BESTELAKO XEDAPENAK

KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILA

3710

EBAZPENA, 2023ko uztailaren 14koa, Hizkuntza Politikarako sailburuordearena, erakunde publikoetan Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren nondik norakoak garatzen dituena.

Erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko ekainaren 27ko 97/2023 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluek jasotakoa kontuan hartuta, Hizkuntza Politikarako sailburuordearen ebazpen bitartez, Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria erakunde publikoetan eskuratzeko ebaluazio-prozesuari buruzko zenbait alderdi garatuko dira, honakoak kontuan hartuta:

AURREKARIAK

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen normalizazioaren oinarrizko habe juridikoa Euskararen Erabilera Arauzkotzezko 10/1982 Oinarrizko Legea izan da. Lege horrek hizkuntza-politikako ekimenak garatzeko bidea zabaldu zuen, gizarteko eremu giltzarrietan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko eta euskarari hain beharrezkoa zitzaion erakundeen babesa eskaintzeko. Horrez gain, Euskal Herriko herritarrei funtsezko hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkie legeak, gizarte-bizitzako alor guztietan.

Ordutik gaur egunera arte, oparoa izan da eremu sozioekonomiko pribatuan eta sektore publikoan euskararen erabilera sustatu eta bermatzeko egindako lana, bai araugintza-mailan baita plangintza-mailan ere.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari dagokio, eta horrela jasotzen da bere sailaren egitura-dekretuan, erakunde publiko eta pribatuen jardueretan euskararen erabilera nolakoa den jakiteko eta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko azterketa egitea, eta sistema horren ezarpena sustatzea, indarrean dauden kalitatea ziurtatzeko sistemetan jasotako irizpide eta parametroetan oinarrituta.

Horiek horrela, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu zuen Eusko Jaurlaritzak, lehendabizi Kulturako sailburuaren 2008ko martxoaren 5eko Aginduaren bidez, eta, ondoren, 2009ko martxoaren 3ko Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautu zituen 53/2009 Dekretuaren bitartez, «esparru sozioekonomikoan euskararen erabileraren, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzeko xedez».

Horren ostean, eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sektore publikora berariaz zabaltzeko asmoz eta, bide batez, ebaluaketa eredua berraztertu eta eguneratzeko helburuarekin Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate ziurtagiria arautzen zituen martxoaren 3ko 53/2009 Dekretua indargabetu eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen zuen maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretua eman zen.

Bikain ebaluazio-sistemaren muinean dago prozesuaren etengabeko berrikuspena eta antzemandako beharren araberako egokitzapena. Filosofia horretan oinarrituta, ezinbestekotzat jo da zenbait egokitzapen egitea: prozedura malguagoa eraikitzea, berrikuntzak txertatzea eta ebaluazio- eta ziurtatze-aukerak hedatzea eremu sozioekonomiko pribatuaren eta sektore publikoaren ezaugarrietara egokituz. Ondorioz, ekainaren 27ko 97/2023 Dekretua onartu da, erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko sistema arautzen duena.

97/2023 Dekretuaren testu artikulatuan erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatu, egiaztatu eta aitortzeko sistemaren oinarria jasotzen da, eta horren barneko erakunde publikoetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazio-prozesuaren garapena egitera dator ebazpen hau.

ZUZENBIDEKO OINARRIAK

Lehenengoa.– Erakundeen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko 97/2023 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluek xedatzen dutena kontuan hartuta,

Bigarrena.– Kultura eta Hizkuntza Politika Sailaren egitura organikoari buruzko otsailaren 23ko 73/2021 Dekretuaren 14. artikuluak herri administrazioetan euskararen erabileraren normalizazioan emandako eskumenak ikusita,

EBAZTEN DUT:

Lehenengoa.– Sektore publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesua diseinatzea eta garatzea, erakunde eskatzaileen hizkuntza-egoera eta ezaugarriak kontuan hartuz.

Bigarrena.– Ebazpen honen 1. eranskinean ondorengoak jasoko dira: sektore publikoko erakundeetako Bikain ziurtagiri-prozesuaren helburuak; hartzaileak; gobernu- eta kudeaketa-organoak; ebaluazio-prozesuaren euskarria; ziurtagiriaren mailak; ebaluatu beharreko gaiak eta puntuazio-sistema; ebaluazioaren faseak; erakunde eskatzaileen betebeharrak; izen-ematea eta gainerako izapideak.

Hirugarrena.– Ebazpen honen 2. eranskinean jasoko da Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren euskarria: kemen adierazle-sistema.

Laugarrena.– Ebazpen honen 3. eranskinean jasoko da Bikain - Euskararen kalitate-ziurtagiria eskuratzeko erakunde eskatzaileek bete beharreko autodiagnostikoa egiteko eredua.

Bosgarrena.– Ebazpen honen 4. eranskinean jasoko da Bikain - Euskararen kalitate-ziurtagiria eskuratzeko erakunde eskatzaileek bete beharreko autodiagnostikoa betetzeko galdetegi-eredua.

Seigarrena.– Ebazpen honen 5. eranskinean jasoko da Bikain - Euskararen kalitate-ziurtagiriaren mailak adierazten dituzten markak.

Zazpigarrena.– Interesdunei jakinarazten zaie administrazio-bidea agortzen ez duen ebazpen honen aurka egiteko, gora jotzeko errekurtsoa jar daitekeela Hizkuntza Politikako sailburuordearen aurrean, ebazpen hau argitaratu eta hurrengo egunetik hasita hilabeteko epearen barruan.

Vitoria-Gasteiz, 2023ko uztailaren 14a.

Hizkuntza Politikarako sailburuordea,
MIREN DOBARAN URRUTIA.

I. ERANSKINA

BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA ERAKUNDE PUBLIKOETAN

1.– SARRERA: Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren helburuak.

Ondorengoak dira Euskal Sektore Publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriak zabaltzeko helburu nagusiak:

- Euskararen erabilera areagotzeko dinamikan diharduten Euskal Sektore Publikoa osatzen duten erakundeei ekarpen kualifikatuak jasotzeko aukera ematea, kanpoko adituen ebaluazioaren bitartez beren indarguneak sendotu, zer hobetuak begiz jo, eta aurrera egiteko oinarrizko orientabideak jaso ditzaten.
- Erakundeen jardunean euskararen erabilera areagotzeko eta euskara erakundeen ohiko kudeaketan txertatzeko praktikarik onenak partekatzea, askotariko erakunde publikoen artean.
- Erakunde publikoen kudeaketa-sistemetan euskararen erabilera handitzera bideratutako hizkuntza-kudeaketa txertatzen laguntzea.
- Erakunde publikoetan euskararen erabilera handitzea.
- Honelako prozesuak abian dituzten erakundeei egindako lanaren eta ahaleginaren aitortza egitea eta berme instituzionala eskaintzea.

Aipatutakoez gain, helburu izango da euskararen kudeaketan genero-ikuspegia txertatuta izango duten ebaluazioak egitea, baita Aurrerabide kudeaketako oinarrizko printzipioak kontuan hartuko dituztenak ere.

2.– EBAZPENAREN XEDEA.

Ebazpen honen xedea da oinarrizko argibide eta jarraibide izatea Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria lortzeko prozesuan interesaturik dauden erakunde publikoentzat; eta, halaber, prozesuarekin zerikusia duten beste alderdi batzuei buruzko azalpenak ematea.

Erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko 97/2023 Dekretuaren zioen azalpenean jasotakoa eta 2. eta 3. artikuluek xedatzen dutena garatuko da ebazpen honen bidez.

3.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIAREN HARTZAILEAK.

1.– Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioetan parte hartu ahal izango dute erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko sistema arautzen duen ekainaren 27ko 97/2023 Dekretuaren 2. artikuluan aipatutako erakundeek; hots, Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten sektore publikoko erakundeek, osorik edo partzialki. Zehazki honako hauek: Euskal Autonomia Erkidegoan dihardUen Estatutuko Administrazioak; Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra; lurralde historikoetako foru-administrazioak eta toki-administrazioak, baita haien guztien administrazio instituzionala eta haien mende eta atxikita dauden gainerako ente instrumentalak ere; eta Euskal Sektore Publikoaren 3/2022 Legearen 4. artikuluaren arabera Euskal Sektore Publikoa osatzen duen entitate orok.

2.– Bikain ebaluazioa partzialki jaso nahi duten erakundeen kasuan, administrazio-unitateak izango dira ebaluatzeko gutxieneko ataltzat hartuko direnak, ebazpen honen 3.3.B) atalean ezarritakoari jarraituz.

3.– Zehaztutako erakunde motek parte hartu ahal izanda ere, zenbait muga jartzea ezinbestekotzat jo da, Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazioaren eraginkortasun, efizientzia eta kalitatea bermatze aldera. Hortaz, Bikain ebaluazioan parte hartu ahal izateko, erakundeek –edo horien administrazio-unitateek– kontuan hartu beharreko zehaztapenak zerrendatuko dira jarraian:

A) Zenbait erakunderen ezaugarri edota izaeragatiko kasu berezien azterketa.

Erakunde baten tamainak, langileen kopuruak, egiturak, osaerak zein antolaketak garatuko den ebaluazio-sistema orokorra aplikatzea eragozten dutenean, kasu bakoitzean aztertuko da ebaluazioa egitea bideragarria den, eta bideragarri izatekotan, zein den egiteko modurik egokiena.

B) Ebaluazioa jaso dezaketen gutxieneko administrazio-unitateak.

Kontuan izanda Euskal Sektore Publikoa osatzen duten askotariko erakunde motak, eta horien guztien antolaketa- eta funtzionamendu-egiturak aintzat hartzea ezinezkoa denez, Bikain ebaluazioan parte har dezaketen gutxieneko administrazio-atalak definituko dira ebazpen honetan, ondorengo azalpenari jarraiki:

Egitura organikoak antolatzeko oinarrizko elementuak dira administrazio-unitateak. Funtzio eta jarduera batzuk bilduta, produktu edo zerbitzu jakin bat eskaintzen dute eta, emaitza gisa, ekarpen integratua egiten diote kanpoko edo barruko hartzaile bati. Zeregin homogeneoak izateagatik funtzionalki lotuta dauden eta organikoki burutza berak batzen dituen lanpostu edo plantillako dotazioez osatzen dira, eta berezko izena eta antolaketa-izaera definituta dute.

Goiko paragrafoan emandako definizio orokorrari kalte egin barik, eta berau oinarri hartuta, Bikain ebaluazioa jaso ahal duten erakunde publikoen administrazio-unitateek honako baldintzak ere bete behar dituzte ezinbestean:

– Lanpostu edo dotazio batez baino gehiagoz osatutako administrazio-unitatea izatea.

