



**Bilbao**

# **BILBOKO UDALEAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA**

---

VII. PLANGINTZALDIA  
(2023-2027)



<b>Aurkezpena: Juan Mari Aburto Bilboko Alkatea</b>	<b>3</b>
<b>0. Sarrera</b>	<b>4</b>
<b>1. VII. Plangintzaldiaren aurrekariak</b>	<b>5</b>
<b>2. VI. Plangintzaldiaren balorazioa (2018-2022)</b>	<b>7</b>
<b>2.1. VI. Plangintzaldian martxan jarritako ekintzak</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2. Antolamendu eredua</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2.1. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2.2. ENBA batzordea</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2.3. Euskara taldeak</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2.3.1 Euskara koordinatzaileak</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3. Trebakuntza programa</b>	<b>10</b>
<b>2.1.4. Komunikazio eta sentsibilizazio ekintzak</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Ebaluazioaren emaitzak</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1. Azterketa kuantitatiboa</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. Azterketa kualitatiboa</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Udaleko langileen hizkuntza gaitasuna</b>	<b>18</b>
<b>2.4. Ondorioak</b>	<b>20</b>
<b>3. VII. Plangintzaldiko Erabilera Plana</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Eragin eremua</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Eragin epea</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Xede nagusia</b>	<b>23</b>
<b>3.4. VII. Plangintzaldirako Kudeaketa eta Erabilera markoa Euskararen Normalizaziorako (KEMEN)</b>	<b>23</b>
<b>3.5. Plan estrategikoa eta kudeaketa plana</b>	<b>24</b>
<b>3.6. Helburu orokorrak</b>	<b>24</b>
<b>3.7. Lanildoak eta neurriak</b>	<b>26</b>
<b>3.7.1. Kudeaketa: 1. ardatza</b>	<b>26</b>
<b>3.7.2. Erabilera: 2. ardatza</b>	<b>28</b>
<b>3.8. Hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak</b>	<b>31</b>
<b>3.9. Antolamendu eredua eta metodologia</b>	<b>32</b>
<b>3.9.1. Erabilera Planeko Zuzendaritza Batzordeak</b>	<b>32</b>
<b>3.9.2. Euskara taldeak</b>	<b>34</b>
<b>3.9.3. ENBA Batzordea</b>	<b>34</b>
<b>3.10. Erabilera Plana garatzeko baliabideak</b>	<b>34</b>
<b>3.11. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa</b>	<b>36</b>



## BILBAO

BILBOKO UDALA  
EXCMO AYUNTAMIENTO DE BILBAO

ALKATETZA-LEHENDAKARITZA  
ALCALDÍA-PRESIDENCIA

Gure Udalean bide luzea egin dugu euskararen erabilera normalizatzen eta, zeregin horretan, ezinbesteko tresnak izan dira arian-arian onartu diren Erabilera Planak. Ibilbide horretan hainbat izan dira emandako aurrerapausoak, esaterako, langileen hizkuntza gaitasuna hobetzea euskaraz zerbitzua eskaintzeko; baina, oraindik badugu zer hobetu hainbat arlotan.

Arlo horietan aurrerapausoak emateko asmoz, VII. Plangintzaldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana (2023-2027) onartu du Gobernu Batzordeak 2024ko irailaren 11ko batzaraldian.

Bilboko Udaleko Agintaldi Planean jaso bezala, lehenetsuneko ekintza da "Bilbo euskalduna" deritzona eta Udalak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana garatzeko konpromisoa du, euskara zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izan dadin. Konpromiso horren adibide da, esaterako, plangintzaldi honetan lehen aldiz Erabilera Planaren aplikazio-eremua udal erakundeetara zabaldu izana.

Udalean bi hizkuntza ofizialetan lan egiten dugu eta hizkuntzen kudeaketa Udal osoaren egitekoa da, hau da, sail, zuzendaritza eta udal erakunde guztiena.

Hori horrela, plangintzaldi honen erronketako bat da lan hizkuntzan euskararen erabilera areagotzea; izan ere, lan hizkuntzan aurrera egiten dugun heinean, zerbitzu hizkuntzan ere eragingo dugu.

Bukatzeko, udal arduradun eta langile guztiak animatu nahi zaituztet aurrean dugun erronka betetzera eta jarrera eredugarriak azaltzera, guztion artean osatzen dugun Udalak jarrera proaktiboa agertu dezan eta euskararen motore izan dadin gure udalerrian.

Bilbon, 2024ko irailean

Juan Mari Aburto  
Bilboko Alkatea

# SARRERA

Euskararen normalizazio prozesuaren baitan kokatzen da Bilboko Udalaren Erabilera Plana.

Araudiaren ikuspegitik, berrikuntza bat dago orain arteko funtzionamenduan. Izan ere, orain arte 86/1997 Dekretua<sup>1</sup> izan da oinarri, eta hemendik aurrera 19/2024 Dekretuak<sup>2</sup> gidatuko du Udalaren barruko normalizazio-ekintza.

Horrez gain, Erabilera Plan berriak bat egiten du euskararen normalizazio-prozesuaren une honetan indarrean dauden arau sektorialekin: Euskararen Legea (10/1982 Legea); Udal Legea (2/2016 Legea) eta horren garapenerako 179/2019 Dekretua; Euskal Enplegu Publikoaren Legea (11/2022 Legea); eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legea (4/2023 Legea).

Hala, Udalak euskararen erabilerekin hartzen duen konpromisoaren erakusgarri, Plan honetan VII. Plangintzaldia bitartean (2023-2027) aurrera eramateko neurriak jaso dira, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak zehaztutako gidalerroei eta KEMEN adierazle-sistemari jarraikiz.

Erabilera Plana plan estrategikoa denez gero, zeharkakoa ere bada; beraz, plan honek euskararen zeharkakotasunean sakondu nahi du, normalizazioa erakunde osoaren egitekoa delako, eta ez soilik Euskarako Zuzendaritzarena. Hori dela eta, kudeaketa sisteman eta lidergoan jarriko da arreta berezia.

Dokumentu honek bi zati nagusi ditu. Lehenengo zatian, VI. Plangintzaldiko balorazioa egin da. Bigarren zatian, VII. Plangintzaldirako Erabilera Plana jaso da.

Lehenbiziko aldiz, udal sailez gain, udal erakundeak ere Erabilera Planaren eragin esparruaren barruan sartuko dira. Horrenbestez, jasotzen diren lan-ildo eta neurrietara pixkanaka egokitzen joango dira. Horretarako, lanketa berezia egingo da haiekin, bakoitzaren errealitatera eta erritmora egokituta.

Izan ere, euskararen normalizazioari dagokionez, udal erakundeak egokitzapen fasean daude, nahiz eta haietako batzuek honezkero euren bidea hasita duten. Plangintzaldi honetan, beraz, udal erakunde bakoitzak bere kudeaketa plana onartuko du, Euskarako Zuzendaritzaren laguntzarekin.

Bestalde, Udala normalizazioan egiten ari den plangintza lanaren dimentsioa osorik hartzeko, Erabilera Plan berria Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideekin batera aztertu behar da. Hori dela eta, Erabilera Planean jasotako zenbait neurri bideratuta daude, hain zuzen ere, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideek esaten dutena bete dadin arlo guztietan.

1 | Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duena.

2 | Otsailaren 22ko 19/2024 Dekretua, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa.



# 1 VII. PLANGINTZALDIAREN AURREKARIAK

---

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan 2024ra arte indarrean egon den euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen 1997ko apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuari jarraiki, bost izan dira orain arte Bilboko Udalak euskararen erabilera normalizatzeko onartu dituen planak:

- **II. Plangintzaldia (1997-2002):**

Bilboko Udalaren euskararen erabilera normalizatzeko I. Plana.

- **III. Plangintzaldia (2003-2007):**

Bilboko Udalaren euskararen erabilera normalizatzeko II. Plana.

- **IV. Plangintzaldia (2008-2012):**

Bilboko Udalaren euskararen erabilera normalizatzeko III. Plana.

- **V. Plangintzaldia (2013-2017):**

Bilboko Udalaren euskararen erabilera normalizatzeko IV. Plana.

- **VI. Plangintzaldia (2018-2022):**

Bilboko Udalaren euskararen erabilera normalizatzeko V. Plana.

Aurreko plangintzaldiei jarraipena emanez, oraingo honetan 2023-2027 plangintzaldi berrirako plana onartzea dagokio Bilboko Udalari, otsailaren 22ko 19/2024 Dekretua oinarri hartuta. Horretarako, Euskarako, Herritarren Arreta eta Partaidetzako, 2030 Agendako eta Nazioarteko Gaietako Saileko Euskarako Zuzendaritzak VI. plangintzaldiaren balorazioa egin du eta, horretan oinarrituta, VII. Plangintzaldiko Erabilera Plana diseinatu du.





2.

VI.  
PLANGINTZALDIAREN  
BALORAZIOA  
(2018-2022)

## 2.1. VI. PLANGINTZALDIAN MARTXAN JARRITAKO EKINTZAK

Bilboko Udalean, 2019ko apirilaren 17ko Gobernu Batzordean onartu zen Bilboko Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana (2018-2022), hizkuntza normalizazioaren arloan aurreko plangintzaldietan egindako lanari jarraipena emateko. Hainbat izan dira garatu diren neurriak eta martxan jarri diren ekintzak, eta, azpimarragarrienak kudeaketarekin lotutako normalizazio ekintzak izan dira.

### 2.1.1. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

Planean jaso bezala, Bilboko Udalak Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak onartu behar zituen 2018-2022 plangintzaldian.

Hiru dira Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako irizpideen helburu nagusiak:

- 1) Herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea eta berdintasuna lortzea herritar horiek Bilboko Udaleko sailekin edo Bilboko udal erakundeekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituz.
- 2) Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea Bilboko Udaleko sailetan eta udal erakundeetan, euskara ere zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izan dadin.
- 3) Bilboko Udalaren eta bere udal erakundeen jarduera eremu guztietan hizkuntza ofizialen erabilera arautzea, hizkuntza irizpideak udal funtzionamenduan eta erakundearen kudeaketa sisteman txertatzeko.

Hori horrela, Udaleko sailekin, ENBArekin eta Batzorde Gidariarekin lankidetzan jardun eta hizkuntza irizpideak adostu ondoren, Bilboko Udaleko Gobernu Batzordeak, 2022ko otsailaren 16an egindako batzarraldian hizkuntzak kudeatzeko Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak onartu zituen.

Onartu eta batera, zabalpena egin zen langile guztien artean. Batetik, langile guztiei mezu bat bidali zitzaien erabakiaren berri emateko eta, bestetik, hizkuntza irizpideak jasotzen dituen liburuxka bat argitaratu zen eta dokumentua ATARIAN eta webgunean jarri zen. Aurrerago, udal erakunde guztietako ordezkariak banakako aurkezpenak egin zitzaizkien.

### 2.1.2. Antolamendu eredua

Euskararen erabilera eguneroko funtzionamenduan modu eraginkorrean kudeatzeko helburuarekin, VI. Plangintzaldian hainbat antolamendu egitura sortu ziren.

#### 2.1.2.1. Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria

VI. Plangintzaldian Normalizazioaren Jarraipenerako Batzorde Gidaria osatu eta abian jarri zen, Erabilera Planaren lidergoa sendotzeko eta plan estrategikoaren gidaritzaren partekatze asmoz.

Hauexek izan dira Batzorde Gidariaren eginkizunak:

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

Zeregin horiek betetzeko helburuarekin 2 aldiz batu da Batzorde Gidaria plangintzaldi honetan.

#### 2.1.2.2. ENBA Batzordea

Euskararen Normalkuntza Batzordea (ENBA) 1987ko apirilaren 9ko Dekretuaren bidez sortu zen eta Kultura eta Gobernantza Sailaren, Euskarako, Herritarren Arretako eta Partaidetzako, 2030 Agendako eta Nazioarteko Gaietako Sailaren eta Langileen Batzarraren ordezkariak osatzen dute.



Plangintzaldi honetan 6 aldiz bildu da ENBA eta hainbat arlo jorratu izan dira, esaterako, hizkuntza irizpideak, sortutako euskara taldeak, hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak, lanpostu zerrendarekin lotutako gaiak, ebaluazioaren gaineko informazioa, besteak beste.

