

BILBOKO UDALEKO ERABILERA PLANA

VI. PLANGINTZALDIKO AMAIERAKO

EBALUAZIOA

1. Sarrera

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak arautua du Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua. Dekretu horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu, gauzatu eta ebaluatu behar du entitate bakoitzak.

2019ko apirilaren 17ko Gobernu Batzordean onartu zen VI. Plangintzaldiko *Bilboko Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana* (2018-2022).

Dokumentu horren 3.12. puntuan, *Ebaluazioa eta jarraipena*, honako hau dago jasota:

“(…)

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, ...)*
- *Sailetako 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.”*

Hori horrela, 2022an Bilboko Udaleko Erabilera Planaren ebaluazio lanei ekin izan zaie.

2. Ebaluazioaren helburua

VI. Plangintzaldiko ebaluazioari dagokionez, euskarak zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza gisa duen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatu nahi da. Ebaluazioa BIKAINeko ebaluazio-prozesuan ebaluatzen diren Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) bi ardatz eta sei elementuetan oinarrituko da:

1. ARDATZA, ZERBITZU-HIZKUNTZA:
1. Erakundearen irudia 2. Herritarrekiko harremanak
2. ARDATZA, LAN-HIZKUNTZA:
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak 4. Pertsonen kudeaketa 5. Kanpo-harremanak 6. Kudeaketa-sistema

3. Aztergaia

Ebaluazioaren aztergaia VI. Plangintzaldiko Bilboko Udaleko Erabilera Plana da. Erabilera Planaren eragin-eremua Bilboko Udaleko sailek eta zenbait unitatek osatzen dute.

Guztira 27 zuzendaritzatan banatuta dauden 2.500 langilek, 45 euskara-koordinatzailek eta 54 udal-ordezkarik osatzen dute eragin-eremua.

4. Jaso nahi diren datuak eta informazioa

Datu aitortuak galdetegi bidez

Galdetegi bidez, datu kuantitatibo hauek jaso nahi dira:

- Saitetako langileek ahozko nahiz idatzizko hizkuntzen erabileraren inguruan aitortzen dituzten datuak.
- Euskara-koordinatzaileek aitortzen dituzten datuak hizkuntzen erabilerari eta kudeaketari buruz.
- Ordezkarik politiko eta udal arduradunen datuak, hizkuntzen kudeaketari buruzkoak.

Goian aipatutakoez gain, gogobetetzeari buruzko datuak eta datu kualitatiboak ere jaso nahi dira galdetegien bidez.

Behaketa bidezko datuak

Modu osagarrian, herritarrekiko harremanei dagokienez, herritarrekiko idatzizko harremanak eta harrera (aurrez aurre zein telefonoz) zein hizkuntzatan egiten diren neurtu nahi dira behaketa bidez. Helburu horrekin datu hauek jasoko dira:

- Aurrez aurreko eta telefono bidezko "lehen berbaren" eta ondorengo elkarrizketaren hizkuntzari buruzko datua.

- Euskaraz jasotako mezu elektronikoei euskaraz erantzundako mezuen datua, herritarrek euskaraz idatzitako mezu elektronikoei eta egindako kontsultei zein hizkuntzatan erantzuten zaien neurtzeko.

5. Zerbitzu kontratua

Bilboko Udaleko Erabilera Planaren ebaluazioa egiteko kontratua Siadeco enpresari esleitu zitzaion 2022ko azaroan.

6. Martxora arte egindako lanak

6.1. Galdetegiak

Galdetegi bereiztuak sortu dira udal ordezkarietzat, langileentzat eta euskara-koordinatzaileentzat. Otsailean bidali izan dira galdetegiak.

	Pertsona kopurua	Lagina galdetegirak	Galdetegiak bidalitako eguna
Udal ordezkariak	54	guztiak	Otsailak 10
Langileak	2.500	1.449	Otsailak 13
Euskara-koordinatzaileak	45	guztiak	Otsailak 14

Unibertsoak eta laginak

Udal langileei egin beharreko on-line inkestaren lagina, zuzendaritza bakoitzeko (27 zuzendaritza guztira) langile kopuruaren arabera izan da.