– Osatzen duen erakunde-egituraren barnean antolatzeko eta kudeatzeko nolabaiteko autonomia-maila izatea.

– Euskararen erabilera normalizatzeko plan estrategiko eta kudeaketa-plan propio izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen plan estrategiko eta kudeaketa-planek eragina izatea horretan.

– Berezko Berdintasun Plana izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen Berdintasun Planak eragina izatea horretan.

– KEMEN adierazle-sistemaren araberako aurkezpen eta autodiagnostikoa osatzea (Aurretxostena), horretarako prestatutako eredua baliatuta.

Bikain bulego teknikoak eskumena du eskaerak aztertu eta goian zerrendatutako baldintzak betetzen ez dituzten administrazio-atalak prozesutik baztertzeko.

4.– Aurretik BIKAIN - Euskaren Kalitate-ziurtagiri maila bat egiaztatu duen erakunde batek ezingo du ebaluazioa berriro eskatu, harik eta eskatutako azken ebaluazioari dagokion ebazpena eman eta hamabi (12) hilabeteko epea pasatu arte.

4.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIAREN GOBERNU- ETA KUDEAKETA-ORGANOAK.

Erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko sistema arautzen duen ekainaren 27ko 97/2023 Dekretuaren 5. eta 6. artikuluek jasotzen dute zeintzuk izango diren aitortza-sistemaren –eta honen barnean Bikain – Euskararen kalitate-ziurtagiriaren– gobernu-organoak.

Alde batetik, Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Jarraipen batzordeak honako ardurak izango ditu: esparru publiko eta sektore sozioekonomiko pribatuan aitortza-sistemaren zabalkundea egitea; sistemaren koherentzia mantentze aldera, bi sektore edo esparruen arteko beharrezko koordinazioa bermatzea; aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea.

Bestetik, Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Artezkaritza Kontseiluaren egitekoa izango da urteko ekintza-plana onartzea, aholkuak ematea eta jarraipena egin eta hobekuntza-jarduerak proposatzea.

Horrez gain, hurrengo hauek izango dira sektore publikoko Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa-organoak:

4.1.– Zuzendaritza.

Erakunde publikoetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren menpeko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari dagokio.

4.2.– Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoa.

1.– Bikain ebaluazioen kudeaketaren ardura Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren baitako Toki-erakundeetan Hizkuntza Normalizazioa eta Hizkuntza Eskubideak Zerbitzuaren barnean sortuko den Erakunde Publikoentzako Bikain bulego teknikoarena da.

2.– Bulego teknikoari dagokio sektore publikoko erakundeen ebaluazio-eskaerak kudeatu eta ebaztea; ebaluazio-prozesua kudeatzea; Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren zabalkundea egitea; ebaluazioak egoki egiteko ebaluatzaileekin beharrezko koordinazioa bermatzea; ebaluatzeko irizpideak eta baldintzak adostu eta zehaztea; ebaluazio-prozesuari, eta oro har, aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea; baita ebaluazioen izapidean sortutako zalantzak argitu eta ebaztea ere.

5.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAN: EBALUAZIO-PROZESUAREN EUSKARRIA (KEMEN).

1.– Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako (KEMEN hemendik aurrera) izango da sektore publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioen oinarria.

Hau da, edozein erakunde motatan euskararen erabilera normalizatu eta indarberritzeko prozesua modu antolatu eta eraginkorrean kudeatu eta jarraipena egiteko markoa eta metodologia hartzen ditu barne KEMENek. Hots, hizkuntzen erabilera kudeatzeko ardatz, eremu eta arlo posibleak jasotzen ditu,

eta hauen neurketa ahalbidetzen duten adierazleak eta hauek neurtzeko euskarri eta azalpenak. Hortaz, euskararen normalizazio-prozesua kudeatzeko gako eta baliabideak ematen dituen sistema integrala da, honako hauek zutabetzat hartzen dituenak:

– Euskararen erabilera sustatzera bideratutako kudeaketa.

– Zeharlerrotasuna erronka gisa hartuta izan behar duena.

– Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoaren beharra.

– Erakundeko kargudunen eta arduradunen inplikazio eta lidergoa.

KEMEN lanerako markoa da, ez-arauemailea; Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzak diseinatutakoa, erakunde publikoek jarraipena egin diezaioten euskararen normalizazio- eta sustapen-prozesuari.

Grafikoki, laguntza-koadro bat da erakundean euskararen kudeaketa eta erabilera (zerbitzu- eta lan-hizkuntzari dagokienez) zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan.

2.– KEMENek bi ardatz nagusi ditu:

1) Kudeaketa.

2) Erabilera.

Era berean, bi ardatz horietan erakunde bateko euskararen kudeaketaren eta erabileraren berri ematen duten adierazleak modu ordenatuan eta integratuan jasotzen dira, eremu eta arloen arabera.

6.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAN: MAILAK.

1.– Euskal Sektore publikoko Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiriak hiru egiaztapen-ziurtagiri ditu, euskararen erabilerari eta kudeaketari dagokienez erakunde publikoek egiaztatutako mailaren arabera:

- Oinarrizko ziurtagiria.
- Erdi-mailako ziurtagiria.
- Goi-mailako ziurtagiria.

2.– Egiaztapenaren hiru mailak ebaluazioan aitortutako euskararen erabilera eta kudeaketaren neurrikoak dira, baita entitateek euskararen alorrean hartutako lidergo, zeharkakotasun-maila eta hizkuntza-irizpideen errotze- eta garapen-mailaren araberakoak ere. Maila bakoitza lortuko da KEMENen ardatz, eremu, arlo eta adierazle bakoitzari egokitutako puntuazioaren batuketaren arabera.

3.– Ebaluaziora aurkeztutako entitateek ezingo dute Bikain ziurtagiri-maila bat eskuratu, baldin eta euskara alorrean indarrean diren legeek ezartzen dizkieten betekizunak bermatzen ez badituzte.

7.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAN: EBALUATU BEHARREKO GAIAK ETA PUNTUAZIO-SISTEMA.

1.– KEMENen bi ardatzek –kudeaketa eta erabilera –, hauen barneko arloek eta hauek osatzen dituzten adierazleek berariazko pisu bat daukate adierazle-sistemaren barnean, salbuespenak salbuespen.

2.– Ebazpen honetako 6. puntuko 3. atalak esandakoari kalterik egin gabe, ebaluaziora aurkeztutako erakundeek gutxienez % 90eko hedadura (ehunekoa) lortu beharko dute zerbitzu-hizkuntzari dagozkion arloetan, Bikain ziurtagiri-maila bat egiaztatu ahal izateko; herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzearen adierazgarri izango baita hori.

3.– Horrez gain, dagokion ziurtagiria lortzeko, ebaluazio-prozesuan gutxieneko puntu-kopurua pilatu beharko da, honela:

Ziurtagiriaren maila	**Gutxienez eskatutako puntu-kopurua**
Oinarrizko maila	300 puntu
Erdi-maila	500 puntu
Goi-maila	800 puntu

4.– Bikain ebaluazio-prozesuan erakundeek euskara zelan kudeatu eta erabiltzen duten ebaluatzen da; hau da, erakundeetan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila, zenbateraino egiten zaion herritarrari euskarazko eskaintza zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan euskararen erabilera zenbatekoa den:

Kudeaketa. Erakundeek euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko dituzten erronka eta helburuak (nagusiak, edo epe luzekoak eta epe laburrekoak), eta haiek lortzeko baliabide, ekintza, irizpide eta pertsonak bideratzeko era.

Bikain ebaluazioaren ikuspegiaren arabera, kudeaketa arrakastatsu eta eraginkorra izango da euskaraz, gutxienez, lan egiten duen eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen dituen administrazio publiko bat lortzera bideratutakoa.

Euskararen **erabilera ardatzaren** barneko eremuak:

Zerbitzu-hizkuntza. Erakundeak herritarrei eskaintzen dien irudian, komunikazioan eta zerbitzuan zenbateraino eskaintzen den euskara, ahoz eta idatziz; hots, zenbateraino dauden bermatuta herritarren hizkuntza-eskubideak.

Lan-hizkuntza. Erakunde bateko pertsona guztiek lan-jarduketan erabiltzen duten hizkuntza; hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz eta euskarri informatikoan erabiltzen dutena: lan-bileretan, pertsonen arteko harremanetan, lan-komunikazioetan, prozedura-administratiboetan, xedapen orokorretan, hizkuntza-paisaian, lan-prestakuntzan, etab.

Zehatz-mehatz zer ebaluatu behar den jakiteko, KEMENen jasotakoari jarraituko zaio. Bertan, erakundeen hizkuntzaren kudeaketa, eskaintza eta erabilera zelan eta zertan gauzatu ohi diren adierazten da modu eskematiko eta ordenatuan, 2 ardatzetan antolatuta (Ikusi 2. eranskina).

5.– Bikain ebaluazioan 1.000 puntu lor daitezke, gehienez. Balore haztatu maximo bat eman zaio ardatz horietako bakoitzari; baita eremu, arlo eta adierazle bakoitzari ere. Haztapen hori puntuetara ekarriko da amaieran, Bikain ziurtagiriaren maila erabaki ahal izateko:

1.– ARDATZA – Kudeaketa (300 puntu)

2.– ARDATZA – Erabilera (700 puntu)

Eremua: zerbitzu-hizkuntza (210 puntu)

Eremua: lan-hizkuntza (490 puntu)

<u>GUZTIRA: 1.000 PUNTU</u>

6.– Azken urteotako Bikain ebaluazioek argi utzi dute ebaluatzeko sistemak malgua izan behar duela, sektore publikoa osatzen duten askotariko erakundeentzat baliagarria izateko; izan ere, KEMENen aurreikusitako adierazle guztiek ez dute zertan aplikagarri izan erakunde guztietan. Hortaz, ebaluatzeko egituraren malgutasuna bermatuko da, erakunde mota guztiek euren egoerara egokitu ahal izateko.

Hau da, gerta daiteke ebaluatutako erakundeak adierazle bat edo gehiago ez kudeatzea, ez dagokiolako bere lan-jardunari. Horrelako egoeretan, ebaluazio-sistemak malgutasuna eskaintzen du, eta adierazle hori osatu barik geratu ahal izango da; ondorioz, horri dagokion puntuazioa gainerako adierazleen artean hainbanatuko da, erakundearen puntuazio orokorrean kalterik eragin gabe.

Hala eta guztiz ere, horrelako egoerak behar bezala azaldu eta justifikatu behar ditu erakundeak, eta ebaluatzaile eta Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoaren oniritzia jaso.