### 2.1.2.3. Euskara taldeak

VI. Plangintzaldian Udaleko zuzendaritza guztietan euskara taldeak osatu dira, guztira 27, euren eskumenerko arloetan Erabilera Plana garatzeko eta inplementatzeko.

Honako langile hauek izan dira euskara taldeak osatu dituztenak (guztira 149 pertsona):



**Zuzendaritzako arduradunak**  
zuzendaria,  
zuzendariordea eta  
sailatalburuak



**Zuzendaritzako euskara koordinatzailea edo koordinatzaileak**



**Euskarako Zuzendariordetzako arduradunak:**  
zuzendari,  
zuzendariorde eta  
teknikariak

	ZUZENDARITZA	Pertsona kopurua	Euskara koordinatzaileak
1	Udalbatzarreko idazkaritza nagusia	2	1
2	Aholkularitza juridikoko zuzendaritza	2	1
3	Gobernu batzordearen bulegoko zuzendaritza	2	1
4	Udaleko kontu-hartzaitza nagusiko zuzendaritza	3	1
5	Alkatetzako kabinetearen zuzendaritza (komunikazio bulegoa)	2	1
6	Protokoloko eta harreman publiko eta instituzionaletako zuzendaritza	2	1
7	Alkatetza (zerbitzu orokorrak)	4	1
8	Giza baliabideak antolatze eta kudeatzeko zuzendaritza	11	3
9	Kulturako zuzendaritza	5	3
10	Euskarako eta hezkuntzako zuzendaritza	4	1
11	Gazteriako eta kiroleko zuzendaritza	4	1
12	Mugikortasuneko eta jasagarritasuneko zuzendaritza	6	1
13	Osasun eta kontsumo zuzendaritza	8	2
14	Gizarte ekintzako zuzendaritza	8	3
15	Lankidetzak, bizikidetzak eta jaietako zuzendaritza	4	3
16	Berdintasuneko zuzendaritza	5	1
17	Obretako eta proiektu estrategikoetako zuzendaritza	7	1
18	Hiri plangintzako zuzendaritza	8	3
19	Zerbitzuen eta bizi kalitatearen zuzendaritza	3	2
20	Espazio publikoko zuzendaritza	4	1
21	Zergen kudeaketako zuzendaritza	12	1
22	Aurrekontuetako zuzendaritza	6	1
23	Kontratazioko zuzendaritza	3	1
24	Herritarren arretako eta partaidetzako zuzendaritza	6	3
25	Kalitateko eta ebaluazioko kabineteko zuzendaritza	6	1
26	Herritarren segurtasuneko zuzendaritza	15	4
27	Babes zibileko zuzendaritza	7	2
	<b>GUZTIRA</b>	<b>149</b>	<b>45</b>

Zuzendaritza bakoitzaren zeregin eta funtzioak aztertu ondoren, Euskarako Zuzendariordetzak zuzendaritza bakoitzari bere kudeaketa plan propioa proposatu zion. Alde batetik, normalizazio ekintza orokorrak proposatu zitzaizkien, eta, bestetik, zuzendaritzak berak betetzen dituen zereginei lotutako berariazko normalizazio ekintzak ere jaso ziren.

Proposatutako kudeaketa planean oinarrituta, zuzendaritza guztiek 2 urterako kudeaketa plana onartu zuten.

### **2.1.2.3.1. Euskara koordinatzaileak**

Kudeaketa planak gauzatzeko oinarritzko ardatz izan dira eta euskara talde guztietan izendatu dira. Zuzendaritzaren tamainaren arabera, euskara koordinatzaile bat baino gehiago izendatu dira eta guztira 45 izan dira.

Euskara koordinatzaileentzat Erabilera Plana zehar lerroko eginkizuna izan da; izan ere, euren lanpostuari dagozkion beste eginkizunekin batera euskararen arloko koordinazio lana bete dute zuzendaritzetan.

#### **Euskara koordinatzaileentzako prestakuntza**

VI. Plangintzaldiko Erabilera Planean jasotako moduan, Euskarako Zuzendariordetzak euskara koordinatzaileentzako prestakuntza saioak antolatu zituen.

2021ean eta 2022an ikastaro bat eskaini zitzairen eta 40 koordinatzailek parte hartu zuten. Ikastaroa 4 ordukoa izan zen, bi orduko bi saiotan banatuta eta hainbat helburu izan zituen: euskara koordinatzailearen zereginen xehetasunak hobeto ulertzea, euskara koordinatzaileen sarea sortzea eta euskararen normalizazioan oinarritzko ezagutza izatea.

#### **Kudeaketa planen jarraipena**

Euskarako Zuzendariordetzako euskara teknikariek ohiko harremana izan dute zuzendaritzetako euskara koordinatzaileekin eta, jarraipen bileren bidez, kudeaketa planetan onartutako normalizazio ekintzak martxan dauden edo bestelakoak aurreikusitako behar diren adostu da.

### **2.1.3. Trebakuntza programa**

Trebakuntza programa 2009an jarri zen martxan eta Udaleko langileei eta udal ordezkari eta arduradunei zuzenduta dago. Helburu nagusia da langileen eta udal arduradunen hizkuntza trebetasunak lantzea, ahozkoak zein idatzizkoak, eta euskaraz dauden hizkuntza baliabideak ezagutaraztea, beren ohiko zereginetan euskara egoki erabil dezaten gaitzeko.

#### **Langileei zuzendutako trebakuntza**

VI. Plangintzaldian hainbat ikastaro eskaini dira langileen hizkuntza gaitasuna hobetzeko. Ikastaroetan, alde batetik, 4 trebetasunak landu dira: entzumena, idazmena, ulermena eta mintzamena; bestetik, honako arlo hauek: gramatika, bizkaiera, eguneroko erdarakadak, baliabide informatikoak, besteak beste.

Beheko taulan langileei eskainitako hizkuntza prestakuntzaren garapena ikusi daiteke urtez urte:

URTE	IKASTARO KOPURUA	PARTE-HARTZAILE KOPURUA
2018	9	99
2019	5	60
2020	8	122
2019	5	60
2022	10	175

### Ordezkarari politikoei zuzendutako trebakuntza

Ordezkarari politikoei Hitz Jarioa lantzeko ikastaroa eskaini zaie urtero. Ikastaroa bideratuta egon da ahozko jarioasuna areagotzera (hitz jario egokia, zuzen hitz egitea, bat-batekotasuna...), bai komunikabideen aurrean, bai jendaurreko ekitaldietan, eta, orokorrean, aurkezpenetan, bileretan eta abarretan.

Ondorengo taulan ordezkarari politikoen parte-hartzea ikusi daiteke urtez urte:

URTEA	PARTE-HARTZAILE KOPURUA
2018	14
2019	9
2020	12
2019	14
2022	12

### Trebakuntza osagarria

Trebakuntza osagarria eskaini zaie trebakuntza ikastaroren bat egin duten langile guztiei. Batetik, asteroko email bidezko pilulen bidez, euskara lantzeko ariketatxoak, dibulgazio artikulatuak, arauak eta abar jaso dituzte. Bestetik, zalantzak argitzeko edota ikastaroetan lortutako ezagutzan sakontzeko aholkularitza eskaini zaie. Plangintzaldiaren azken datuaren arabera, 539 langilek jaso dute trebakuntza osagarria.

## 2.1.4. Komunikazio eta sentsibilizazio ekintzak

Plangintzaldian zehar euskarari lotutako ekimen berezietan komunikazio eta sentsibilizazio ekintzak egin dira udal langileen artean, Euskararen Egunean, Euskaraldian eta Korrika Bilbotik pasatu denean, adibidez. Kasu batzuetan, ekimenei buruzko informazioa eta haietan parte hartzeko gonbitea luzatu zaie langile guztiei eta beste batzuetan, pilula bereziak sortu dira eta langileen helbide elektronikoetara bidali dira.

## 2.2. EBALUAZIOAREN EMAITZAK

Bilboko Udalean euskararen erabilerak 2018-2022 plangintzaldiaren amaieran izan duen egoeraren diagnostikoa izan da 2023-2027 plangintzaldia diseinatzeko ardatza. Horretarako, 2023. urtean ebaluazioa egin zuen Euskarako Zuzendaritzak honako helburuarekin: zerbitzu hizkuntza, lan hizkuntza eta kudeaketa sistema aztertzea.

Datu kuantitatiboak nahiz kualitatiboak lortze aldera, honako teknika hauek erabili ziren: inkestatze prozesua, zuzeneko behaketa eta parte-hartze saioak.

### 2.2.1. Azterketa kuantitatiboa

#### Prozesuaren azalpena

Inkestatze prozesuari dagokionez, hiru galdetegi mota egin ziren datu kuantitatiboak biltzeko:

- Bilboko Udaleko arduradunei (zinegotziak eta zuzendariak).
- Zuzendaritza desberdinetako euskara koordinatzaileei.
- Zuzendaritzetako langileei.

Langileen kasuan guztira 818 langilek erantzun zuten, %56,5 erantzun tasa izanda eta +-%3,2 errore marjinarekin.<sup>3</sup>

3 | Laginaren datuak adierazgarriak izateko errore marjina gehienez +-%5ekoa izan behar da, %96,5eko konfiantza mailarekin, beraz, gure laginaren datuen errore marjina txikiagoa denez, esan dezakegu datuak adierazgarriak direla.

Bestalde, zuzeneko behaketaren bidez euskararen erabilera errealarari buruzko datuak jaso nahi izan ziren; horretarako, ezkutuko bezeroaren teknika aplikatu zen, herritarrekiko idatzizko harremanak eta harrera zein hizkuntzatan diren neurtzeko, hain zuzen ere. Guztira 576 behaketa egin ziren.

Azkenik, azterketa egiteko, aipatu behar da Bilboko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planean (2018-2022) EMEn arabera jasotako ardatzak eta elementuak kontuan hartu zirela. Ondorengo ebaluazioa BIKAINeko ebaluazio prozesuan ebaluatzen diren Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) bi ardatz eta sei elementuetan oinarritu da:

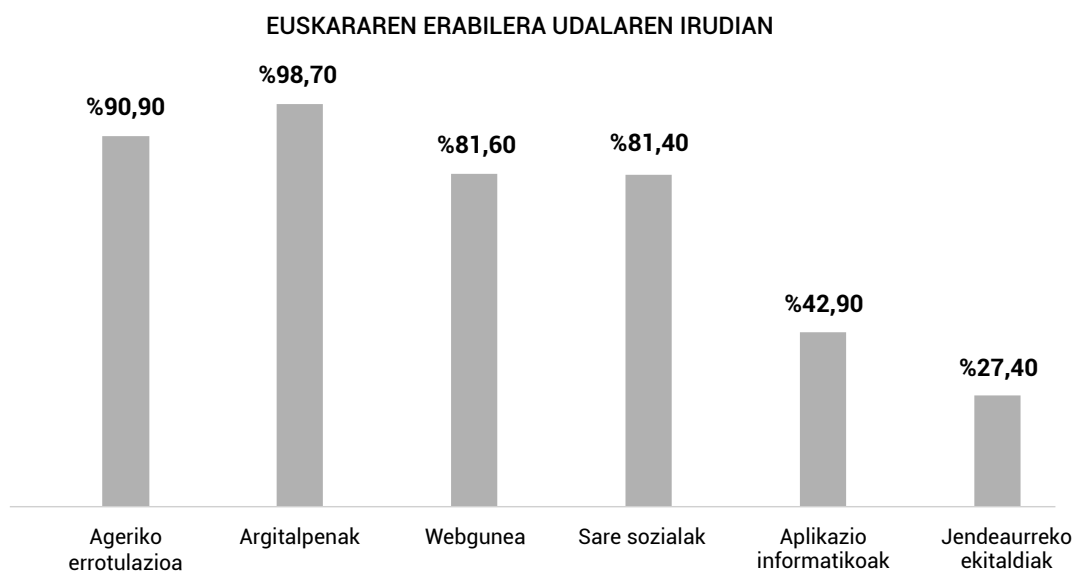
ARDATZAK	LEHEN MAILAKO ELEMENTUAK	DATU KUANTITATIBOEN ITURRIA <sup>4</sup>
1.- Zerbitzu hizkuntza	1.- Erakundearen irudia	Koordinatzaileen galdetegia
	2.- Herritarrekiko harremanak	Langileen galdetegia eta behaketa zuzena
2.- Lan hizkuntza	3.- Barne komunikazio eta lan-tresnak	Langileen galdetegia
	4.- Pertsonen kudeaketa	Langileen galdetegia
	5.- Kanpo harremanak	Langileen galdetegia
	6.- Kudeaketa sistema	Langileen galdetegia Euskara koordinatzaileen galdetegia Zinegotzi eta zuzendarien galdetegia

### Emaidzak

#### Zerbitzu Hizkuntza

Zerbitzu hizkuntza da lanpostuari dagozkion zereginak betetzeko herritarrekin ahozko zein idatzizko harremanak izan behar direnean erabiltzen den hizkuntza.

