kopurua.

. Barruti guztietan antolatutako aisialdi eta eskola eremuko programen ehunekoa.

. Programetan txertatuta dauden Udaleko zeharkako politiken ehunekoa.

## EREMUAK

**G** Eremu guztiak

**1** Aisialdia

**2** Merkataritza eta ostalaritza

**3** Eskola



# GURE KONPROMISOAK...

## Euskararen erabilera sustatzeko programak

1 Aisialdiko programetan parte hartzeko plazak zozketa bidez esleitzen direnean, emaitzak komunikatzea, izena emateko epea bukatzen denetik gehienez 4 lanegunetara.

2 "Biribilko" ikastaroetan matrikulatutako merkataritzak eta ostalaritzak sektoreetako pertsona guztien parte hartzea bermatzea.

2 «Biribilko» ekimenean parte hartzen duten establezimendu guztiei euskarazko zerbitzuen\* eskaintza bermatzea.

\* Zerbitzuak: itzulpen zerbitzua, hiztegiak sektoreka eta promoziorako baliabideak.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Epean komunikatutako programen ehunekoa.

. Ikastaroetan parte hartu duten merkatari eta ostalarien ehunekoa.

. Euskarazko zerbitzuen eskaintza jasotzeko aukera izan duten establezimenduen ehunekoa.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

1 Aisialdiko programetako jarduerak garatzeko instalazioak egokiak izatea. Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

G Programetan eskaintzen diren jarduerak eta edukiak erabiltzaileentzat interesgarriak izatea.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

. Erabiltzaileen gogobetetze instalazioekiko.

. Erabiltzaileen gogobetetze programetako jarduera eta edukiekiko.

## EREMUAK

- G Eremu guztiak
- 1 Aisialdia
- 2 Merkataritzak eta ostalaritzak
- 3 Eskola



## GOGOBETETZE-INKESTAK

Urtero erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetze-maila baloratuko du, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.



## ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzu barruko edo kanpoko arrazoiengatik agiri honetako konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileak okerrik ez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzua berriro jardunean hasteko (etenda geratu bada) edo normaltasunera bueltatzeko (gorabeherak izan baditu).

## NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratzen da konpromisoen betetze-mailaren emaitza udalaren webgunean [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)

Udalaren webgunean hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuaren erabiltzaileen **eskubideak** eta **betebeharrak**.
- . Agiri honen **aldaketak**.

## ZELAN PARTE HARTU DEZAKETE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek Bilboko Udalaren **Kalitateko** eta **Ebaluazioko Kabinetera** jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

## NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . Euskarako Zuzendariordezaren bulegoan.
- . Udalaren **Herritarren Arreta** bulegoetan, San Agustin eraikinean eta Barrutiko Udaltegietan daudenak.
- . Udalaren web orriko **erregistro elektronikoa**, [www.bilbao.eus/egoitza\\_elektronikoa](http://www.bilbao.eus/egoitza_elektronikoa). Ziurtagiri elektronikoa, BakQ edo weberako sarbide-gakoa behar dira.
- . Udalaren webgunean, [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) (Zure Udalak aditzen dizu).
- . Udalaren informazio-telefonoaren bidez (**010**).

Jasotako kexa eta iradokizun guztiei, gehienez ere, **hilabeteko** epearen barruan erantzungo zaie.



# NON GAUDE?

## ZERBITZUA

### ▶ Euskarako Zuzendariordetza


### ▶ KONTAKTUA

Venezuela plaza, 2-7.  
solairua (Aznar eraikina)  
48001 Bilbo


Telefonoak:  
94 420 51 61  
94 420 44 16  
94 420 43 91

euskera@bilbao.eus  
www.bilbaoeuskaraz.bilbao.eus

## HELTZEKO ERA

 **Autobusa:**  
Bilbobusa, Lineak:  
01, 03, 10, 30, 40,  
50, A1, A2, A5

 **Metroa:**  
Abando

 **Trena:**  
Renfe (Abando)  
FEVE (Concordia)

 **Tranbia:**  
Abando  
Pio Baroja

 **Bilbaobizi puntua:**  
Abando  
Udaletxea

## ORDUTEGIA

▶ **Neguan**  
(urritik maiatzera)  
Astelehenetik barikura:  
08:30 - 14:00

▶ **Udan**  
(ekainetik irailera)  
Astelehenetik barikura:  
08:30 - 13:00

**DARA  
BILBO**  
BILBON AISIALDIA EUSKARAZ

  
**Biribilko**  
Bilbo Komertziala