Aldiz, ebaluazioa eskatzen duten administrazio-unitateen kasuan, gerta daiteke adierazleren bat kudeatzeko eskumen zuzenik ez izatea, erakundea zati den erakunde nagusiago batek daukalako horretarako eskumena. Kasu horretan, erakunde nagusiaren kudeaketa, erabilera edota eskaintza ebaluatuko dira; betiere adierazle horiek eragina badute ebaluazioa jasoko duen administrazio-unitatearen lan-jardunean eta kudeaketan.

7.– KEMENek jasotako adierazleei buruzko informazioa ebaluatzeko, <u>bi atributu</u> erabiliko dira: **hedadura eta sendotasuna**.

HEDADURA. Arlo bakoitza osatzen duten adierazleetan erakundeak euskara zenbateraino erabiltzen duen, ahoz eta idatziz; eta zenbateraino hartzen den kontuan erakundearen jardun-esparruetan.

SENDOTASUNA. Aztertu eta baloratu egingo da erakundeak hizkuntzen kudeaketan duen antolaketa eta egituratzeko modua (hizkuntza-politika, kudeaketa-sistema, plan estrategiko eta kudeaketa-planak, hizkuntza-irizpideak), kudeatzeko modu horrek euskararen erabileran duen eragina, euskarak kudeaketa-sistema orokorrean duen integrazioa, liderren bultzada, emaitzen joera positiboa, jarraipena (neurketak, errebisio sistematikoak, hobekuntzen aplikazioak). Horrez gain, sendotasunean kontuan hartuko da erakunde horrek arlo bakoitzaren kudeaketan egin duen ibilbidea.

GARAPEN-MAILA. Aurreko bi atributuen konbinaziotik garapen-maila kalkulatuko da; hots, erakundeak KEMENeko arlo bakoitzean zenbateraino hurbiltzen zaion helburu den euskal administrazio publikoaren ikuspegi idealari: zerbitzua euskaraz eskaini eta euskaraz lan egiten duen administrazioari. Horrez gain, helburu goren horretara heltzeko erakunde bakoitzak faltan duen tartea ere adierazten du garapen-mailak. Garapen maila hau ebaluazioan azpimarratutako zer hobetu eta indarguneekin koherentea izango da.

Azken ehuneko honek, garapen-mailari dagokionak, emango ditu Bikain ziurtagiriaren maila erabakiko dituen puntuak.

Ondorengoak dira sendotasuna zuzen kalkulatzeko kontuan hartu beharreko irizpideak:

GARAPEN-MAILA (azken puntuazioa)
ATRIBUTUAK
Hedadura **% 70eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.**
Sendotasuna

GARAPEN-MAILA (azken puntuazioa)	
% 30eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.	
***KUDEAKETA ARDATZA**	**Maila orokorrean**
	Euskararen normalizazioaren kudeaketan erakundeak egindako ibilbidea; hots, erakundeak aspalditik dauka euskaraz nagusiki lan egingo duen erakunde baten ikuspegia txertatuta bere kudeaketa orokorrean.
	Euskararen erabileraren kudeaketak zer nolako eragina duen euskararen erabileran; hots, euskararen erabilera sustatzeko plan estrategikoaren helburuek zenbateraino hurbiltzen duten erakundea euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila erakundearen kudeaketa orokorrean; hots, erakundeak zenbateraino daukan kudeaketa eredu egoki bat (Aurrerabide Kudeaketa Aurreratua, Gobernantza Ona…), eta euskararen kudeaketaren txertatze-maila zenbatekoa den kudeaketa orokor horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategia-maila erakundearen kudeaketan.
	Euskararen erabileraren kudeaketak erakundean duen errotasun-maila; hau da, hizkuntzen kudeaketa nahikoa errotuta dagoen erakundean ala momentuan momentuko arduradun eta langileen borondatearen menpe dagoen.
	Euskararen kudeaketari dagozkion hizkuntza-irizpideen egokitasuna, euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundea lortzeko bidean.
	Erakundeak bere jarduna zaintzen du inguruko gizartean euskaldunak euskaraz bizi ahal izan daitezen, eta bere hizkuntza-eskubideak berma daitezen.
	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eraman duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.
	Erakundeko ordezkari politikoak eta arduradun teknikoak zenbateraino diren euren lan-jardunean eredu eta proaktibo, euskararen erabilerari dagokionez (erabileraren garrantziaz ohartarazten diete berarekin lan egiten dutenei).
	Erakundeak zenbateraino txertatzen dituen kontratu, hitzarmen eta dirulaguntzetan euskararen erabilera bai gizartean baita erakundean ere sustatzeko klausulak (lan-hizkuntzan eta zerbitzu-hizkuntzan).
ERABILERA ARDATZA	**Arlo bakoitzaren arabera**
	Euskararen normalizazioaren arlo bakoitzean erakundeak egindako ibilbidea eta ezarritako helburuak zenbateraino hurbiltzen diren euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Arlo bakoitza kudeatzeko erakundeak duen antolatzeko moduak zer nolako eragina duen euskararen erabileran.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila arlo horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategikotasun-maila arlo horretan.
	Euskararen erabileraren jarraipenaren sistematizazio-maila arlo horretan.
	Arlo horretako hizkuntza-irizpideen egokitasuna, garapen- eta betetze-maila.

GARAPEN-MAILA (azken puntuazioa)	
ERABILERA ARDATZA	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eraman duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.
*Garapen-maila KEMENen arlo bakoitzaren arabera kalkulatuko da, kudeaketari dagokion 1. ardatzean izan ezik. Honetan, ardatzaren araberako garapen-maila orokorra kalkulatuko da.	

8.– Ebaluatzeko prozedura honi jarraiki, erakundeek puntu kopuru jakin bat pilatuko dute arlo bakoitzean, eta horren araberakoa izango da maila bateko edo besteko egiaztapena.

8.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAN: EBALUAZIO-PROZESUAREN BAITAKO FASEAK

Hona hemen, Bikain kanpo-ebaluazioaren prozesuaren fase edo eginkizun nagusiak:

1.– Sektore publikoko erakundeetan Bikain ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren nondik norakoak jasotzen dituen **ebazpenaren argitalpena eta zabalkundea**.

2.– Erakunde interesdunek **kanpo-ebaluazioa eskatzea** (Egoitza elektronikoa).

3.– Erakundeen eskabideak aztertzea, eta **onartuak izan diren** ala ez **jakinaraztea** (zuzendariaren ebazpen bidez).

4.– Kanpo-ebaluazioa egingo duen talde ebaluatzailearen arduraduna harremanetan jarriko da onartutako erakundearekin, Bikain ebaluazio-prozesua azaldu eta zalantzak argitzeko (**banakako online informazio-saioa**). Horrez gain, erakundeak osatu beharreko aurkezpen eta autodiagnostikoa (Aurretxostena) lantzeko laguntza ere emango zaio erakundeari saio honetan. Saiootan banaka hartuko du parte erakundeak.

5.– Erakundeak bere **aurkezpen eta autodiagnostikoa prestatzea (Aurretxostena)**.

6.– **Autodiagnostikoa aurkeztea**.

7.– Jasotako **autodiagnostikoaren errebisioa**, eta egin beharreko **zuzenketak** (talde ebaluatzailearen eta erakundearen esku).

8.– Erakundearen **autodiagnostikoaren azterketa eta aldez aurreko ebaluazioa** + **agenda lotzea** erakundearekin (talde ebaluatzailearen esku).

9.– **Ebaluazio-egunak**: erakundeko langileekin kontraste-elkarrizketak egitea.

10.– Ebaluatutako erakundearen **ebaluazio-txostena landu eta erakundeari bidaltzea**. (Ziurtagiria lortzen duten erakundeei berehala emango zaie ziurtagiri digitala eta berau erabiltzeko estilo-liburua).

11.– Erakundeek **gogobetetze-inkestak** betetzea.

12.– Ebaluazio ostean, **ebaluazio-txostenari buruzko zalantzak argitzeko saioa,** erakundearen eta talde ebaluatzailearen artean (hautazkoa).

13.– Ziurtagiriak banatzeko **ekitaldia**.

9.– BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAN: KANPO-EBALUAZIOA JASOTZEKO ERAKUNDE PUBLIKOEK BETE BEHARREKOAK

Ebaluatuak izateko onartzen diren erakunde publikoek honako betebehar hauek izango dituzte, bai hizkuntza-arlokoak baita hizkuntza-esparrutik kanpokoak ere:

9.1.– Hizkuntza-esparruko betebeharrak

1.– Erakunde eskatzaileak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izango du.

2.– Erakundeak plantillako pertsona bat izendatuko du solaskide, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoarekiko eta talde ebaluatzailearekiko harremana bidera dezan prozesu osoan zehar. Pertsona horren lanpostu-profila honakoa izatea gomendatzen da: erakundean arduraren bat izatea, erakundearen kudeaketan lanpostu estrategikoa izatea, ezagutza sakona izatea euskarak erakundean duen kudeaketa eta erabileraz, euskara-gaitasun egokia izatea...

3.– Kanpo-ebaluazioa eskatzen duen erakundeak bulego teknikoari emango dio honek zein talde ebaluatzaileak eskatutako informazio guztia.

4.– Ebaluatua izango den erakundeak erraztasunak jarri beharko dizkio talde ebaluatzaileari informazioa emateko garaian: ebaluatzaileei lagundu, jarrera egokia izan, dokumentuak eskuragarri izan, ebaluatzaileek elkarrizketatu nahi dituzten pertsonak kanpo-ebaluazioan parte hartuko dutela bermatu, eta orokorrean, gardentasuna erakutsi talde ebaluatzaileak ahalik eta informazio gehien jaso eta ondorioz erakundearen egoera erreala ezagutu dezan. Aurretik jasotakoak ez betetzeak kanpo-ebaluazioa etetea ekar dezake.

5.– Kasuan-kasuan, eta beharrezko iritziz gero, bulego teknikoak bilera batera deitu ahal izango ditu erakunde eskatzaileak, banaka, kanpo-ebaluazioaren perimetroa hitzartzeko. Hitzartzen den hori izango da ebaluatuko dena.

6.– KEMEN adierazle-sistemaren araberako aurkezpen eta autodiagnostikoa osatu beharko dute erakunde eskatzaileek, horretarako prestatutako eredua baliatuta.

7.– Bikain ebaluazioa jaso nahi duten erakunde publikoek euskararen normalizazio-prozesuaren alorrean legeak ezartzen dizkien betebeharrak bete eta bermatu behar dituzte ezinbestean. Horrez gain, euskararen erabileraren normalizazio- eta indarberritze-prozesuaren garapen eta koordinazio egokia helburu, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere eskumenen markoan erakundeei eskatutako informazio-iturri eta datuak aurkeztuta izan behar dituzte erakundeek.