**Erakundearen irudiari dagokionez**, honako adierazleak aztertu dira: ageriko errotulazioa, argitalpenak, Udalaren webgunea, sare sozialak, aplikazio informatikoak eta jendaurreko ekitaldiak.



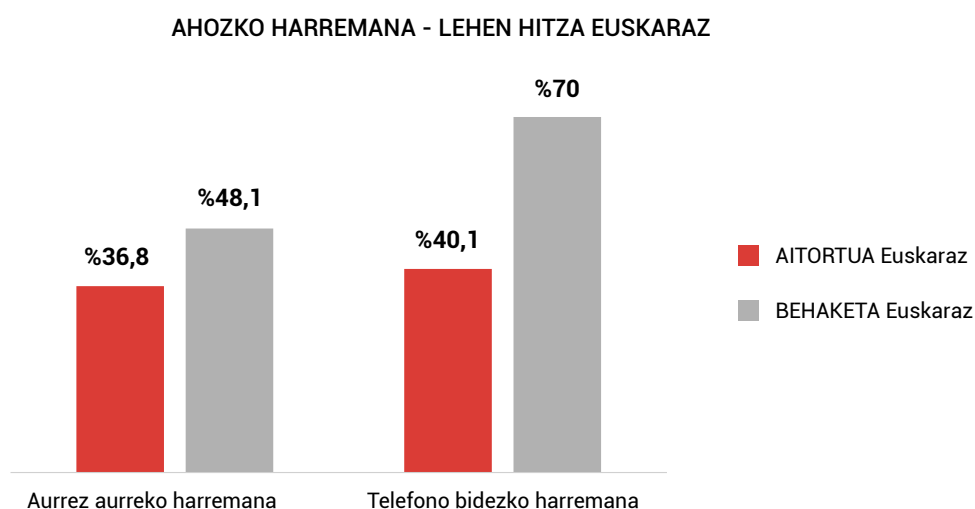
Emaidzei erreparatuta, ikusi daiteke arlo gehienetan elebitasuna bermatzen dela. Hala ere, esan behar da euskararen erabilera jaitsi egiten dela aplikazio informatikoetan, baita jendaurreko ekitaldietan ere. Izan ere, jendaurreko ekitaldietan euskararen batez besteko ahozko erabilera %27,4koa da.

4 | Zutabe honetan aipatzen da datuak zein iturritatik lortu diren.

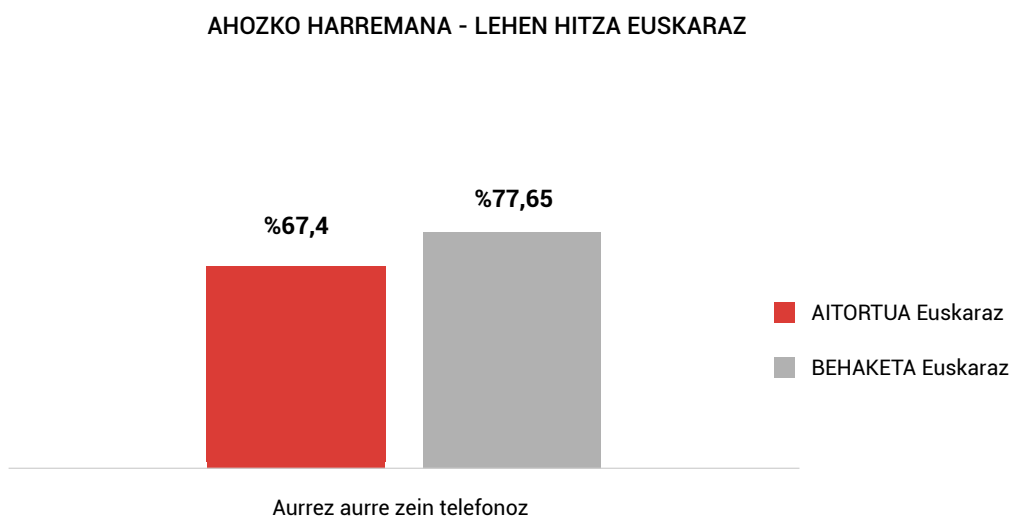
**Herritarrekiko harremani dagokienez**, ondorengo adierazleak aztertu dira:

- **Herritarrekiko ahozko harremanak.** Adierazle hau bi ikuspegitatik aztertu da, batetik, Udaleko langileek herritarrari euskaraz egiten dioten lehen hitza edo agurra; eta bestetik, herritarrek euskaraz eginiko eskaerei Udalak eman dien erantzunaren hizkuntza.
- **Herritarrekiko idatzizko harremanak.** Adierazle hau ere, aurrekoa bezala, bi ikuspegitatik aztertu da, batetik, herritarrei lehen komunikazioan bidali zaizkien dokumentuen hizkuntza; eta bestetik, herritarrek euskaraz aurkeztutako idatziei Udaletik eman zaien erantzunaren hizkuntza.

Azaltzen diren datuei dagokienez, datu aitortuak dira langileek galdetegian adierazi dituztenak eta besteak dira behaketaren bidez jasotakoak.



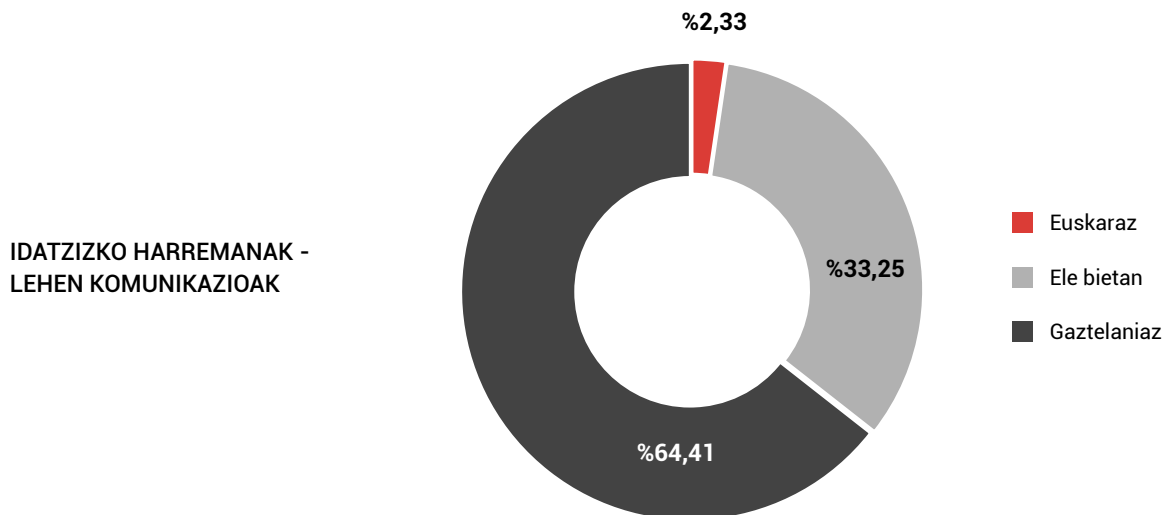
Ahozko harremanetan grafikoak erakusten du behaketan jasotako datuak aitortutakoak baino hobeak direla. Dena den, badago zer hobetu Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideetan lehen hitzari dagokion araua betetzeari begira.



Bestetik, herritarrek euskaraz egindako eskaeretan, %67,4ri eta %77,65i euskaraz erantzuten zaie modu aitortuan eta behaketan lortutako datuen arabera, hurrenez hurren.



Herritarrekiko idatzizko harremani erreparatu gero, herritarrei bidaltzen zaizkien lehen komunikazioetan gaztelania nagusitzen dela ikusi dezakegu, %64,41, hain zuzen ere:



Antzeko egoera ematen da herritarrek euskaraz aurkeztutako idatziei ematen zaizkien erantzunetan, %37,37 kasutan erantzuten zaielako gaztelaniaz.

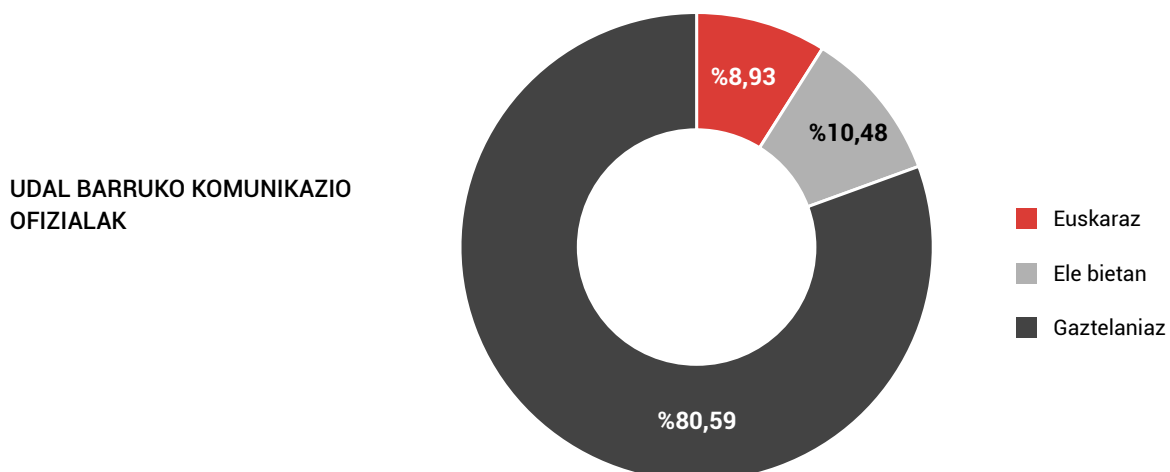
Egindako behaketa zuzenak, aldiz, erakusten digu bidalitako posta elektronikoetan %91,1ean erantzuten dela euskaraz. Kasu honetan ere, ikusi daiteke behaketako datuak aitortuak baino hobeak direla; hala ere, behatutakoa mezu elektronikoen erantzuna baino ez da izan.

Herritarrentzako ikastaroak eta jarduerak dagokienez, ikastaroen %57,2 eta jardueren %41,3 ele bietan eskaini direla ikusi dezakegu, euskaraz, berriz, %6,8 eta %2,5, hurrenez hurren.

### Lan hizkuntza

Lan hizkuntza da langileek erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz erabiltzen duten hizkuntza

**Barruko komunikazioari dagokionez**, lankideen arteko ahozko erabilera euskaraz aurrez aurre eta telefonoz %22,12koa da. Udal barruko idatzizko komunikazio ofizialen hizkuntzen egoera, aldiz, honako hau da:



Bi hizkuntza ofizialen artean aldea dago, bai ahozkoan, bai idatzizkoan. Idatzizkoan, euskaraz egindako komunikazio ofizialak %8,93 dira; gaztelaniaz, berriz, %80,59. Datu horiek erakusten dute komunikazio ofizial ia gehienak gaztelaniaz bideratzen direla.

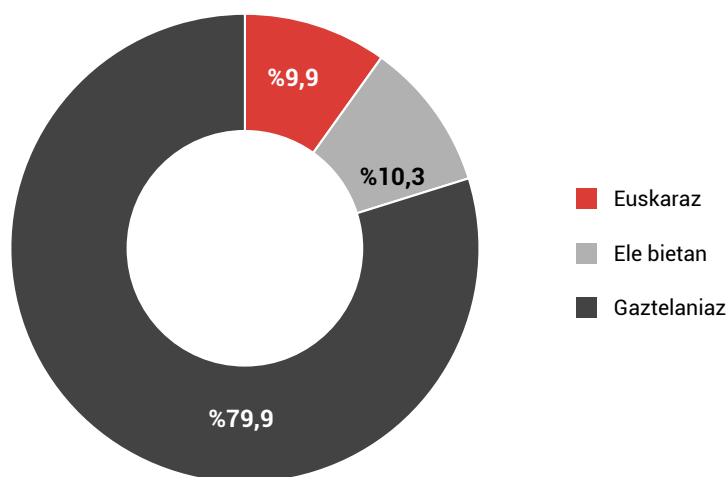
Lan bileren kasuan, euskararen ahozko erabilera %12,49 da. Lan bileretako dokumentu idatzietan baxuagoa da euskararen erabilera, zehazki, %4,66.