- 50 langile baino gutxiago dituzten zuzendaritzetan, udal langile guztiei bidali zaie online galdetegia.
- 50 eta 200 langile artean dituzten zuzendaritzetan laginaren tamaina 135 arteraino izan da.
- 200 langiletik gorako zuzendaritzetan laginaren tamaina, 300 arteraino izan da.

Guztira, sail guztien artean osatutako laginaren tamaina, 1.449 langilek osatutakoa izan da.

Beste bi galdetegiak, udal ordezkariena eta euskara koordinatzaileena, unibertso osoarekin egin dira, 54 eta 45 inkestatu inguru, hurrenez hurren.

6.2. Behaketa zuzena

6.2.1. Aurrez aurreko eta telefono bidezko “lehen berbaren” eta ondorengo elkarrizketaren datua

Helburua da Udaleko arreta-leku eta arreta-telefonoetako hasierako hizkuntza erabileraren neurketa errealak egitea.

Hiritarrek ahozko harremana duten udal langileekin, aurrez aurre zein telefonoz, interakzio zuzeneko harremanetako erabileraren neurketak egingo dira. Informazioa eskuratzeko erabiliko den teknika, zerbitzuen ebaluazio-prozesuetan, ezkutuko bezeroa edo zerbitzu erabiltzailearena izango da (“Mystery shopping/citizen”).

Herritarrekiko harrera-toki eta harrera-telefonoen mapa osatu da: Bilboko Udalaren sail eta egoitza guztietako harrera-gune eta harrera-telefonoak identifikatu eta zerrendatu dira.

6.2.2. Euskaraz idatzitako mezu elektronikoei euskaraz erantzundako mezuen datua

Helburua hau da: udal bulegoetako helbide elektronikoro orokorretara eta Bilboko Udalaren webgunearen bitartez herritarrek euskaraz idatzitako mezu elektronikoei eta egindako kontsultei zein hizkuntzatan erantzuten zaien neurtzea; herritarren idatzizko euskarazko eskaerari, zenbatean erantzuten dion udalak euskaraz jakingo da modu horretara.

Bilboko Udalaren sail eta bulego guztietako helbide elektronikoro orokorren datu-oinarria osatu da. Bestetik, Udaleko webgunean online-kontsultak egiteko atalen mapa ere osatuko da.

7. Txostena

Egindako galdetegi bidezko datu bilketen eta behaketa bidezko neurketen emaitza guztiak txosten batean jasoko dira. Txosten horretan Udalaren emaitza orokorrak eta zuzendaritzen araberakoak emaitzak ere egingo dira.

Bestalde, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketari buruz lortutako datuekin, bi analisi mota egingo dira:

1. EMEko adierazleen arabera, bi ardatz nagusi eta sei elementuetan oinarritua.

2. Inkestatutako edo behatutako langile eta udal ordezkari politikoen soslaiaren arabera. Bigarren azterketa hau egiteko, aldagai arteko gurutzaketak egingo dira eta Bilboko Udalaren hizkuntza egoeraren diagnostiko xehea jasoko du txostenak.

Bilboko Udalaren helburu estrategikoak eta lehentasunak zein izan behar duten erabakitzeko baliagarria izan daitekeen informazioa eskainiko du txostenak VII. plangintzaldiari begira. Non eragin erabakitzeko, garrantzitsua da jakitea, non dagoen beharrik gehien eta aldi berean aurrera egiteko aukera erreal gehien. Planteamendu honi jarraiki, euskarak zerbitzu eta lan hizkuntza modura ebaluazio honetan ematen dituen datuak, udal langileen soslaiaren arabera eta laneko harreman sarearen arabera zenbateraino aldatzen diren aztertuko da: sexuaren arabera, adinaren arabera, egiaztatutako hizkuntza eskakizunaren arabera, hizkuntza gaitasun erlatiboaren arabera, lanpostuak duen jendaurreko izaeraren arabera, hurbileko harreman sarean euskarak duen presentzia mailaren arabera eta abar.

Udal langileek, udal ordezkariak eta euskara koordinatzaileek emandako informazio kualitatiboari dagokionez, inkesta edota behaketa bidez lortutako datu kuantitatiboak osatzeko eta irakurketa sakonago bat egiteko erabiliko da informazio hori. Txostenak izango dituen atal bakoitzean, datu kuantitatiboak eta informazio kualitatiboa uztartuko dira.

Bilbon, 2023ko martxoaren 16an