9.2.– Hizkuntza-esparrutik kanpoko betebeharrak

1.– Ezin izango dute ebaluazio-prozesuan parte hartu: dirulaguntzak edo laguntza publikoak eskuratzea galarazten duen debekuren baten edo administrazio-zehapen edota zehapen penalen baten menpe dauden eskatzaileak; ez eta 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak dela bide, debeku horrekin zigortuak izan direnak ere, betiere zehapenean finkatutako epe-barrutian.

2.– Erakunde eskatzaileak zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzaren ordainketak egunean izan behar ditu. Horretarako, kudeatzaileak automatikoki egiaztatuko du eskatzaileari baimenik eskatu gabe, ordainketa horietan egunean dagoela behar bestetan, Euskadiko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen testu bateginak ezarritakoari jarraituz. Hala ere, eskatzaileak baimen hori berariaz ukatu dezake eta, kasu horretan, interesdunak dagozkion egiaztagiriak aurkeztu beharko ditu.

3.– Erakunde eskatzaileek Berdintasun Plana eduki eta aplikatu beharko dute, otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak, ezarritakoaren arabera.

4.– Sozietate publikoen kasuan, ezinbestekoa izango da beharrezko lege-nortasunez horniturik egon eta, aldi berean, dagokien erregistroan izen emanda izatea.

5.– Erakundearen lege-ordezkariak izendatuko du eskabidean zein diren ebaluatu behar diren egoitza edota unitateak (administrazio-unitateak edota lan-zentroak badira, adibidez). Eskabidean izendatu ez den egoitza zein gunerik ez da ebaluatuko.

10.– IZEN-EMATEA ETA GAINERAKO IZAPIDEAK

10.1.– Erakundeek bete eta erantsi beharreko agiriak

1.– Erakunde eskatzaileek eskabidea ondo bete beharko dute.

2.– Horrez gain, erakundeari buruzko honako agiri hauek ere erantsi beharko dituzte:

Administrazio honetako erregistroetan izen emanda ez badaude, honako agiri hauek: eratze-eskrituraren kopia, entitateko estatutuen kopia eta dagokion erregistro publikoan izen emanda dagoela egiaztatzen duen agiriaren kopia.

Administrazio honetako erregistroetan dauden fundazioak, elkarteak edo kooperatibak badira, ofizioz konprobatuko du organo kudeatzaileak.

Erregistratzera beharturik ez dauden entitateek sortzeko behar izan dituzten dokumentuak erantsi beharko dituzte.

3.– Beharrezkotzat jotzen denetan, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoak erakunde eskatzaileari behar beste informazio eta dokumentazio eskatu ahal izango dio, aurkeztutako eskaria egoki baloratzeko.

Halaber, organo honek eskumena izango du informazio osagarria eskuratzeko erakundeek organo honi beroni aurkeztutako euskara plan eta gainerako agiri osagarrietatik.

10.2.– Eskaeren izapidetzea

1.– Erakunde interesdunek bide elektronikoa erabili beharko dute prozedurako izapide guztiak egiteko, kontsultatzeko eta eskatzeko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan dioenari jarraituz. Halaber, eskatzaileei egin beharreko jakinarazpen, komunikazio eta eskabidearen ondoko bestelako izapideak bitarteko berberak erabiliz egingo dira.

2.– Eskabideak, erantzukizunpeko adierazpenak eta bestelako ereduak modu elektronikoan izapidetzeko zehaztapenak https://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/hizkuntza-politika/ helbidean daude eskuragarri.

Eskaeraren ondorengo izapideak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoko http://www.euskadi.eus/nirekudeaketak gunearen bitartez egin beharko dira.

10.3.– Aurkeztutako eskabidean egindako akatsen zuzenketa

Ikusten bada eskabidea onartzeko eskatzen den dokumentazioan zerbait falta dela edo forma-akatsak daudela, edota aurkeztu diren dokumentuetan akatsak daudela, hamar egun naturaleko epea emango zaio interesdunari akatsa zuzentzeko edo aurkeztu beharreko agiriak aurkezteko. Era berean, ohartarazi egingo zaio ezen, epe hori igaro eta zuzenketarik egin ez bada, eskabidean atzera egiten duela ulertuko dela, aurrez jakinaraziko zaion ebazpen baten bidez, edo dagokion izapidea egiteko eskubidea galduko duela.

10.4.– Eskaerak egitea eta ebaztea, eta ebaluazioa egiteko epea

1.– Erakunde interesdunek urteko edozein momentutan egin ahal izango dute ebaluazioa jasotzeko eskaera. Kanpo-ebaluazioak ez dira deialdi jakin bati lotuta egongo, eta urtean zehar burutuko dira ebazpen honetako 8. atalean zehaztutako fase eta epeak kontuan izanda. Nolanahi ere, ebaluazioa ebazteko epea gehienez ere 3 hilabetekoa izango da, kanpo-ebaluazioa onartua izanaren ebazpena jasotzen denetik zenbatzen hasita.

2.– Ebazpen honetako 4.2. atalak zehazten duen organo kudeatzaileak eskaerak aztertuko ditu, eta eskatzaileek ebaluazioa jaso ahal izateko ezinbesteko baldintzak betetzen dituztela eta aurkeztu beharreko dokumentazioa zuzen dagoela egiaztatuko du. Ondoren, Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendariaren ebazpen bidez, eskatzaileetako bakoitzari jakinaraziko zaio kanpo-ebaluazioaren prozesuan parte hartzeko eskaera onartua izan den edo ez, eta onartua izanez gero, zein izango den ebaluazioaren kronograma.

3.– Eskabidea aurkeztu, eta handik 3 hilabeteko epean ebazpenik jasoko ez balitz, administrazio-isiltasunak eskaeraren ukapena adierazten duela ulertuko da.

II. ERANSKINA

KEMEN, KUDEAKETA ETA ERABILERA MARKOA EUSKARAREN NORMALIZAZIORAKO

1. ardatza. Kudeaketa	% 30

1.0.1 ARLOA: EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA		% 20	
1.0.1.1	Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	% 40	E1
1.0.1.2*	Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.	% 60	E2
1.0.1.3	Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).	-	E3

1.0.2 ARLOA: LIDERGOA		% 25	
1.0.2.4*	Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.	% 35	E4.1 E4.2 E4.3
1.0.2.5*	Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezen.	% 35	E5
1.0.2.6	Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.	% 30	E6

1.0.3 ARLOA: LANGILEAK		% 20	
1.0.3.7	Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-planei eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.	% 30	E7 L1
1.0.3.8 *	Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.	% 40	L2
1.0.3.9	Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.	% 20	L3
1.0.3.10	Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.	% 10	L4
1.0.3.11	Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz.	-	L5.1 L5.2

1.0.4 ARLOA: HIZKUNTZA-GAITASUNA		-	
1.0.4.12	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.	-	L6
1.0.4.13	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.	-	L7
1.0.4.14	Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko	-	E8

1.0.5 ARLOA: EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA		% 15	
1.0.5.15	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.	% 70	E9
1.0.5.16	Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du.	% 30	E10.1 E10.2

1.0.6 ARLOA: HIZKUNTZA-KLAUSULAK		% 20	
1.0.6.17	Kontratuetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 15	E11
1.0.6.18	Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 10	E12
1.0.6.19*	Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratuetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 45	E13
1.0.6.20	Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 30	E14

2. ardatza. Erabilera — % 70

2.1.– Eremua: Zerbitzu-hizkuntza (erabileraren % 30).

2.1.1 ARLOA: IRUDIA		% 20	
2.1.1.21	Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.	% 20	E15.1 E15.2
2.1.1.22	Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.	% 20	E16.1 E16.2
2.1.1.23	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.	% 30	E17
2.1.1.24	Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.	% 30	E18.1 E18.2 E18.3 E18.4

2.1.2 ARLOA: HERRITARREKIKO HARREMANAK		% 80	
2.1.2.25*	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.	% 20	L8
2.1.2.26*	Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.	% 25	L9.1 L9.2
2.1.2.27*	Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.	% 20	E19.1 E19.2
2.1.2.28*	Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E20
2.1.2.29*	Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.	% 20	E21
2.1.2.30	Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.	-	L10 L11
2.1.2.31	Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.	-	E22

2.2.– Eremua: Lan-hizkuntza (erabileraren % 70).

2.2.1 ARLOA: BARNE-HARREMANAK		% 30	
2.2.1.32	Lan-bilerak euskaraz egiten dira.	% 20	E23 L12
2.2.1.33*	Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.	% 25	L13
2.2.1.34	Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.	-	L14
2.2.1.35*	Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.	% 20	L15
2.2.1.36	Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.		E24
2.2.1.37	Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.	% 15	E25
2.2.1.38	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.	% 5	L16

2.2.2. ARLOA: KANPO-HARREMANAK		% 20	
2.2.2.39	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 30	L17
2.2.2.40*	Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 40	E26
2.2.2.41	Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 15	L18
2.2.2.42	Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E27

2.2.3. ARLOA: PRESTAKUNTZA		% 15	
2.2.3.43	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.	% 35	E28
2.2.3.44	Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.	% 45	L19
2.2.3.45	Hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie langileei.	% 20	E29

2.2.4 ARLOA: BALIABIDE INFORMATIKOAK		% 15	
2.2.4.46	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.	**% 50**	L20
2.2.4.47	Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.	**% 50**	L21

2.2.5 ARLOA: SORTZE-HIZKUNTZA		% 20	
2.2.5.48*	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.	% 100	L22

III. ERANSKINA

AUTODIAGNOSTIKOA EGITEKO EREDUA

Erakunde publikoen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-mailaren BIKAIN ebaluazioa

ERAKUNDEAREN AURKEZPENA ETA AUTODIAGNOSTIKOA *AURRETXOSTENA*

EUSKAL SEKTORE PUBLIKOA

Ebaluatuko den erakundearen izena:

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

1.– ERAKUNDEAREN DATUAK

Egoitza nagusiaren helbidea eta iristeko lotura-mapa:	
Egoitza honetaz gain, beste egoitzaren bat bisitatu behar bada, zerrendatu hemen:	
Erakundearen jarduera:	
Erakundeak menpeko beste erakunderik badu, zerrendatu (adibidez, sozietate publikoak):	
Langile kopurua, sexuaren arabera bereizita:	
Ingurune digitala: webgunea(k), sare sozialak...:	
Zein erabaki-organotan hartzen dira euskararen kudeaketaren gaineko erabakiak?	
Erakundeak badu kudeaketa orokorrerako plan estrategikorik?	☐ BAI ☐ EZ * Baiezkoan, erantzun hurrengo galdera.
Txertatuta dago euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketarako plan estrategiko orokorrean?	☐ BAI ☐ EZ * Baiezkoan, zelan dago txertatuta hizkuntzen kudeaketa erakundearen plan estrategiko orokorrean?