**Pertsonen kudeaketari dagokionez**, langileen %63,8k gaztelaniaz jaso du prestakuntza, eta %5,1ek, berriz, euskaraz. Horrez gain, esan behar da langileen %6,3k baino ez duela instalatuta programa informatikoen euskarazko bertsiorik, eta beste alde batetik, langileen %90,3k gaztelaniazko programa informatikoak erabiltzen dituela beti edo ia beti.

**Kanpo harremani dagokienez**, aipatu behar da beste administrazioekin eta erakunde pribatuekin bideratzen diren ahozko harremanen %23,87 eta %14,73 euskaraz izan direla, hurrenez hurren; eta idatzizko harremanen kasuan, euskaraz edo ele bietan %23,44 beste administrazioekin eta %12,46 erakunde pribatuekin.

**Kudeaketa Sistemaren barruan**, sortze hizkuntzari erreparatuz gero, ikusi dezakegu Udaleko langileek lanean sortutako dokumentuen hizkuntza gaztelania izan dela ia %80an, beheko grafikoan ikusi daitekeen bezala:

UDALEKO LANGILEEN SORTZE HIZKUNTZA



Hona hemen aurreko datu guztiak eta beste datu batzuk taula batean bilduta:

ZERBITZU HIZKUNTZA			
1. MAILAKO ELEMENTUA	2. MAILAKO ELEMENTUA	ADIERAZLEAK	DATUAK
<b>ERAKUNDEAREN IRUDIA</b>	Errotulazioa eta ikus-entzunezko euskarriak	Errotulazio eta ikus-entzunezko euskarriak	Errotulazioa %90,9 ele bietan (%9,1 gaztelaniaz)
	Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak (inprimakiak, gutun azalak, bisita txartelak...)	Argitalpenak %98,7 ele bietan (%1,1 gaztelaniaz)
		Jendaurreko ekitaldiak	%27,4 euskaraz
	Ingurune digitala	Webgunearen, sare sozialen eta aplikazio informatikoen erabilera	Webgunea %81,6 ele bietan (%15,8 gaztelaniaz). Sare sozialak %81,4 ele bietan (%14,1 gaztelaniaz). Aplikazio informatikoak %42,9 ele bietan (%56,7 gaztelaniaz)
<b>HERRITARREKIKO HARREMANAK</b>	Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edo produktua eskaintzeko orduan	Herritarrekiko idatzizko lehenengo harremanak	%33,25 ele bietan (%2,33 euskaraz)
		Euskarazko eskaera idatzari euskaraz emandako erantzunak	Aitortua %48,5 euskaraz (%37,37 ele bietan) Behaketa %91,1 euskaraz
	Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edo produktua eskaintzeko orduan	Harrera guneko aurrez aurreko harrera, telefono bidezko harrera eta harrera automatizatua (lehen hitza)	Aurrez aurre aitortua %36,8 euskaraz Aurrez aurre behaketa %48,1 euskaraz
			Telefono bidez aitortua %40,1 euskaraz Telefono bidez behaketa %70 euskaraz
		Herritarrek euskaraz hasitako elkarrizketei euskaraz emandako erantzunak	Aurrez aurre zein telefonoz aitortua %67,4 euskaraz
			Aurrez aurre zein telefonoz behaketa %77,65 euskaraz
	Herritarrentzako ikastaroak eta jarduerak	Ikastaroak %36 ele bietan (%6,8 euskaraz)	
		Jarduerak %56,3 ele bietan (%2,5 euskaraz)	

LAN HIZKUNTZA				
1. MAILAKO ELEMENTUA	2. MAILAKO ELEMENTUA	ADIERAZLEAK	DATUAK	
<b>BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK</b>	Lanari lotutako hizkuntza paisaia	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	%5,4 euskaraz, %37,4 ele bietan eta %57,2 gaztelaniaz	
	Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	Informaziorako/komunikaziorako tresnak	%10,3 euskaraz, %23,9 ele bietan eta %65,8 gaztelaniaz	
		Lan bileretako idatziak	%4,66 euskaraz, %16,21 ele bietan eta %79,13 gaztelaniaz	
		Erakundearen barne-harremanetarako idatziak	%8,93 euskaraz, %10,48 ele bietan eta %80,59 gaztelaniaz	
	Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala	Erakundearen barruko lan-bileretako ahozko harremanak	%12,49 euskaraz	
		Erakundearen barruko telefonozko harremanak	%22,06 euskaraz	
		Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	%22,18 euskaraz	
	Baliabide informatikoak	Euskarazko bertsioen instalazioak	%6,3 euskaraz	
		Euskarazko bertsioak*	%70,3 beti/ia beti gaztelaniaz %20 gaztelaniaz gehiagotan	
	<b>LANGILEEN KUDEAKETA</b>	Laneko prestakuntza	Laneko prestakuntza ahoz eta idatziz	%63,8 gaztelaniaz, %5,1 euskaraz
	<b>KANPO HARREMANAK</b>	Administrazioa	Administrazioekiko idatzizko harremanak	%6,32 euskaraz, %17,12 ele bietan eta %76,57 gaztelaniaz
			Administrazioekiko ahozko harremanak	%23,87 euskaraz
Erakunde pribatuak, finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak, etab.		Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	%4,25 euskaraz, %8,21 ele bietan eta %87,54 gaztelaniaz	
		Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	%14,73 euskaraz	
<b>KUDEAKETA SISTEMA</b>	Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratzea	Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza-batzordeak egitea (Euskara koordinatzaileen iritzia)	%36,9 ez da egiten edo ez dakite	

## 2.2.2. Azterketa kualitatiboa

Datu kualitatiboei dagokienez, langileekin, euskara koordinatzaileekin eta sindikatuetako ordezkariekin sei parte-hartze saio egin ziren, planaren inguruko iritzia, proposamenak eta espektatibak jasotzeko. Guztira, 94 parte-hartzaile izan ziren.

### Emaitzak:

**Zerbitzu hizkuntzan**, langileen pertzepzio nagusia da Udalean euskarazko zerbitzua bermatuta dagoela. Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideetan azaltzen da lehen hitza euskaraz egin behar dela aurrez aurre zein telefonoz. Horren harira, langileek aitortu dute lehen hitza euskaraz barneratzearen beharra. Era berean, gehitu dute bulego barruan giro euskalduna sortu behar dela, langileek euren artean euskaraz egiteko, eta herritarra udalarekiko harremanetan euskara erabiltzera animatzeko.

Langileekin izandako parte-hartze saioetan aipatu da euskarazko eskaera sustatzeko identifikazio ikurrak ere jarri beharko lirakeela. Horrez gain, langileek adierazi dute euskaraz dauden baliabideen berri eman beharko litzaiekeela langileei euren, idatzizkoan euskarazko zerbitzua bermatu ahal izateko.

**Lan hizkuntzari** begira, bulegoetan euskara sustatzea nahitaezkoa dela aipatu da; horretarako, mintzasaioak eta prestakuntza saioak bultzatzeko premia sumatzen dute.

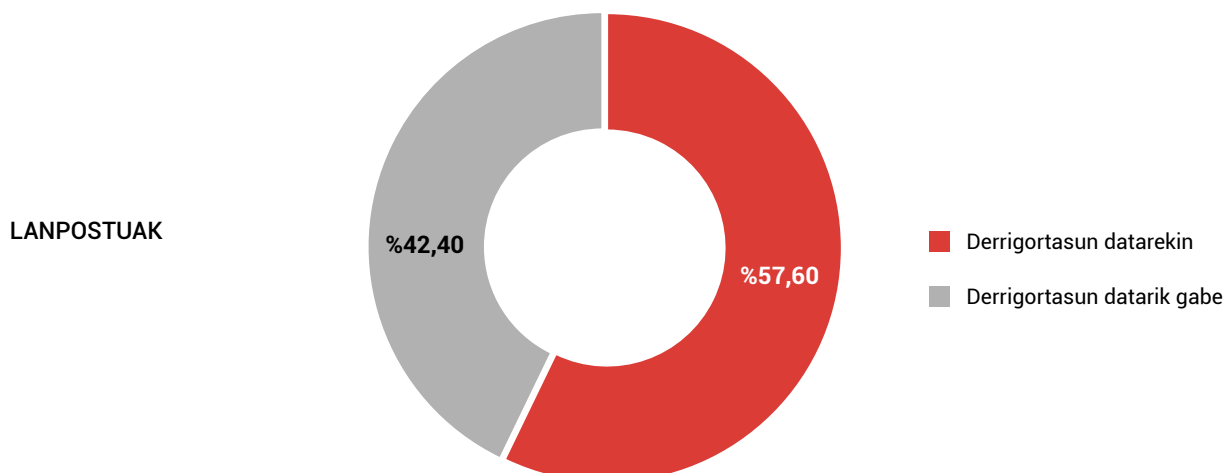
**Sortze hizkuntzari** dagokionez, langileen erdiek inguruk adierazi dute bere egunerokotasunean ez dela arrunta idatzi laburrak euskaraz idaztea. Horrez gain, langileen erdiek uste dute bere funtzioak euskaraz betetzeko gai direla. Hizkuntza gaitasunari buruzko iritzi kontrajarriak daudela antzeman da; alde batetik, gaitasun gehiago dagoela aipatu dute indargune bezala, baina, bestetik, dokumentuak sortzeko gaitasun falta dagoela agertu dute.

**Hizkuntzen kudeaketari** dagokionez, euskara koordinatzaile gehienek adierazi dute sistema egituratu bat duela Erabilera Planak. Euskara koordinatzaileek ikusten dute zuzendaritzetan kudeaketa planaren jarraipena indartu behar dela, eta horrekin batera, arduradun politiko eta teknikoen proaktibotasuna, Erabilera Planaren helburuak bete daitezten. Konpromiso sendoa, laguntza eta babesa eskatzen dituzte euren zuzendaritzetatik, baita inplikazio handiagoa ere.

## 2.3. UDALEKO LANGILEEN HIZKUNTZA GAITASUNA

### Derrigorrezko indizea eta datak

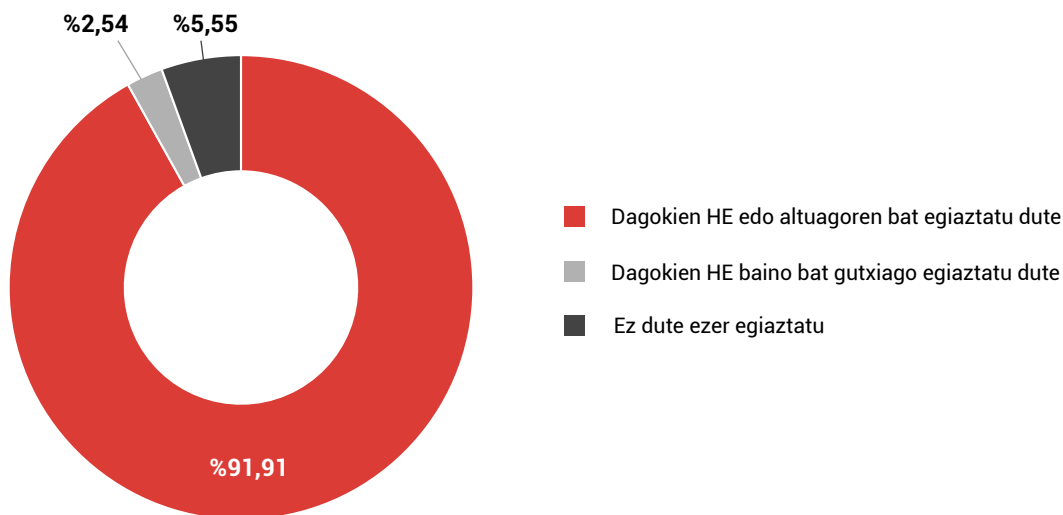
86/1997 Dekretuari jarraituz, VI. Plangintzaldian (2018-2022) Bilboko Udalarik zegoen derrigorrezko indizea %38,96koa zen. 2022an, lanpostuen %57,60k zuen derrigorrezko hizkuntza eskakizuna ezarrita (2017an %49,02k). Beraz, Udala derrigorrezko indizetik 18,64 puntu gorago zegoen 2022an.





Bestalde, derrigortasuna duten lanpostuen artean, dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoren bat egiaztatu du %91,91ek (2017an %78k); dagokiona baino bat gutxiago egiaztatu du %2,54k (2017an %3k); eta bat ere ez du egiaztatu %5,55ek (2017an %19k).

HIZKUNTZA ESKAKIZUNEN BETETZE MAILA LANPOSTUAREN  
DERRIGORTASUNA KONTUAN HARTUTA

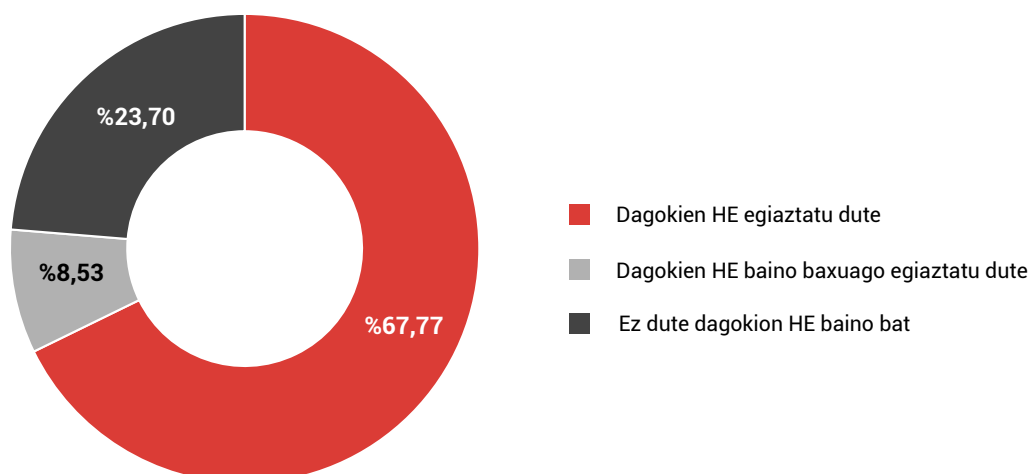


### Hizkuntza eskakizunak

Hizkuntza eskakizunak lanpostu bateko zereginak betetzeko beharrezkoa den gaitasun maila adierazten du.

Hizkuntza eskakizunak dira langileen hizkuntza gaitasuna neurtzeko tresna. Hori kontuan izanda, lanpostuan hizkuntza eskakizuna derrigorrezkoa izan zein ez, Udalaren betetze maila honako hau da:

HIZKUNTZA ESKAKIZUNEN BETETZE MAILA LANPOSTUAREN  
DERRIGORTASUNA KONTUAN HARTUTA



Grafikoak adierazten du langileen %67,77k dagokion hizkuntza eskakizuna duela egiaztatuta. Aurreko plangintzaldiaren hasieran, %50ek zuten; beraz, 17,77 puntuko igoera eman da. Horrez gain, %8,53k dagokien hizkuntza eskakizuna baino bat baxuago egiaztatu dute (2017an %9k). Azkenik, langileen %23,7k ez du dagokien HE baino bat gutxiago ere egiaztatu (2017an %41ek).

## 2.4. ONDORIOAK

Jasotako informazioak Bilboko Udaleko euskararen erabileraren argazkia erakutsi digu eta horri esker, aurrera begira aintzat hartu beharreko indarguneak eta hobetzeko arlo nagusiak aztertu dira.

	INDARGUNEAK	HOBETZEKO ARLOAK
<b>ZERBITZU HIZKUNTZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Erakundearen irudia.</li> <li>· Langileen hizkuntza gaitasuna euskaraz zerbitzua eskaintzeko.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Euskararen erabilera jendaurreko ekitaldietan.</li> <li>· Herritarrekin erabilitako lehen hitza.</li> <li>· Herritarrei eskatzen zaien ahalegin gehigarria Udalera euskaraz zuzentzean.</li> <li>· Herritarrak euskaraz aurkeztutako idatzien erantzuna.</li> <li>· Herritarrei zuzendutako ikastaro eta jardueren eskaintzan hizkuntzen arteko oreka.</li> <li>· Euskararen presentzia aplikazio informatikoetan.</li> </ul>
<b>LAN HIZKUNTZA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Langileen egiaztatze maila lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizunari dagokionez.</li> <li>· Derrigorrezko data duten lanpostuetan langileen egiaztatze maila.</li> <li>· Euskara koordinatzaileek Erabilera Planari buruz duten ezagutza.</li> <li>· Euskararen Erabilera Plana kudeatzeko sistema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Langileen euskararen erabilera barne mailan.</li> <li>· Erakunde barruko komunikazio ofizialen hizkuntza.</li> <li>· Lan bileretako dokumentu idatziak eta udal barruko komunikazio ofizialak.</li> <li>· Programa informatikoen euskarazko bertsioaren instalazio kopurua.</li> <li>· Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera.</li> <li>· Hizkuntzen arteko oreka langileentzako prestakuntzan.</li> <li>· Kanpo harremanetako hizkuntza.</li> <li>· Dokumentuen sortze hizkuntza.</li> <li>· Hizkuntza irizpideen gaineko ezagutza langileen artean.</li> <li>· Arduradunen inplikazioa Erabilera Planaren jarraipenean.</li> </ul>



3

VII.  
PLANGINTZALDIKO  
ERABILERA PLANA



## 3.1. ERAGIN EREMUA

Erabilera Plan honek Udaleko sail guztiei eragingo die, hau da, zuzendaritza eta udal erakunde guztiei. Aurreko plangintzaldian udal erakundeekin lan egin bazen ere, oraingo honetan zuzenean eragingo die Planean jasotakoak eta, era berean, aurreikusitako antolamendu egituren parte ere izango dira. Bilboko Udaleko 13 erakundeak Erabilera Planeko lan ildo eta neurrietara pixkanaka egokitzen joango dira eta horretarako, lanketa berezia egingo da bakoitzaren errealitatera eta erritmora egokituta.

Hauek dira Erabilera Planaren eragin eremuan sartzen diren sailak eta erakundeak:

- **UDALBATZAKO IDAZKARITZA NAGUSIA**
- **AHOLKULARITZA JURIDIKOA**
- **GOBERNU BATZORDEAREN BATZARRA**
- **UDALEKO KONTU-HARTZAILITZA NAGUSIA**
- **ALKATETZAKO KABINETEA**
- **KULTURA ETA GOBERNANTZA SAILA**
  - BilbaoTIK
  - Azkuna Zentroa
  - Arriaga Antzokia
  - Bilbao Arte
  - Bilbao Musika
- **GAZTERIA ETA KIROL SAILA**
  - Bilbao Kirolak
- **EUSKARAKO, HERRITARREN ARRETAKO ETA PARTAIDETZAKO, 2030 AGENDA KO ETA NAZIOARTEKO GAJETAKO SAILA**
- **JAIETAKO SAILA**
- **MUGIKORTASUN ETA JASANGARRITASUN SAILA**
  - Artxandako Funikularra
- **OSASUN ETA KONTSUMO SAILA**
  - Bilbao Zerbitzuak
- **HIRI BERRONERATZEAREN SAILA**
  - Surbisa
- **ETXEBIZITZA SAILA**
  - Bilboko Udal Etxebizitzak
- **HEZKUNTZA SAILA**
- **GIZARTE EKINTZAKO SAILA**
- **BERDINTASUN, BIZIKIDETZA, LANKIDETZA ETA INMIGRAZIO SAILA**
- **HIRI PLANGINTZAKO, PROIEKTU ESTRATEGIKOETAKO ETA ESPAZIO PUBLIKOKO SAILA**
  - BilboEner
- **OBRA PUBLIKOETAKO ETA ZERBITZUETAKO SAILA**
- **SEGURTASUN SAILA**
- **EKONOMIAREN GARAPENKO, MERKATARITZAKO, TURISMOKO ETA ENPLEGUKO SAILA**
  - Bilbao Ekintza
  - Mercabilbao
- **OGASUN SAILA**

### 3.2. ERAGIN EPEA

Erabilera Plan hau Bilboko Udalaren Gobernu Batzordeak onartzen duen egunaren biharamunetik hurrengo Plana onartzen den arte egongo da indarrean.

### 3.3. XEDE NAGUSIA

Bilboko Udalean hizkuntza ofizial bien arteko oreka lortzea da plangintzaldiaren xede nagusia.

Horrenbestez, helburua da Bilboko Udalaren euskararen erabilera areagotzen jarraitzea, bai herritarrei ematen zaien zerbitzuan, baita erakundearen barruko eginkizunak kudeatzean eta burutzerakoan ere, betiere herritarren hizkuntza eskubideak betetzen direla bermatuta Udalarekin dituzten hartu-eman guztietan.

### 3.4. VII. PLANGINTZALDIRAKO KUDEAKETA ETA ERABILERA MARKOA EUSKARAREN NORMALIZAZIORAKO (KEMEN)

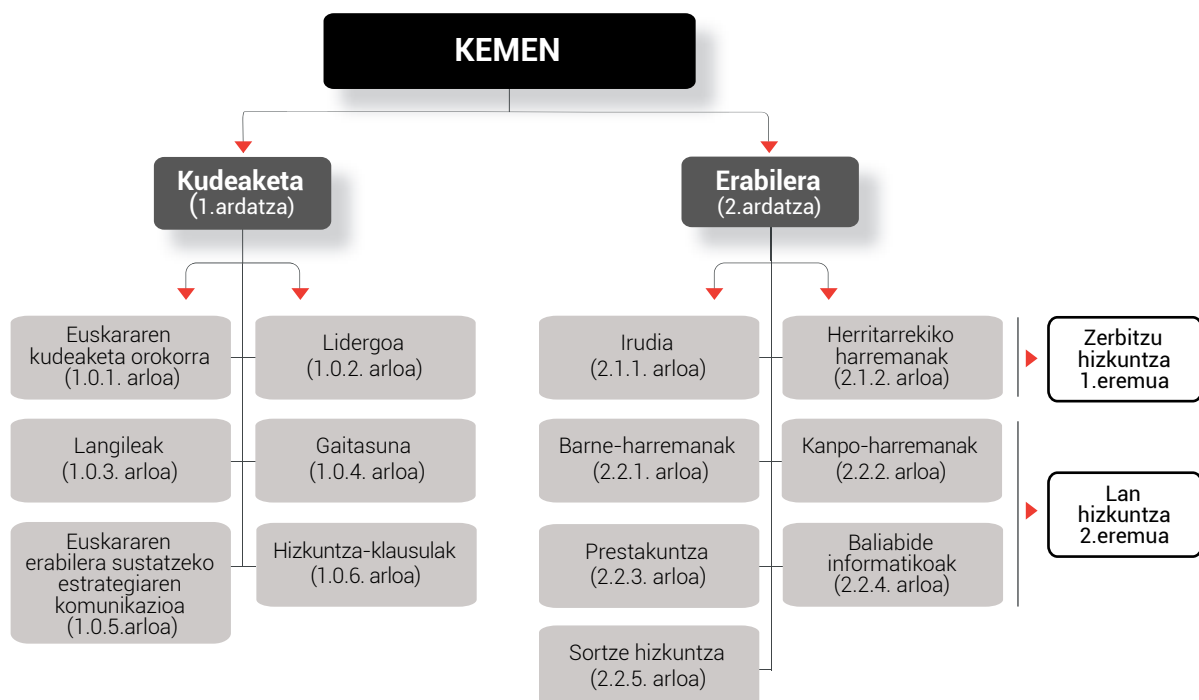
Erabilera Plan honek biltzen dituen lan ildo estrategikoak eta neurriak KEMEN markoak ezartzen dituen berrikuntzen arabera antolatuta daude eta Eusko Jaurlaritzak VII. Plangintzaldirako emandako irizpideekin eta gidalerroekin bat egiten dute.