Erakundeari buruz jakin beharreko argibide eta berezitasun garrantzitsuenak:	

2.– ERAKUNDEAREN EGITURA ETA ORGANIGRAMA

2.1.– Erakundea egituratzeko modua (organigrama, jarduera/prozesuen mapa...).

(Txertatu egitura eta organigrama behean).

2.2.– Ebaluatu beharreko egoitza nagusiko egitura zerrendatu, eta atal bakoitzari dagokion informazio osagarria zehaztu:

Erakundearen egituraren atalak	Atal bakoitzak burutzen duen jarduera	Langile kopurua	Langileen batez besteko adina	Atalaren euskararen egiaztatze-maila zehaztu, sexuaren arabera bereizita (%) 1.HE/2.HE/3.HE/4.HE	Atalaren arduradunaren euskararen egiaztatze-maila zehaztu 1.HE/2.HE/3.HE/4.HE	Zehaztu harremanak norekin dituen atal bakoitzak (herritarrak, erakunde pribatuak, beste administrazioak...)
				Guztira, sexuaren arabera bereizita:		

2.3.– Ebaluatu beharreko egoitza gehiago izanez gero, bete hurrengo taula:

Egoitzaren izena/Egoitza horrek emandako atalaren izena	Atal bakoitzak burutzen duen jarduera	Helbidea (iristeko lotura-mapa)	Langile kopurua	Atalaren euskararen egiaztatze-maila zehaztu, sexuaren arabera bereizita (%) 1.HE/2.HE/3.HE/4.HE	Atalaren arduradunaren euskararen egiaztatze-maila zehaztu 1.HE/2.HE/3.HE/4.HE	Zehaztu harremanak norekin dituen bakoitzak (herritarrak, beste administrazio batzuk, erakunde pribatuak...)
1						
2						
3						
				Guztira, sexuaren arabera bereizita:		

3.– ERAKUNDEAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUEI BURUZKO ARGIBIDEAK

Hurrengo taulan, erakundeak herritar edo beste erakunde batzuei ematen dizkien **zerbitzu guztiak** zerrendatu behar dira. Horrela, ebaluatzaileek argi izango dute erakundeak zer zerbitzu ematen duen, nor den horren hartzailea eta nolakoa den euskararen erabilera zerbitzuetako bakoitzean.

Bi zerrenda azaltzen dira jarraian: lehena, erakundeak zuzenean bere baliabideekin eskaintzen dituen zerbitzuak biltzeko; eta bigarrena, hirugarrenen bidez emandakoak (ez badago, adierazi taulan bertan).

3.1.– Taula: **Erakundeak bere baliabideekin ematen dituen zerbitzuak**	**Zertan datza zerbitzua?**	**Erakundeak ematen dituen zerbitzu guztiak kontuan hartuta, zerbitzu honen pisua beste zerbitzuekin alderatuta (%): erabiltzaile kopuru, ordu kopuru edo beste irizpide batzuen arabera kalkulatuta**	**Zein da zerbitzu horren hartzaile mota: herritarrak, erakunde pribatu edo erakunde publikoak? Zehaztu zerbitzu hori jasotzen duen hartzaile mota bakoitzaren ehunekoa (%)**	**Zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen da?** **E: euskaraz bakarrik** **ELB: ele bietan** **G: gaztelaniaz bakarrik**	**Zerbitzu honetan hartzaileak hartzen duen idatzizko materialetik, zenbat dago euskara hutsez edo ele bietan? (%)**	**Zerbitzu honetako hartzaileekin ahozko harremanak euskaraz egin ahal izatea bermatzen da?** **(% 0 inoiz ez, % 100 beti)**	**Zein da zerbitzua eskaintzen dutenen euskara-gaitasuna?** Gaitasun handia % Erdi mailako gaitasuna % Gaitasun txikia % Gaitasunik ez %
A ZERBITZUA							
B ZERBITZUA							
C ZERBITZUA							
…							

OHARRA:

Zerbitzu-hartzailea herritarra denean, KEMEN markoko HERRITARREKIKO HARREMANAK arloaren baitan ebaluatuko da.

Zerbitzu-hartzailea erakunde publikoa zein erakunde pribatua denean, KEMEN markoko KANPO-HARREMANAK arloaren baitan ebaluatuko da.

3.2.– Taula: Erakundeak hirugarrenen bidez ematen dituen zerbitzuak zerrendatu	**Zertan datza zerbitzua?**	**Erakundeak ematen dituen zerbitzu guztiak kontuan hartuta, <u>zerbitzu honen pisua beste zerbitzuekin alderatuta</u> (%): erabiltzaile kopuru, ordu kopuru edo beste irizpide batzuen arabera kalkulatua**	**Zein da zerbitzu horren hartzaile mota: herritarrak, erakunde pribatu edo erakunde publikoak? Zehaztu zerbitzu hori jasotzen duen hartzaile mota bakoitzaren ehunekoa (%)**	**Zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen da?** E: euskaraz bakarrik; ELB: ele bietan; G: gaztelaniaz bakarrik	**Zerbitzu honetan hartzaileak hartzen duen idatzizko materialetik, zenbat dago euskara hutsez edo ele bietan? (%)**	**Zerbitzu honetako hartzaileekin ahozko harremanak euskaraz egin ahal izatea bermatzen da?** (% 0 inoiz ez, % 100 beti)	**Zein da zerbitzua eskaintzen dutenen euskara-gaitasuna?** Gaitasun handia %; Erdi mailako gaitasuna %; Gaitasun txikia %; Gaitasunik ez %
A ZERBITZUA							
B ZERBITZUA							
D ZERBITZUA							
…							

OHARRA:

Zerbitzu-hartzailea herritarra denean, KEMEN markoko HERRITARREKIKO HARREMANAK arloaren baitan ebaluatuko da.

Zerbitzu-hartzailea erakunde publikoa zein erakunde pribatua denean, KEMEN markoko KANPO-HARREMANAK arloaren baitan ebaluatuko da.

4.– KUDEAKETA ETA ERABILERA MARKOA EUSKARAREN NORMALIZAZIORAKO KEMEN-EN APLIKAGARRITASUNA EBALUATUKO DEN ERAKUNDEAN

BIKAIN Aitortza-sistemaren baitan, KEMEN markoren 13 arloak eta hauen barneko adierazle guztiak (47) aztertu behar dira, oro har. Hala ere, gerta daiteke erakundeak adierazleren bat kudeatzeko eskumen zuzenik ez izatea, erakundea zati den erakunde nagusiago batek (matrizea) daukalako horretarako eskumena. Kasu horretan, matrizearen kudeaketa aintzat hartuko da ebaluazioan; betiere adierazle horrek eragina badu ebaluazioa jasoko duen erakundearen lan-jardunean.

Hortaz, hurrengo taulan zehaztu zure erakundeak zuzenean 13 arlo eta 47 adierazleak kudeatu edo lantzeko eskumenik duen; eta kasu horretan, ez kudeatzearen arrazoia azaldu edota zein atal/prozesu/pertsona diren adierazle horietako bakoitzaren ardura dutenak. Arlo eta adierazle horretan erakundeak eskumenik ez badu, idatzi oharretan nork duen.

KEMEN markoaren baitako arloak eta adierazleak	**Erakundeak badu horiek lantzeko eskumenik?** **Erantzuna baiezkoa baldin bada, zehaztu zeintzuk diren adierazle horiei erantzuna emateko unitate/sail/prozesu/talde/pertsona egokienak**	**Erantzuna ezezkoa baldin bada, adierazi eskumena nork duen**
KUDEAKETA		
EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA		
Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.		
Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).		
LIDERGOA		
Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.	☐ BAI	☐ EZ

KEMEN markoaren baitako arloak eta adierazleak	Erakundeak badu horiek lantzeko eskumenik? Erantzuna baiezkoa baldin bada, zehaztu zeintzuk diren adierazle horiei erantzuna emateko unitate/sail/prozesu/talde/pertsona egokienak	Erantzuna ezezkoa baldin bada, adierazi eskumena nork duen
Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezen.	Nork kudeatzen du?	Nork kudeatzen du?
Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.		
LANGILEAK		
Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-planei eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.		
Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.		
Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.		
Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz.		
HIZKUNTZA-GAITASUNA		
Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.		
Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.		
EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA		
Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du.		
HIZKUNTZA-KLAUSULAK		
Kontratuetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	☐ BAI	☐ EZ
Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.		

KEMEN markoaren baitako arloak eta adierazleak	Erakundeak badu horiek lantzeko eskumenik? Erantzuna baiezkoa baldin bada, zehaztu zeintzuk diren adierazle horiei erantzuna emateko unitate/sail/prozesu/talde/pertsona egokienak	Erantzuna ezezkoa baldin bada, adierazi eskumena nork duen
Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratuetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	Nork kudeatzen du?	Nork kudeatzen du?
Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.		

ERABILERA		
ZERBITZU-HIZKUNTZA		
IRUDIA		
Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.		
Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.		
Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.		
HERRITARREKIKO HARREMANAK		
Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.		
Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.		
Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.		
Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.		
Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.		

Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.		
LAN-HIZKUNTZA		
BARNE-HARREMANAK		
Lan-bilerak euskaraz egiten dira.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.		
Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.		
Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.		
Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.		
Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.		
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.		
KANPO-HARREMANAK		
Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.		
Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.		
Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie idatzizko komunikazioak.		
PRESTAKUNTZA		
Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.	☐ BAI Nork kudeatzen du?	☐ EZ Nork kudeatzen du?
Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.		
Hizkuntza-trebakuntza eskaini zaie langileei.		

BALIABIDE INFORMATIKOAK		
Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.	□ BAI Nork kudeatzen du?	□ EZ Nork kudeatzen du?
Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.		
SORTZE-HIZKUNTZA		
Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.	□ BAI Nork kudeatzen du?	□ EZ Nork kudeatzen du?

5.– ERAKUNDEAREN AURKEZPEN ETA AUTODIAGNOSTIKOARI BURUZKO INFORMAZIOAREN USTIAKETA

Nola egin da erakundearen autodiagnostikoa? Euskararen erabilera normalizatzeko erakundeak duen egitura eragileak egin du, talde bat osatu da horretarako, pertsona bakarrak egin du, 2-3 pertsona egon dira, modu parte-hartzailean egin da…	Hemen erantzun
Nola egin da autodiagnostikoan azaltzen diren adierazleen neurketa? HPSk diseinatutako KEMEN neurketa erabiliz, beste neurketa mota bat baliatuz, langileen iritziak jasota, modu orokorrean kalkulatu dira, pertzepzioetan oinarritutako datuak sartu dira…	Hemen erantzun

ERAKUNDEAREN AUTODIAGNOSTIKOA

Hurrengo orrialdeetan erakundearen autodiagnostikoa egiteko erabili behar den egitura eta eredua azaltzen dira. Horiei jarraiki egin beharko da Bikain ebaluazioa jasotzeko nahitaezko autodiagnostikoa. Honi esker, erakundearen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-mailaren berri eman ahal izango du erakundeak.