KEMENek hizkuntzen erabilera kudeatzerakoan kontuan hartu behar diren ardatz, arlo, eremu eta adierazleak jasotzen ditu eta erakundeetan hizkuntza plangintzarako markoa eskaintzen du. KEMEN tresna baliagarria da euskararen erabilera normalizatzeko prozesua modu antolatuan eta eraginkorrean kudeatzeko, baita prozesu horren jarraipena egiteko ere.

Zentzu horretan, oraingo KEMEN markoa VI. Plangintzaldian administrazio publikoak erabili genuen EME (Erreferentzia Marko Estandarra) markoaren garapena da. Marko berriak jarraipena ematen dio aurrekoari; halere, eragingarritasunari begira, egokitzapen nabarmenak ditu EMERekiko, batez ere kudeaketaren eremuari dagokionez.

Bilboko Udalak ere EME markoan oinarrituta garatu zuen VI. Plangintzaldiko Erabilera Plana; beraz, Plangintzaldi honetan marko batetik bestera igarotzeko trantsizioa egingo du.

Grafikoki, honela irudikatzen da KEMEN:





KEMENek bi ardatz nagusi ditu, Kudeaketa eta Erabilera, eta horien baitan esparru desberdinak sailkatzen dira. Erabileraren barruan kokatzen dira zerbitzu hizkuntzarekin eta lan hizkuntzarekin lotutako esparruak.

- **Kudeaketa.** Euskara plana nola gestionatzen den lantzen da: plana bultzatzeko zein egitura dagoen, sail bakoitzak plan a bere egiten eta bultzatzen duen, planaren jarraipena nola egiten den, langileei plana nola komunikatzen zaien, langileek zer parte-hartze duten, enpresak kontratatzean hizkuntza irizpiderik jartzen diren, eta abar.
- **Erabilera.** Ardatz honetan jasotzen da erakundeak zein hizkuntzatan funtzionatzen duen, bai ahoz eta bai idatziz, barruan zein kanpokoekin duen harremanetan, baita idatziak zein hizkuntzatan sortzen diren ere.

### 3.5. PLAN ESTRATEGIKOA ETA KUDEAKETA PLANA

Plangintzaldi honetan Bilboko Udalak urratsak ematen jarraituko du euskararen sustapena kudeaketa aurreratuaren eredutik landu dadin.

Ikuspegi metodologiko batetik, Planaz ari garenean, bi kontzeptu bereizten dira:

- Plangintzaldi osorako plan estrategikoa
- Kudeaketa planak (ekintza planak)

Erabilera Plan hau plangintzaldi honetako plan estrategikoa da, 2023-2027 epealdirako. Bertan euskararen normalizaziorako helburuak, lan ildoak eta neurriak jasotzen dira.

Kudeaketa plana, aldiz, plan estrategikoan jasotakoa betetzeko ekintza zehatzak biltzen dituen dokumentua da eta zuzendaritza eta erakunde bakoitzak, Euskarako Zuzendaritzaren laguntzarekin eta aholkularitzarekin, bere kudeaketa plana diseinatu eta onartu beharko du bi urterik behin.

### 3.6. HELBURU OROKORRAK

Plangintzaldi honetako xede nagusiaren baitan, lau helburu orokor zehaztu ditugu eta bakoitzera heltzeko landu beharreko eremuak definitu ditugu.

#### A. Udalak jarrera proaktiboa agertzea eta euskararen motore izatea.

Udalak jarrera proaktiboa erakutsiko du euskararen sustapenari dagokionez. Euskararen erabilera areagotzeko motore izango da, jarrera eredugarriak azalduz.

Landuko diren eremuak:

#### A.1.

Eredugarritasuna eta proaktibotasuna

#### A.2.

Herritarrei zuzendutako ikastaroak eta jarduerak

#### A.3.

Hizkuntza klausulak kontratazioetan, dirulaguntzetan eta emakidetan

#### B. Hizkuntzen kudeaketa Udal osoaren egitekoa dela barneratzea.

Hizkuntzen kudeaketa ezin da Euskarako Zuzendaritzaren eta euskara teknikarien esku bakarrik geratu. Beste zeharkako gaiekin gertatzen den bezala, hizkuntza kudeaketaren gaia Udala osatzen duten sail guztien ardura ere bada, hau da, zuzendaritza eta udal erakunde guztiena. Horrenbestez, Bilboko Udalak urratsak eman nahi ditu euskararen normalizazioaren kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorraren barruan txertatzeko.

Landuko diren eremuak:

**B.1.**

Udal ordezkari eta arduradunen lidergoa

**B.2.**

Erabilera Plan eta irizpideen komunikazio estrategia

**B.3.**

Hizkuntzak kudeatzeko antolamendu eredu udal sailetan

**B.4.**

Hizkuntzak kudeatzeko antolamendu eredu udal erakundeetan

**B.5.**

Hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak

**B.6.**

Euskarako Zuzendaritza: gidaritza eta aholkularitza

**B.7.**

KEMEN, Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako

**B.8.**

Planaren jarraipena eta ebaluazioa

**C. Herritarrak Udalarekin euskaraz eroso egin ahal izatea.**

Herritarrari ez zaio ahalegin handiagoa eskatuko Udalera euskaraz zuzentzeagatik. Herritarrak Udalarekin euskaraz eroso komunikatzeko eskubidea du, beraz, Udalaren egitekoa da eskubide hori bermatzea. Helburu hori lortzeko zerbitzu hizkuntzan eremu hauetan egingo da lan:

**C.1.**

Arreta eta zerbitzuak euskaraz

**C.2.**

Irudia euskaraz

**D. Udalean euskaraz lan egitea zerbitzu hobea emateko.**

Plangintzaldi honen erronketako bat da lan hizkuntzan euskararen erabilera areagotzea, hau da, barruko harremanak eta prozedurak gero eta gehiago izatea euskaraz. Horrela, lan hizkuntzan aurrera egiten den heinean, zerbitzu hizkuntzan ere eragingo da, eta, horrekin batera, herritarren eskubideak bermatzeko aurrerapausoak emango dira. Lan hizkuntzari dagokionez, honako eremu hauek azpimarratu nahi dira:

**D.1.**

Euskaraz lan egiteko gaitasuna

**D.2.**

Euskaraz lan egiteko kultura

**D.3.**

Lan tresnak euskaraz

**D.4.**

Itzulpen eta interpretazio protokoloa

**D.5.**

Euskararen lurraldeko erakunde publiko eta pribatuekiko harremana

## 3.7. LAN ILDOAK ETA NEURRIAK

VI. Plangintzaldiaren ebaluazioan jasotako datuetan oinarrituta eta KEMEN markoari jarriki, lan ildo nagusi batzuk identifikatu dira. Lan ildo horien baitan Bilboko Udaleko zuzendaritza eta udal erakunde guztientzako neurriak proposatzen dira, kudeaketa plana osatzeko oinarritzat har ditzaten.

### 3.7.1. Kudeaketa: 1. ardatza

#### EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

Kudeaketa egokirik gabe ez dago plan eraginkorrik. Planaren eragina behar bezala ziurtatzeko hizkuntzen kudeaketa Udaleko kudeaketa sistema orokorrean integratuko da. Funtsezkoa da euskararen erabilera erakunde osoaren erantzukizuna dela jabetzea.

Neurriak:

- 1/ VI. Plangintzaldian ezarritako antolaketa egitura eta eredia egokitu Erabilera Planaren eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen jarraipena egiteko.
- 2/ Euskara taldeekin lan egin kudeaketa planak zuzendaritzetan eta udal erakundeetan onartzeko eta inplementatzeko eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak betetzeko eta jarraipena egiteko.
- 3/ Euskara koordinatzaileekin lan egin kudeaketa planak ezartzeko eta jarraipena egiteko.
- 4/ Euskarako Zuzendaritzak gidaritza eta aholkularitza eman planeko antolamendu egitura guztiei.
- 5/ Antolamendu egituren funtzionamendu egokia zaindu.
- 6/ KEMENen oinarritutako adierazle sistema egituratu bat garatu Erabilera Planaren eta kudeaketa planen jarraipena egiteko.

#### LIDERGOA

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 arduradunak (politikoak eta teknikoak), bakoitza bere erantzukizun esparruaren barruan, euskararen normalizazioaren garrantziaz jabetu eta horretan eredu izango dira. Euren eginbeharra ez da mugatzen eredu izatera; euskararen normalizazioan ezartzen diren helburuen betetze mailaren jarraipena egingo dute eta neurri zuzentzaileak erabaki, helburuak betetzen ez direnean.

Neurriak:

- 1/ Arduradun politiko eta teknikoen jarrera proaktiboa eta inplikazioa sustatu Erabilera Planeko helburuak betetzen lagungarri izan daitezten eta Agintaldi Planeko Bilbo Euskalduna jarduketa ildo gauzatzeko.
- 2/ Arduradunen hizkuntza ezagutza jaso.
- 3/ Arduradunek euskararen normalizazioan jarritako helburuen betetze mailaren jarraipena egin, eta neurri zuzentzaileak ezarri beharrezkoa denean.

**LANGILEAK**

Erabilera Planak zuzenean eragiten die langileei. Datozen urteetan hainbat langilek erretiroa hartzea aurreikusten da, eta ondorioz, langile berriak sartuko dira Udalean. Egoera hori dela eta, oso garrantzitsua da langileek, batez ere berriek, ezagutzea zer erabaki duen Udalak hizkuntzak egoki kudeatzeko eta horrekin batera, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak eta Erabilera Plana.

Neurriak:

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1/</b> Langile berrien harrera protokoloa landu hizkuntzen kudeaketaren inguruan ezarrita dagoena eta euren betebeharrak zeintzuk diren jakinarazteko.</p> | <p><b>2/</b> Komunikazio estrategia eraginkorra diseinatu euskara taldeetan Erabilera Plana, kudeaketa plana eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak langile guztiei transmititzeko.</p> |
| <p><b>3/</b> Langileek kudeaketa planetan adostutako ekintzak betetzeko modua landu euskara taldeetan.</p>   | <p><b>4/</b> Langileen parte-hartzea sustatu euskarari lotutako ekimenetan.</p>   |

**HIZKUNTZA GAITASUNA**

Hizkuntza gaitasuna faktore garrantzitsua da euskararen erabileraren normalizazioan aurrera egiteko. Bilboko Udalean, euskararen ezagutzak urtez urte gora egin badu ere, horretan lanean jarraituko da.

Neurriak:

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1/</b> Euskara ikasteko Udalak dituen aukerak aztertu eta balizko hobekuntzak proposatu.</p>                             | <p><b>2/</b> Kargudunen euskara gaitasuna hobetzeko ekimenak garatu.</p> |
| <p><b>3/</b> Hizkuntza eskakizunen eta derrigortasun daten azterketa egin, eta behar izanez gero, egokitzapenak proposatu.</p> |  |

**EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA**

Bilboko Udalak hainbat ekimen ditu euskararen erabilera sustatzeko, bai udal barruan, bai udalerrinari begira eta garrantzitsua da horiek komunikatzea.

Neurriak:

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1/</b> Esperientziak ezagutzeko eta partekatzeko antolatzen diren topaketetan parte hartu.</p> | <p><b>2/</b> Udalak euskararekin duen konpromisoa jakinarazteko ekintzak garatu.</p> |
|--|--|

## HIZKUNTZA KLAUSULAK

Udalak hirugarrenen bidez eskaintzen dituen zerbitzuetan, hau da, kontratazio publikoetan, dirulaguntzetan eta emakidetan, aplikatuko ditu Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Neurriak:

- 1/ Hizkuntza klausulak landu, ezarri, betearazi eta jarraipena egin kontratazioan, dirulaguntzetan eta emakidetan.
- 2/ Hizkuntza irizpideak txertatu ordenantza berrietan eta egokituko direnetan.

### 3.7.2. Erabilera: 2. ardatza.

#### Zerbitzu hizkuntzaren eremuan

##### IRUDIA

Irudiarekin zerikusia duten ekintzek inpaktu handia daukate hirian, besteak beste, prentsaurrekoek, inaugurazio ekitaldiek, bisita ofizialek, foroek eta abarrek. Euskararen presentziari dagokionez, jendaurreko ekitaldiei atentzio berezia eskaini behar zaie Udalean.