Alde batik, *KEMEN marko*ko arlo bakoitzari buruzko **informazio kualitatiboaren bitartez.** Informazio honi esker, arlo hauetako bakoitzean erakundeak duen egoera orokorra ezagutzeaz gain, izan duen bilakaeraren berri izango dute ebaluatzaileek; arlo bakoitzean erakundeak duen **SENDOTASUNAREN berri**, hain zuzen ere.

Bestalde, *KEMEN marko*ko arlo bakoitzari buruzko **informazio kuantitatiboa** ere eman beharko du erakundeak. Informazio kuantitatibo honi esker, adierazle bakoitzean euskarak duen **HEDADURAREN** berri izango dute ebaluatzaileek; hau da, markoko adierazle bakoitzean euskararen presentzia eta erabilera zenbateraino dagoen zabalduta edo garatuta. HPSk finkatutako metodologiaren arabera egingo da neurketa.

"Azalpenak" izeneko laukitxoan, adierazle bakoitzaren hedadurari buruzko informazioa osatuko da. Oso garrantzitsua da informazio on eta zehatza ematea, ebaluatzaileek erakundearen egoeraren berri izateko, eta datu kuantitatiboen zergatia uler dezaten.

Adibidez:

1.– Ardatza. Kudeaketa

1.0.1.– ARLOA. EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.1.– arloaren adierazleak

1.0.1.1 Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	Hedadura	%
Azalpena:		

OHARRA: aurkezpena eta autodiagnostikoa ondo egitea eta betetzea oso garrantzitsua da. Alde batetik, erakundearen errealitatea ezagutzeko tresna baliagarria izan daitekeelako; eta bestetik, ebaluatzaileek euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren inguruko informazio zehatza, osatua eta fidagarria izan dezaten.

Ohar garrantzitsua: 97/2023 Dekretuaren arabera, Bikain Aitortza-sistemara aurkeztutako erakundeek ezingo dute BIKAIN ziurtagiri-maila bat eskuratu baldin eta euskara alorrean legediak ezartzen dizkien betekizunak bermatzen ez badituzte. Are gehiago, erakundeak lortutako puntuazioa gorabehera, ebazpen honetan zerbitzu-hizkuntzaren LANGA ezarrita dago BIKAIN ebaluazioaren prozedurari dagokionez. Hau da, berekin herritarrekiko harremanak dakartzaten arloetan gutxienez % 90eko hedadura (ehunekoa) bete eta egiaztatu behar dute erakundeek BIKAIN ziurtagiria eskuratzeko. Hedadura horretatik beherako emaitza lortzen dutenek BIKAIN ebaluazioa jaso ahal izango dute, baina ez dute ziurtagiririk eskuratuko.

BIKAIN AUTODIAGNOSTIKOA

Euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko erakundeak duen **ikuspegia**:

Euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko erakundeak dituen **helburu estrategikoak**:

1.– Ardatza: Kudeaketa.

1.0.1.– ARLOA. EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.1.– arloaren adierazleak

1.0.1.1.– Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.1.2.– Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.1.3.– Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.2.– ARLOA. LIDERGOA.

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.2.– arloaren adierazleak

1.0.2.4 Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.2.5– Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezen.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.2.6.– Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.3.– ARLOA. LANGILEAK.

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.3.– arloaren adierazleak

1.0.3.7.– Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-planei eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.3.8.– Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.3.9.– Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.3.10.– Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

1.0.3.11.– Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.4.– ARLOA. HIZKUNTZA-GAITASUNA.

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.4. arloaren adierazleak

1.0.4.12.– Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.4.13.– Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.4.14.– Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.5.– ARLOA. EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA.

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.5.– arloaren adierazleak

1.0.5.15.– Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.5.16.– Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.6.– ARLOA. HIZKUNTZA-KLAUSULAK

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

1.0.6.– Arloaren adierazleak

1.0.6.17.– Kontratuetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.6.18.– Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.6.19.– Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratuetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	Hedadura	%
Azalpena:		

1.0.6.20.– Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.– Ardatza. Erabilera

2.1.– Eremua: Zerbitzu-hizkuntza

2.1.1.– ARLOA. IRUDIA

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.1.1.– Arloaren adierazleak

2.1.1.21.– Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.1.22.– Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.1.23.– Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.1.24.– Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.– ARLOA. HERRITARREKIKO HARREMANAK

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.1.2.– arloaren adierazleak

2.1.2.25.– Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.26.– Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.27.– Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.28.– Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.29.– Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.30.– Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.1.2.31.– Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.– Eremua: Lan-hizkuntza

2.2.1.– ARLOA. BARNE-HARREMANAK

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.2.1.– Arloaren adierazleak

2.2.1.32.– Lan-bilerak euskaraz egiten dira.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.33.– Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.34.– Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.35.– Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.36.– Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.37.– Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.1.38.– Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.2.– ARLOA. KANPO-HARREMANAK

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.2.2.– Arloaren adierazleak

2.2.2.39.– Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.2.40.– Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.2.41.– Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.2.42.– Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie idatzizko komunikazioak.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.3.– ARLOA. PRESTAKUNTZA

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.2.3.– Arloaren adierazleak

2.2.3.43.– Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.3.44.– Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.3.45.– Hizkuntza-trebakuntza eskaini zaie langileei.	Hedadura	%
Azalpena:		

2.2.4.– ARLOA. BALIABIDE INFORMATIKOAK

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.2.4.– Arloaren adierazleak

2.2.4.46.– Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

2.2.4.47.– Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.	**Hedadura**	**%**
Azalpena:		

2.2.5.– ARLOA. SORTZE-HIZKUNTZA

ARLOARI DAGOKION SENDOTASUNA

Arloaren egoera:

Arloan egindakoak:

2.2.5.– Arloaren adierazleak

2.2.5.48.– Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.	Hedadura	%
Azalpena:		

IV. ERANSKINA

AUTODIAGNOSTIKOA BETETZEKO GALDETEGI-EREDUA

Erakundearentzako galdetegia

1. ardatza

KUDEAKETA

(% 30)

1.0.1.– ARLOA: EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.1.1	**Erakundeak plan estrategikoa eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.**	% 40

Adierazle honen bitartez adierazi behar da erakundeak plan estrategikoa eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituraturik duen, eta, baiezkoan, nolakoa den sistema hori.

Euskararen normalizaziorako erreferentea izango den sistema egituratuaren egitekoak ondokoak dira, besteak beste: erakundearen hizkuntza-helburuak zehaztea, helburu horiek lortzera bideratutako estrategia antolatzea, plan estrategikoa eta kudeaketa-planak diseinatzea eta adostea, ekintzen proposamenak lantzea, planak kudeatzea, eta hauei jarraipena egitea.

Kontuan hartu behar da, nahi eta nahi ez, Euskal Sektore Publikoko erakunde guztiek duten egoera, tamaina eta berezko ezaugarriengatik ez dagoela sistema egituratu hori modu bakarrean ulertzerik. Hau da, erakunde bakoitzak bere egoerara eta beharretara egokitu behar du, eta, beraz, hainbat forma hartu ahalko ditu:

- Langileek osatutako ohiko euskara batzordea edo taldea.
- Langile zein arduradun politiko zein teknikoek osatutako euskara batzordea edo taldea, noizean behin biltzen dena eta oso eraginkorra ez dena.
- Zeharkako izaera duen egitura, normalizazio teknikariak, eta atal, zerbitzu edota arlo desberdinetako langile eta arduradunek osatua (arduradun politikoak, teknikoak edo eurek propio izendatutako pertsonak); operatiboa eta eraginkorra dena eta erabakitzeko ahalmena duena.
- Berariazko egitura baten beharrik ez duten erakundeak, euskararen kudeaketa guztiz barneratuta dutelako funtzionatzeko modu bezala. Hori bermatzeko, ondo zehaztuta dute jardueren planifikazioa, jarraipena eta ebaluazioa noiz, nork eta nola egin behar den.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E1	**Erakundean badago plan estrategikoa eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituraturik? Eta baiezkoan, nolakoa da sistema hori?**	1	**Betetze-maila oso baxua**	Ez dago kudeaketarako egiturarik, egiten dena normalizazio teknikariaren esku dago.	0
		2	**Betetze-maila baxua**	Langile boluntarioekin osatutako jarraipen-taldea dago, erabaki ahalmen handirik gabekoa, eta ez oso operatiboa.	25
		3	**Betetze-maila ertaina**	Langile zein arduradun politiko eta teknikoek osatutako taldea dago, operatibitate-maila baxua duena.	50
		4	**Betetze-maila altua**	Zeharkako izaera duen kudeaketa-sistema egituratua dago, erabakitzeko ahalmena du baita operatibitate-maila egokia ere.	75
		5	**Betetze-maila oso altua**	Euskararen kudeaketa erabat integratua dago erakundearen atal guztien ohiko kudeaketan. Hori dela eta, ez du behar plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko berariazko egiturarik.	100
		*	**Besterik/ezin ebaluatu**	Erakundearen egoera ez da aurreko erantzun-aukera bakar batera ere hurbiltzen edota ezin da betetze-maila ebaluatu.	Baztertzailea

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.1.2	**Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.**	% 60

Adierazle honen bidez aztertuko da, plan estrategikoan zehaztutako moduan, indarrean dauden plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei jarraipen sistematikorik egiten zaien; hau da, aurreikusitako ekintzak eta neurriak gauzatzen diren, dagokionean ekintza horien zein hizkuntza-irizpideen betetze-maila ebaluatzen den eta ondoriozko egokitzapenik egiten den.