Arreta digitala ere kontuan hartu beharreko eremua da, herritarrak bide hori gero eta gehiago erabiliko baitu Udalarekin harremanetan egoteko. Horiek horrela, neurriak hartu beharko dira modu digitalean eskainiko den zerbitzua ere euskaraz izan dadin.

Neurriak:

- 1/ Jendaurreko ekitaldietako (prentsaurrekoak, foroak, partaidetza prozesuak...) hizkuntzen erabileraren azterketa egin eta hobetzeko proposamenak egin.
- 2/ Udaleko helbide elektronikoak euskaratu eta berriak euskaraz sortu.
- 3/ Udalak sortutako edo bultzatutako egitasmo, ekitaldi edo planen izenetan euskal izena lehenetsi.
- 4/ Udaleko ekipamendu zein egoitza berrietan, euskarazko izena lehenetsi.
- 5/ Herritarrei zuzendutako APPetan elebitasuna bermatzeko ekintzak garatu.

## HERRITARREKIKO HARREMANAK

Hizkuntza eskubideak herritarrarenak dira, eta Bilboko Udalari dagokio eskubide horiek betetzen direla bermatzea.

Era berean, Udalak jarrera proaktiboa erakutsiko du euskararekin. Horregatik, langilearen lehen hitza euskaraz izatea bultzatu behar da Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideetan jasota dagoen bezala; izan ere, lehen hitza euskaraz denean, herritarrak gehiagotan erabiltzen du euskara.

Idatzizkoan, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatzeko eta nahi duten hizkuntza erabiltzeko hautu askea bermatzeko, lehen komunikazioak ele bietan bidaliko dira.

Neurriak:

- |   |   |
|---|---|
| <p><b>1/</b> Herritarrei eskaintzen zaien arretan egoera deserosoak eta ahalegin gehigarriak ekiditeko bideak jorratu.</p>      | <p><b>2/</b> Lehen hitza euskaraz sustatzeko ekimenak garatu eta eskaintza aktiboa sustatu.</p>   |
| <p><b>3/</b> Hasierako komunikazioetan elebitasuna bermatzeko ekintzak inplementatu.</p>  | <p><b>4/</b> Administrazio Elektronikoko izapide guztietan euskararen presentzia bermatu.</p>     |
| <p><b>5/</b> Herritarrei zuzendutako ikastaro eta jardueretan hizkuntzei dagokienez eskaintza orekatua izan dadin bultzatu.</p> | <p><b>6/</b> Euskarazko ikastaro eta jardueretan izena ematea areagotzeko estrategiak garatu.</p> |

## Lan hizkuntzaren eremuan

### BARNE HARREMANAK

Euskarazko gaitasuna Udalean ez dator bat erabilerarekin, hau da, ezagutza erabilera baino nabarmen handiagoa da. Hori dela eta, langileen arteko ahozko zein idatzizko erabileran eragiteko ahalegina egingo da, sentsibilizatuz eta baliabideak emanez.

Neurriak:

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1/</b> Langile euskaldunak identifikatzeko moduak aztertu.</p>   | <p><b>2/</b> Bileretan eta Udaleko Batzordeetan euskararen presentzia areagotu.</p> |
| <p><b>3/</b> Zabalkunde handiko mezu elektronikoak euskaraz ere izan daitezen bermatu.</p>   | <p><b>4/</b> Barruko dokumentazioan elebitasunerako pausoak eman.</p>               |
| <p><b>5/</b> Euskaraz lan egiteko zirkuituak sortzeko aukerak aztertu, batez ere herritarrek eta Udal sailek euskaraz hasitako prozeduretan.</p> |   |

### KANPO HARREMANAK

Udalaren lana ez da bakarrik Udal barrura mugatzen, harreman handia izaten da eremu publiko eta pribatuko erakunde nahiz enpresekin. Arlo horretan ere, Udalak apustua egingo du euskarazko harremana eta komunikazioa sustatzeko.

Neurriak:

**1/** Lehen hitza euskaraz sustatu beste administrazioekin (Udalak, Aldundia, Jaurlaritza) eta erakunde pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak...).

**2/** Administrazioekin (Udalak, Aldundia, Jaurlaritza) eta erakunde pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak...) izaten den hasierako komunikazioetan elebitasuna bermatzeko ekimenak diseinatu eta inplementatu.

#### **PRESTAKUNTZA**

Normalizazioari begira, beharrezkoa da lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko behar den prestakuntza ez ezik, lanerako ematen den prestakuntza orokorra ere euskaraz jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Bestalde, askok dagokien hizkuntza eskakizuna dute egiaztatuta, baina horrek ez du beti bermatzen langile horiek guztiek euskaraz lan egiteko gaitasuna dutenik gaur-gaurkoz. Arrazoiak arrazoi, euskara gutxitan erabiltzeak bere garaian eskuratutako euskara maila, neurri batean edo bestean, okerrera egitea dakar, hortaz, hori hobetzeko bidea dugu trebakuntza.

Neurriak:

**1/** Prestakuntza Plan Orokorrean euskarazko eskaintza eta eskaria handitzeko ekintzak garatu.

**2/** Idatzizko eta ahozko trebakuntza espezifikoa garatu.

#### **BALIABIDE INFORMATIKOAK**

Lan hizkuntzan eragiteko, garrantzitsua da sistema eragileak eta baliabide informatikoak euskaraz izatea eta erabiltzea, horiek baitira gure egunerokotasunean gehien erabiltzen ditugun lanerako tresnak.

Neurriak:

**1/** Ordenagailuetako sistema eragileak euskaraz duten langileen kopurua handitzeko ekimenak garatu.

**2/** Lanean erabiltzen diren aplikazioak hasieratik euskaraz funtziona dezaten ekintzak gauzatu.

#### **SORTZE HIZKUNTZA**

Udlean sortze hizkuntza euskaraz gero eta gehiago izatea bultzatu nahi da, langileen gaitasunean eraginez, baliabideak eskainiz eta itzulpenen beharra murriztuz.

Neurriak:

**1/** Dokumentuen estandarizazioa sustatu.

**2/** Itzulpen eta interpretazio irizpideak zehaztu.

**3** Dokumentuak euskaraz sortzen laguntzeko tresnak eta baliabide informatikoak eskaini.



### 3.8. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN DATAK

Udalari VII. Plangintzaldian (2023-2027) dagokion derrigorrezko indize berria %40,43koa da, 19/2024 Dekretuaren arabera.

Zentzu horretan, etorkizuneko proiektzioan euskararen ezagutzak eta erabilerak egoera hobea izateko helburuarekin, plangintzaldian zehar hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak egokitzea da Erabilera Planaren tresnetako bat.

Horretarako, Euskarako Zuzendaritza elkarlanean arituko da Giza Baliabideak Antolatzeko eta Kudeatzeko Zuzendaritzarekin baita beste Sailekin ere, kasuan kasuko lanpostuen zerrenda aztertu, eta egokitzapenak eta moldaketak adosteko hizkuntza eskakizunetan zein derrigortasun datetan.

Elkarlanean egingo den azterketa horretan, arreta berezia eskainiko zaie egoera hauei:

- Lanpostu berriak sortzen direnean, izan egiturazkoak zein programa bati lotutakoak.
- Lanpostuak datozen urteetan hutsik geratuko direla aurreikusten denean, lanpostuan dagoen langilea jubilatzeko adinetik hurbil dagoelako.

Oro har, helburu hauek hartuko dira irizpidetzat, hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak berrikusteko unean:

- Lanpostuetan ezarrita dauden hizkuntza eskakizunak egokiak izatea laneko eginkizunak euskaraz ere betetzeko.
- Herritarrekin harreman zuzena duten lanpostuetan euskara zerbitzu hizkuntza gisa bermatzea.
- Zeharkakoak diren lanpostuetan euskara lan hizkuntza gisa bermatzea, bereziki, giza baliabideetako, kudeaketa ekonomikoko, berdintasuneko, ingurumeneko, kalitate arloko, zerbitzu juridikoko eta informatika arloko lanpostuetan.
- Erdi mailako teknikarien kasuan (A2 taldea), 3. Hizkuntza eskakizuna orokortzea.
- Plazen arteko oreka lortzeko, plaza bati dagozkion lanpostuetan derrigortasun-daten ehunekoa derrigortasun indizetik beherakoa bada, indizeak ezartzen duen kopurura arteko derrigortasunak arian-arian gehituz joatea plangintzaldian zehar (%40,43).



## 3.9. ANTOLAMENDU EREDUA ETA METODOLOGIA

Hizkuntzen kudeaketa Udal osoaren egitekoa da, eta Erabilera Plana behar bezala inplementatu nahi bada, beharrezkoa da antolamendu egitura eraginkorrak sortzea eta horien funtzionamendu egokia bermatzea.

Plangintzaldi berri honetan eragin eremua zabaldu denez gero, antolamendu ereduari dagokionez, berrikuntzak txertatu dira eta beste moldaketa batzuk ere aurreikusi dira aurreko plangintzaldiko antolamendu egituretan. VI. Plangintzaldian, 27 zuzendaritzekin egin zen lanketa espezifikoa, baina oraingoan, udal erakundeak ere batuko dira planera, eta guztira 42 talderekin egingo da lan.

Antolamendu eredia definitzeko orduan, batez ere kudeaketa sistemari erreparatu zaio; izan ere, batetik, beharrezkoa da zeharkakotasuna erdigunera ekartzea, hau da, euskararen gaia sail guztiek zehar lerro gisa lantzea udal barnean eta udalerrinari begira lan egiten dutenean. Bestetik, lidergoa eta eredugarritasuna helburu dituen plan honetan, garrantzitsua da zuzendaritza eta erakundeetako arduradunekin lanketa espezifikoa garatzea, haiek eragile garrantzitsu izan daitezen eta denek norabide berean lan egin dezaten.

Aurreko guztiak kontuan izanda, hauek izango dira VII. Plangintzaldiko antolamendu egiturak:

### 3.9.1. Erabilera Planeko Zuzendaritza Batzordeak

Plangintzaldi honetako berrikuntza nagusia izango dira Zuzendaritza Batzordeak. 5 batzorde osatuko dira Udaleko zuzendaritza eta udal erakunde guztiekin eta batzorde bakoitzean zuzendaritza eta erakunde jakin batzuek hartuko dute parte. Batzorde horien banaketarako eta osaketarako kontuan hartu den irizpide nagusia izan da zuzendaritza eta erakunde bakoitzak Udalari eta udalerrinari begira duen eragite maila edo esparrua, hau da, aztertu da zer eremutan duen zeregin nagusia edo eragina.

Honako hauek dira 5 Zuzendaritza Batzordeak:

#### Jarduera eta programen eskaintzarako Zuzendaritza Batzordea

Batzorde honetan parte hartuko dute haien zeregin nagusien artean Udalerrinari begirako programazio zabala eskaintzen duten zuzendaritzek eta erakundeek.

#### Herritarrekiko harremanetarako Zuzendaritza Batzordea

Batzorde honetan parte hartuko dute nagusiki haien jardunean herritarrekin harreman handia duten zuzendaritzek eta erakundeek.

#### Udalaren funtzionamendurako Zuzendaritza Batzordea

Batzorde honetan parte hartuko dute Udal barneko funtzionamendurako zehar-lerroak diren zuzendaritzek eta erakundeek.

#### Hiri garapenerako Zuzendaritza Batzordea

Batzorde honetan parte hartuko dute hiriaren proiektu estrategikoetan, plangintzan eta garapenean eragin zuzena duten zuzendaritzek eta erakundeek.

#### Arlo sozioekonomikorako Zuzendaritza Batzordea

Batzorde honetan parte hartuko dute arlo sozioekonomikoaren eremuan zuzenean eragiten duten erakundeek.