Hizkuntzak kudeatzeak esan nahi du erakundeak plan estrategikoan hizkuntza-helburuak zehaztu behar dituela, eta horiek lortze aldera, urteko kudeaketa-planen bidez, ekintza, irizpide eta mekanismoak ezarri behar dituela. Gainera, erakundeak horien jarraipena egin behar du (helburuen eta adierazleen jarraipena), eta ikusitako emaitzen arabera helburu berriak ezarri, planteamendua aldatu, mekanismoak egokitu, etab. Etengabeko hobekuntza lortzera bideratuta dago, beraz, jarraipen sistematikoa.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E2	**Jarraipen sistematikoa egiten zaie plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei?**	1	**Batere ez**	Ez da ez plan estrategiko, ez kudeaketa-plan, ez hizkuntza-irizpideen inongo jarraipenik egiten.	0
		2	**Baxua**	Ez da kudeaketa-planaren eta hizkuntza-irizpideen jarraipenik egiten; plan estrategikoarena bakarrik egiten da, plangintzaldiaren amaieran.	25
		3	**Ertaina**	Ez da kudeaketa-planaren eta hizkuntza-irizpideen jarraipenik egiten; bai, ordea, plan estrategikoarena, plangintzaldiaren erdian eta amaieran, gutxienez.	50
		4	**Altua**	Plangintzaldiaren erdian eta amaieran, gutxienez, plan estrategikoa ebaluatzeaz gain, kudeaketa-planaren jarraipena egiten da, ekintzen eraginkortasuna ezagutu eta egokitzapenak egiteko.	75
		5	**Oso altua**	Plangintzaldiaren erdian eta amaieran, gutxienez, plan estrategikoa ebaluatzeaz gain, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen etengabeko jarraipena egiten da, eraginkortasuna neurtu eta egokitzapenak edozein momentutan eginez.	100
		*	**Ez dagokio, ezin ebaluatu**	Erakundearen egoera ez da aurreko erantzun-aukera bakar batera ere hurbiltzen edota ezin da betetze-maila ebaluatu.	baztertzailea

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.1.3	**Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).**	**Ez da ponderatzen**

Adierazle honen bitartez jakin nahi dugu ea erakundeak aztertzen duen bere jarduera eta politikek nola eragiten duten euskararen indarberritzean eta hizkuntzen arteko botere-harremanetan; hots, bere lan-jardunek eta politikek izan lezaketen inpaktua euskararen indarberritzean.

Haratago joanda, adierazle honek jaso nahi du ea erakundeak neurri zuzentzaileak aurreikusten dituen jarduera eta politika horiek euskararen indarberritzean positiboki eragin dezaten.

Amaitzeko, erakundeak azaldutakoa egiten duen kasuetan, ea modu sistematikoan egiten duen ere jasoko da.

Euskararen indarberritzea terminoa aukeratu dugu, gure ustetan, egokien adierazten baitu euskarak atzera egin duen gizarte-funtzio eta esparruetan lekua egitea eta sendotzea. Oinarrian eta azken helburu gisa euskararen erabilera hedatzea, orokortzea eta trinkotzea badago ere, presente eduki nahi ditugu horretan eragina duten bestelako faktore batzuk ere: gaitasuna, harreman-sarea, motibazioa, jarrerak, ideologia, etab., denek baitute zeresanik euskarak gizarte-funtzio gehienak eskuratzeko bidean.

Politika publikoak ez dira politika neutroak. Horrek esan nahi du erakunde publikoetatik zeharlerrotasunaren aterkipean orain arte nagusiki landu izan diren alderdiez gain (lan-prozesuak euskalduntzea, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko zerbitzua euskaraz eskaintzea eta horren guztiaren ardura eta kudeaketa erakundearen erantzukizun bihurtzea), beharrezkoa dela erakundeetako atal guztiek diseinatzen eta garatzen dituen jarduera eta politika publikoetan begirada pausatzea. Ezinbestekoa da aztertzea politika publiko horien edukien bidez nola eragiten dugun euskararen indarberritzean, hau da, hizkuntzen arteko botere-harremana mantendu, indartu edo murrizten dugun ezagutu eta neurri zuzentzaileak ezartzeko.

Politika eta jarduera publiko guztien norabidean eragiteak esan nahi du horiek guztiak lerratu behar direla euskara indarberritzeko helburuarekin. Ondorioz, ez da nahikoa erakunde publikoek euskal hiztunak ez diskriminatzea edo horien hizkuntza-eskubideak bermatzea. Beharrezkoa da erakunde publikoek euskararen indarberritzea aktiboki bultzatzea eta politika guztiak helburu horrekin lerratzea.

Honen adibide argia dira legeak horrela ezarrita udal-mailan egin beharreko Eragin Linguistikoaren Ebaluazioa (ELE), zeinaren bidez aztertzen den zenbait jarduera eta proiektuk udalerriko euskararen egoera soziolinguistikoan duten eragina; edota Eusko Jaurlaritza-mailan egiten diren xedapen orokorren hizkuntza-eragina neurtzen duten aginduzko txostenak. Lan hauek abiapuntu dira erakunde publikoen jarduera eta politikek euskararen indarberritzean duten inpaktua aztertzeko bidean, gaur egun arte modu orokortuan eta erakunde guztien artean era koordinatuan landu ez dena.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Adierazle honi buruzko informazioa lortzeko, saia zaitezte zuen erakundea kokatzen azaltzen diren egoera horien artean bere errealitatetik hurbilen dagoen horretan.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E3	**Aztertzen da erakundearen jarduera eta politikek nola eragiten duten euskararen indarberritzean? Eta, baiezkoan, aurreikusten dira neurri zuzentzaileak jarduera eta politika hauek euskararen indarberritzean positiboki eragin dezaten? (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN)**	1	**Batere ez**	**Ez da aztertzen** erakundearen jarduerek eta politikek euskararen indarberritzean duten eragina.	0
		2	**Baxua**	**Prozedura banaka batzuetan aztertzen da** eta euskararen biziberritzean eragin positiboa helburu duten neurriak txertatzen dira noizbehinka.	25
		3	**Ertaina**	**Indarrean dauden alorreko arauek behartutako proiektu eta arau guztietan ez bada ere, hainbat prozeduratan aztertzen da eta neurriak txertatzen dira sistematikoki.**	50

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E3	Aztertzen da erakundearen jarduera eta politikek nola eragiten duten euskararen indarberritzean? Eta, baiezkoan, aurreikusten dira neurri zuzentzaileak jarduera eta politika hauek euskararen indarberritzean positiboki eragin dezaten? (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN)	4	**Altua**	**Sistematikoki aztertzen da** eta neurriak txertatzen dira indarrean dauden alorreko **arauek behartutako proiektu eta arauetan** (ELE, tokiko erakundeen kasuan; xedapen orokorren hizkuntza-inpaktua, Eusko Jaurlaritzako sailen kasuan).	75
		5	**Oso altua**	**Aztertzen da** eta neurriak txertatzen dira **prozedura gehienetan edo guztietan, modu sistematikoan eta orokortuan**.	100
		9	**Ez dagokio/ ezin ebaluatu**	Erakundearen egoera ez da aurreko erantzun-aukera bakar batera ere hurbiltzen edota ezin da betetze-maila ebaluatu.	baztertzailea

1.0.2.– ARLOA: LIDERGOA		% 25
Kod.	**Adierazlea**	**Balioa**
1.0.2.4	**Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.**	% 35

Adierazle honekin neurtuko da arduradun politiko zein teknikoen parte-hartzea zenbaterainokoa den plan estrategiko eta kudeaketa-planen lanketan.

Egindako bileretara bertaratzea eta prozesuan izandako parte-hartzea neurtuko da:

Bertaratzea bileretako akten bidez edo beste bide batzuetatik kalkula daiteke; parte-hartze motak, aldiz, erakundearen euskararen normalizazio prozesuan parte hartzen duten eragileen ezagutzan eta pertzepzioan oinarrituta (balorazio fitxak, galdetegiak... erabiliz).

Adierazle honen zenbatekoa lortzeko hiru galdera formulatuko dira, eta haztapenean hirurei emango zaie pisu bera.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E4.1	**Zenbat bilera egiten ditu urtean zehar erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planen kudeaketarako?**	1	**Batere ez**	0 bilera.	0
		2	**Gutxi**	1 eta 3 artean.	25
		3	**Tarteka**	4 eta 6 artean.	50
		4	**Nahikoa**	7-12 artean.	75
		5	**Asko**	12 baino gehiago.	100

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E4.2	**Zenbaterainokoa izan da arduradun politiko zein teknikoen bertaratzea antolatutako bilera horietara?**	1	**Oso txikia**	Ez da bilerarik egiten, ez da arduradunik bertaratzen edota arduradunen urteko asistentzia-maila **% 20 baino baxuagoa** da.	0
		2	**Txikia**	Arduradunen asistentzia-maila **% 20-39** artean.	25
		3	**Ertaina**	Arduradunen asistentzia-maila **% 40-59** artean.	50
		4	**Altua**	Arduradunen asistentzia-maila **% 60-80** artean.	75
		5	**Oso altua**	Arduradunen asistentzia-maila **% 80 baino altuagoa.**	100

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E4.3	**Zenbat arduradun politikok eta teknikok jokatzen dute proaktibotasunez plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinu, garapen eta jarraipenean?**	1	**Batere ez**	Ez dute parte hartzen plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinu, garapen eta jarraipenean.	0
		2	**Gutxi**	Prozesuari buruzko informazioa jasotzera mugatzen dira.	25
		3	**Erdizka**	Planen garapen eta jarraipenerako ardurak banatzen dituzte eta adostutakoa betearazten dute, hala eskatzen zaienean bakarrik.	50
		4	**Nahikoa**	Zenbait ekarpen egiten dituzte edota zenbait ardura hartzen dute, baina ez modu sistematikoan; hau da, ez dute euskararen kudeaketa berezko eginkizuntzat hartzen.	75
		5	**Asko**	Ekarpenak egiten dituzte, beren ardurak betetzen dituzte eta gainerako arduradunei eta langileei egin beharrekoa betearazten diete, modu sistematikoan.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.2.5	**Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezen.**	% 35

Adierazle honek esango digu erakundeko arduradun politiko zein teknikoek nolako jarrera daukaten plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak lortzeari begira: jarrera aktiboa ote duten hizkuntzen kudeaketa egiterakoan (hau da, erakundearen ordezkari gisa euskararekiko jarrera aitzindaria erakusten duten).

Arduradunen jarrera neurtzeko hainbat arlori erreparatuko diegu, besteak beste:

- Lidergoa agertzen ote duten erabakietan.
- Euskararekiko erakundearen xedea eta ikuskera (ikuspegia/estrategia...) zein diren badakiten eta onartzen duten.
- Estrategia eta helburuak lortzen inplikatzen diren, eta horretarako foroetan, bileretan… parte hartzen duten.
- Euren kargupeko pertsonak euskararen normalizazioan inplikatzen dituzten eta sustapen-lana egiten ote duten.
- Plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jartzen dituzten.
- Erakundearen hizkuntza-irizpideak betetzeko jarraipena egiten ote duten.
- Euskaraz lan egiten duten eta lan eragiten dieten beren lankide guztiei; izan ere, euskararen erabileraren normalizazioarekin konpromisorik sendoena euskara bera ahozko eta idatzizko funtzioetan erabiltzea eta erabilaraztea da.
- Planean zehatutakoa bete ezean, neurri zuzentzaileak martxan jartzen dituzten...