Hauxe izango da Batzorde bakoitzaren osaera:

<b>JARDUERA ETA PROGRAMEN ESKAINTZARAKO ZUZENDARITZA BATZORDEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kulturako Zuzendaritza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Azkuna Zentroa</li> <li>• Arriaga Antzokia</li> <li>• Bilbao Arte</li> <li>• Bilbao Musika</li> </ul> </li> <li>• <b>Gazteria eta Kiroleko Zuzendaritza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilbao Kirolak</li> </ul> </li> <li>• <b>Jailetako Zuzendaritza</b></li> </ul>
<b>HERRITARREKIKO HARREMANETARAKO ZUZENDARITZA BATZORDEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Osasuneko eta Kontsumoko Zuzendaritza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilbao Zerbitzuak</li> </ul> </li> <li>• <b>Herritarren Arretako eta Partaidetzako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Mugikortasuneko Zuzendaritza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artxandako Funikularra</li> </ul> </li> <li>• <b>Jasangarritasuneko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>2030 Agendako eta Nazioarteko Gaietako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Hezkuntzako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Gizarte Ekintzako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Berdintasuneko, Bizikidetzako, Lankidetzako eta Immigrazioko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Zergen Kudeaketarako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Herritarren Segurtasuneko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Babes Zibileko Zuzendaritza</b></li> </ul>
<b>UDALAREN FUNTZIONAMENDURAKO ZUZENDARITZA BATZORDEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alkatetza</b></li> <li>• <b>Giza Baliabideak Antolatze eta Kudeatzeko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Modernizazioko Zuzendaritza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BilbaoTik</li> </ul> </li> <li>• <b>Idazkaritza Nagusia</b></li> <li>• <b>Aholkularitza Juridikoa</b></li> <li>• <b>Gobernu Batzarraren Bulegoa</b></li> <li>• <b>Kontu-hartzailetza</b></li> <li>• <b>Aurrekontuetako eta Proiektu Estrategikoetako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Kontratazioko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Bilboko Auzitegi Ekonomiko Administratiboa</b></li> </ul>
<b>HIRI GARAPENERAKO ZUZENDARITZA BATZORDEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Surbisa</b></li> <li>• <b>Udal Etxebizitzak</b></li> <li>• <b>BilboEner</b></li> <li>• <b>Hiri Plangintzako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Espazio Publikoko Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Proiektu Estrategikoetako Bulegoa</b></li> <li>• <b>Obra Publikoetako Zuzendaritza</b></li> <li>• <b>Zerbitzuetako Zuzendaritza</b></li> </ul>
<b>ARLO SOZIOEKONOMIKORAKO ZUZENDARITZA BATZORDEA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bilbao Ekintza</b></li> <li>• <b>Mercabilbao</b></li> </ul>

Zuzendaritza Batzordeen funtzioa izango da, batetik, eragite eremu bakoitzean koordinatuta eta irizpide bateratuen arabera funtzionatzea. Batzorde bakoitzean amankomuneko erronken gainean hausnartuko da eta arlo bakoitzaren inguruko hizkuntza politika landuko da, Udal mailan sail guztiek norabide berean lan egin dezaten, euskarari dagokionez.

Bestetik, Batzordearen zeregina izango da Erabilera Planean adostuta dauden neurriak betetzen direla bermatzea. Horretarako, Batzordeetan, zuzendari eta gerenteen lidergoa landuko da hizkuntzen kudeaketaren ikuspegitik.

Batzorde bakoitzean, dagokion zuzendaritza eta erakunde bakoitzeko zuzendari eta gerenteak eta Euskarako Zuzendaritzako arduradunak batuko dira eta 2 urterik behin bilduko dira. Gobernu Batzordean Erabilera Plan berria onartu ondoren izango da lehen biler 5 batzordeekin, plangintzaldiari hasiera emateko eta lehen momentutik hizkuntzen kudeaketa lantzen hasteko. Ondoren, euskara taldeekin bideratuko da lan teknikoa.

### 3.9.2. Euskara taldeak

Aurreko plangintzaldiko ereduari jarraituz, zuzendaritza eta erakunde bakoitzean euskara taldea osatuko da maila teknikoan lan egiteko eta talde horretako partaideak hauek izango dira:

- Zuzendaritzetan: zuzendariordeak, euskara koordinatzaileak eta Euskarako Zuzendaritzako teknikari bat.
- Erakundeetan: arduradun mailako langileak, euskara koordinatzaileak eta Euskarako Zuzendaritzako teknikari bat.

Euskara taldeak 42 izango dira guztira, eta bi urterik behin batuko dira. Talde hauetan, kudeaketa plana onartu eta inplementatuko da eta horrez gain, planaren jarraipena eta adierazleen azterketa ere egingo da. Jarraipenak bide eman behar du helburuak berrikusteko, estrategia eta ekintza berriak planteatzeko.

Kudeaketa planen diseinurako eta jarraipenerako, langileen ekarpenak egiteko aukera zabalduko du Euskara Taldeak bere zuzendaritza edo erakundeetan, planak aberaste aldera eta langileen parte-hartzea eta inplikazioa sustatze aldera.

Zuzendaritza eta udal erakunde bakoitzak plangintzaldiaren hasieran osatuko du bere lehen kudeaketa plana eta zuzendariak edo gerenteak onartuko du.

#### Euskara koordinatzaileak

Plangintzaldi berri honetan ere, euskara taldeetako figura garrantzitsu izango dira euskara koordinatzaileak, eta oraingoan, zuzendaritzetan ez ezik, udal erakunde bakoitzean ere, euskara koordinatzaile bat izendatuko da gutxienez. Euskara koordinatzaileak izendatzerakoan kontuan hartuko da langileak teknikari lanpostuetakoak izatea eta hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izatea.

Euskara koordinatzaileek euskara taldeetan parte hartuko dute, eta horrez gain, euskara teknikariek harreman zuzena izango dute zuzendaritzetako eta erakundeetako planen eta bertan jasotako neurrien jarraipena egiteko, zalantzak partekatzeko eta aholkularitza jasotzeko.

### 3.9.3. ENBA Batzordea

Euskaren Normalkuntza Batzordea (ENBA) Kultura eta Gobernantza Sailaren, Euskarako, Herritarren Arreta eta Partaidetzako, 2030 Agendako eta Nazioarteko Gaietako Sailaren eta Langileen Batzarraren ordezkariak osatzen dute.

ENBAren jardunak, nagusiki, Udalean euskararen normalizazioa lortze aldera proposatzen diren ekimenekin dauka zerikusia. Batzorde honetan, alde batetik, lanpostuei dagozkien arloak jorratuko dira: derrigortasun datak, hizkuntza eskakizunak eta lanpostu hutsek edo/eta berriek eduki behar dituzten ezaugarriak, Erabilera Planari dagokionez. Bestetik, Erabilera Planeko ildo estrategikoen baitan sortzen diren zenbait ekimenen inguruan hausnartzeko edota erabakiak hartzeko lankidetzan aritzea ere izango da beste funtzioetako bat.

## 3.10. ERABILERA PLANA GARATZEKO BALIABIDEAK

### Planaren gidaritzarako baliabideak

#### Euskarako Zuzendaritza

Euskarako Zuzendaritza motorea izango da Erabilera Plana aurrera eramateko eta planaren garapenean eta jarraipenean lan egingo du plangintzaldi honetarako planteatzen diren helburuak lor daitezen.

Euskarako Zuzendaritzaren egiteko nagusiak izango dira plana bera proposatzea, plana garatzeko aholkularitza eta baliabideak eskaintzea, planaren jarraipena egitea antolamendu egituren bidez eta planaren ebaluazioa bideratzea.

Euskarako Zuzendaritzako Itzulpen eta Interpretazio zerbitzua oinarrizko baliabidea izango da. Batetik, batzordeetan eta osoko bilkuretan bi hizkuntzak berdintasun egoeran egon daitezen, eta bestetik, euskararen kalitatea zaintzeko, dokumentuak estandarizatzeko eta Udalak ele bietan funtzionatzeko, idatzizkoari dagokionean.

### Zuzendaritza Batzordeak

Plangintzaldi honetan osatuko diren 5 Zuzendaritza Batzordeak ere baliabide garrantzitsuak izango dira, Udalaren hizkuntza politika garatzeko eta zuzendaritza eta erakunde bakoitzean plana inplementatzeko lidergoa izango baitute.

### Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak (HOEI)

Bilboko Udaleko Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak tresna garrantzitsua dira Udalaren jardura eremu guztietan hizkuntza ofizialen erabilera arautzeko eta hizkuntzen erabilera egokia erakundearen funtzionamendu eta kudeaketa sisteman txertatzeko.

Plangintzaldi honetan ere planaren gidaritzarako beharrezkoak izango direnez, indarra egingo da langile guztiek ondo ezagutu eta bete ditzaten.

## **Planaren garapenerako baliabideak**

### Euskara taldeak

Euskara taldeak planaren garapenerako oinarrizko baliabideak izango dira, haietan modu teknikoan lan egingo delako kudeaketa planak diseinatzeko eta inplementatzeko. Langileen parte-hartzea sustatzeko bitarteko ere izango dira.

### Euskara koordinatzaileak

Euskara koordinatzaileak planaren garapenerako ezinbesteko baliabideak dira, haiek izango baitira zuzendaritza eta erakundeetan euskararen normalizazio neurri eta ekintzak koordinatuko dituztenak. Euren zuzendaritza edo erakundearen erreferente izango dira eta lankidetzan arituko dira Euskarako Zuzendaritzarekin.

### ENBA Batzordea

ENBA Batzordea ere inportantea izango da Erabilera Planaren garapenerari dagokionez, izan ere, ildo estrategikoen baitan sortzen diren zenbait ekimenen inguruan lankidetzan arituko baita Euskarako Zuzendaritzarekin.

## **Euskara gaitasuna, erabilera eta motibazioa areagotzeko baliabideak**

### Euskara ikasteko ikastaroak

Udaleko langileek euskara ikasteko eta hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko aukera dute urtero IVAPek eskaintzen dituen ikastaroen bidez. Ikastaro horien kudeaketa eta zabalpena Giza Baliabideak Antolatzeke eta Kudeatzeko Zuzendaritzak egingo du urtero bezala.

### Trebakuntza

Trebakuntza programaren bidez, langileek lanpostuari dagozkion zereginak euskaraz egiteko beharrezkoa den trebakuntza espezifikoa landu eta eskainiko da, ezinbesteko baliabidea baita euskararen erabilera sustatzeko.

### Mintzasaioak

Talde txikietan euskara lantzeko saio hauek 2023an jarri ziren martxan hainbat zuzendaritzatan. Saio hauen helburua da zuzendaritza bereko langileen artean lan arloan ahozko jarduna hobetzea. Euskararen erabilera sustatzeko funtsezkoak dira; horregatik, plangintzaldi honetan egitasmo honekin jarraituko da.

### Komunikazio eta sentsibilizazio ekintzak

Plangintzaldi honetan ere, euskararekin lotutako zenbait ekimen izango dira eta parte-hartzea sustatzeko, komunikazio eta sentsibilizazio dinamikak diseinatu eta garatuko dira. Hauek dira aurreikusitako ekimenetako batzuk: Euskaraldia, Korrika eta Euskararen Eguna.

---

### **3.11. PLANGINTZALDIAREN AMAIERAKO EBALUAZIOA**

Bilboko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren jarraipenaren ardurua nagusia Euskarako Zuzendaritzari dagokio. Horrela, Erabilera Plan honen ebaluazioa plangintzaldiaren amaieran egingo da eta lan hori Euskarako Zuzendaritzak zuzenduko du.

VI. Plangintzaldiko ebaluazioan egindako bideari jarraituz, euskarak zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza gisa duen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatuko da KEMEN markoan oinarrituta. Euskararen erabilerari buruzko informazio kuantitatiboa jasotzeko bi teknika nagusi aplikatuko dira: Inkestatze-prozesua, galdetegi elektronikoaren bidez datu aitortua jasotzeko, eta zuzeneko behaketa parte-hartzailea, euskararen erabilera errealari buruzko datuak jasotzeko. Modu osagarrian, planaren ebaluazio kualitatiboa ere egingo da parte-hartze saioen bidez planaren inguruko iritziak, proposamenak eta espektatibak jasotzeko.

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan estrategiko honek izan duen garapena eta betetze maila aztertu ahal izango da ebaluazioaren bidez, eta ateratako emaitzak erakundeko arduradun eta langileei aurkeztuko zaizkie.

Plangintzaldiaren amaierako ebaluazio honetatik ateratako diagnostikoa izango da hurrengo Erabilera Plana diseinatzeko oinarria, hau da, emaitza horiek lagungarriak izango dira aurrera begirako ildo estrategikoak zehazteko.