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E5	**Plan estrategiko eta kudeaketa-planen helburuak betetze aldera, zenbat arduradun politikok eta teknikok jokatzen dute proaktibotasunez?**	**1**	**Bakar batek ere ez edo oso gutxik**	Plan estrategiko eta kudeaketa-planetan inplikatu beharreko erakundeko arduradun politiko eta teknikoen **% 20k baino gutxiagok** du jarrera proaktiboa.	0
		2	**Gutxik**	Jarrera proaktiboa dutenak **% 20-39** artean.	25
		3	**Batzuek**	Jarrera proaktiboa dutenak **% 40-59** artean.	50
		4	**Gehienek**	Jarrera proaktiboa dutenak **% 60-80** artean.	75
		5	**Denek edo ia denek**	**% 80k baino gehiagok** du jarrera proaktiboa.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.2.6	**Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.**	% 30

Adierazle honekin aztertuko da plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako adierazleei buruzko informazioa jasotzen den, horretarako zehaztutako metodologiari jarraituz; hau da, zer datu jaso behar den, nork jaso behar duen, nola eta noiz jaso behar den.

Informazio-bilketa hori euskara teknikarien eskuetan jartzea zama astunegia izateaz gain, zeharkako kudeaketan eta ardura partekatuan oinarritutako antolaketa modutik urrun geratzen da; horregatik, ezinbestekotzat jotzen da datuak jasotzeko informazio-sare egituratua osatzea, datuen arduradunen inplikazioa lortuz.

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.2.6	**Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.**	% 30

Erakunde bakoitzak erabaki beharko du zein den berarentzat prozedurarik egokiena, berezko ezaugarriak kontuan hartuta, plan estrategikoan eta kudeaketa-planetan zehaztutako adierazleei buruzko informazioa biltzeko. Ahal delarik ere, praktikarik egokiena eta eraginkorrena da erakundean betetzen den funtzioaren arabera banatzea adierazleei buruzko informazioa jasotzeko ardura.

Hala eta guztiz ere, erakunde mota, tamaina eta osaeraren arabera moldatu behar du bakoitzak bere prozedura.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E6	**Dagozkien arduradunek biltzen dituzte plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako adierazleei buruzko datuak?**	1	**Batere ez edo oso gutxitan**	Jaso beharreko informazioaren **% 20 baino gutxiago** jasotzen dute.	0
		2	**Gutxitan**	Jaso beharreko informazioaren **% 20-39** artean.	25
		3	**Erdizka**	Jaso beharreko informazioaren **% 40-59** artean.	50
		4	**Gehienetan**	Jaso beharreko informazioaren **% 60-80** artean.	75
		5	**Beti edo ia beti**	Jaso beharreko informazioaren **% 80 baino gehiago.**	100

1.0.3.– ARLOA: LANGILEAK % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.7	**Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.**	% 30

Adierazle honen bidez bi arlo neurtuko dira:

Batetik, langileei plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruzko azalpenik ematen zaien. Komunikazioari buruzko adierazlea da, finean: plan estrategiko, kudeaketa-plan eta irizpideen berri ematen den erakunde barnean (bilera, zirkular, barne-komunikazio, langile berrientzako hizkuntza harreraren bidez…).

Bestetik, erakundeko langileei galdetuko zaie ea argi duten beren eguneroko jardunean zein hizkuntza-irizpide bete behar dituzten.

Modu berean ponderatzen diren bi galderaz osatutako adierazlea da hau: **L1** galdera langileentzat eta **E7** galdera erakundearentzat (haztapenerako: E7 % 15 eta L1 % 15).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E7	**Langileei ematen zaie erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruzko informaziorik?**	1	**Batere ez**	Ez da erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen komunikaziorik egiten langileen artean.	0
		2	**Gutxi, zeharka bakarrik**	Bai, plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen zabalkundea egiten da komunikazio orokorren bidez (zirkularra, barne-komunikazioa...).	25
		3	**Erdizka, zuzenean, lehentasunezkoak diren langileen erdiei baino gutxiagori**	Bai, komunikazio orokorren bidez egiteaz gain, plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen zuzeneko komunikazioa egiten zaie planean lehentasunezkoak diren edota hasi berriak diren langileei **(horien erdiei baino gutxiagori)**, berariazko bilera edo saioen bitartez: aldian aldiko pilulak, harrera-protokoloa, aurkezpenak, lan- zein trebakuntza-saioak...	50
		4	**Gehienei, zuzenean lehentasunezkoak diren langileen erdiei baino gehiagori**	Bai, komunikazio orokorren bidez egiteaz gain, plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen zuzeneko komunikazioa egiten zaie planean lehentasunezkoak diren edota hasi berriak diren langileei **(horien erdiei baino gehiagori)**, berariazko bilera edo saioen bitartez: aldian aldiko pilulak, harrera-protokoloa, aurkezpenak, lan- zein trebakuntza-saioak...	75
		5	**(Ia) guztiei, zuzenean langile guztiei, plan estrategikoak eta kudeaketa-planek zuzenean eragiten dien kontuan hartu gabe**	Bai, komunikazio orokorren bidez egiteaz gain, plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen zuzeneko komunikazioa egiten zaie langile **(ia) guztiei** (plan estrategikoak eta kudeaketa-planek zuzenean eragiten dien ala ez kontuan hartu gabe), berariazko bilera edo saioen bitartez: aldian aldiko pilulak, harrera-protokoloa, aurkezpenak, lan- zein trebakuntza-saioak.	100

1.0.4.– ARLOA: HIZKUNTZA-GAITASUNA — Ez da ponderatzen

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.4.14	**Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.**	Ez da ponderatzen

Adierazle honen helburua da ezagutzea erakundeko arduradun politikoak zer neurritan diren gai beren postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.

Erakundeak eman beharreko erantzuna da: erakundeko arduradun politikoak hartu (zinegotziak, sailburuak, zuzendariak…), eta adierazi horietatik zenbat diren euskaraz lan egiteko gai.

Adierazle hau ez da kontuan hartuko plan estrategikoa ebaluatzeko haztapenetan.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E8	**Erakundeko arduradun politiko nagusietatik, zenbat dira gai postuaren funtzioak euskaraz betetzeko?**	**1**	**Bakar bat ere ez edo oso gutxi**	Erakundeko arduradun politiko guztien (sailburuak, zinegotziak, zuzendariak…) % 20 baino gutxiago da gai beren postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.	0
		2	**Gutxi**	% 20-39 artean.	25
		3	**Erdiak inguru**	% 40-59 artean.	50
		4	**Gehienak**	% 60-80 artean.	75
		5	**Denak edo ia denak**	% 80 baino gehiago.	100

1.0.5.– ARLOA: EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA — % 15

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.5.15	**Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.**	% 70

Adierazle honek neurtuko du erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia zein neurrira arte komunikatzen dien herritarrei eta gainerako interes-taldeei (beste administrazio publikoak, hornitzaileak, elkarteak, enpresa pribatuak, etab.).

Komunikatzen duena ez da soilik euskara sustatu nahi duela, baizik eta erakundeak erabaki estrategiko bat hartu duela, eta bere erronken artean euskararen erabilera sustatzea dagoela. Horretara bideratu du bere plan estrategikoa eta helburu horrekin lerrokatu ditu hizkuntza-irizpideak.

Azken finean, adierazle honen bitartez jakingo dugu erakundeak euskararen eskaintza aktiboa egiten duen ala ez, eta egiten badu, zein baliabide erabiltzen duen horretarako. Hau da, erakundeak euskararen aldeko apustu sendoa eta zintzoa egin du, konpromiso bat hartu du, eta hala jakinarazten die interes-taldeei, euskara erabiltzeko gonbidapena luzatuz.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E9	**Erakundeak komunikatzen die herritarrei eta gainerako interes-taldeei euskararen erabilera sustatzeko abian duen estrategia?**	1	**Batere ez**	Erakundeak ez du horrelako komunikaziorik egiten.	0
		2	**Gutxi**	Erakundeak nolabaiteko komunikazioa egiten du, baina ez da sistematikoa eta, gehienetan, bereizgarri batzuk jartzera mugatzen da (langile euskaldunak antzemateN laguntzen duen edozein euskarri, adibidez, mahaigainekoak, pegatinak, txapak...).	25
		4	**Nahikoa**	Erakundeak bereizgarriak erabiltzen ditu eta ekimenen bat edo beste jartzen du abian (baina ez modu sistematikoan), herritarrek eta gainontzeko interes-taldeek euskaraz egin dezaten animatzeko.	75
		5	**Asko**	Erakundeak komunikazio-kanpainak egiten ditu modu sistematiko eta planifikatuan, bere estrategia ezagutarazteko, eta herritarrek eta gainerako interes-taldeek euskaraz egin dezaten animatzeko.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.5.16	**Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du.**	% 30

Adierazle honen bidez jasoko da ea erakundeak parte hartzen duen euskararen erabileraren normalizazio- eta biziberritze-arloari dagozkion beste esperientzia eta praktika on batzuk ezagutzeko eta euskararen normalizazioaren alorreko ezagutza jasotzeko askotariko ekimenetan (jardunaldiak, lan-saioak, beste erakunde batzuk bisitatu, topaketak, mintegiak, Bikain ebaluazioak, AriGara plataforma…).

Era berean, jasoko da erakundeak berak parte hartzen duen hizkuntzaren kudeaketa-praktikak eta ezagutza partekatzeko ekimenenetan.

Adierazlearen balioa ezagutzeko pisu desberdina duten bi galderaz baliatuko gara: lehenengoari % 70eko pisua emango zaio eta bigarrenari % 30ekoa.

Sistemarekiko puntuazioa kalkulatzeko orduan, berriz, lehenengo galderari % 25 emango zaio eta bigarrenari gainontzeko % 5a.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E10.1	**Zenbatetan parte hartu du erakundeak azken hamabi hilabeteetan beste hizkuntza-esperientzia eta praktika on batzuk ezagutzeko eta euskararen normalizazioaren alorreko ezagutza jasotzeko antolatu diren ekimenetan?**	**1**	**Inoiz ez**	Erakundeak ez du ekimen bakar batean ere parte hartu.	0
		2	**Gutxitan**	Ekimen 1 eta 2 artean hartu du parte.	25
		3	**Tarteka**	3 eta 6 artean.	50
		4	**Nahikoa alditan**	7-9 artean.	75
		5	**Askotan**	9 ekimenetan baino gehiagotan.	100

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E10.2	**Zenbatetan parte hartu du erakundeak azken hamabi hilabeteetan bere hizkuntza-esperientzia eta praktika onak ezagutzera emateko ekimenetan?**	**1**	**Inoiz ez**	Erakundeak ez du ekimen bakar batean ere parte hartu.	0
		2	**Gutxitan**	Ekimen 1 eta 2 artean hartu du parte.	25
		3	**Tarteka**	3 eta 6 artean.	50
		4	**Nahikoa alditan**	7-9 artean.	75
		5	**Askotan**	9 ekimenetan baino gehiagotan.	100

1.0.6.– ARLOA: HIZKUNTZA-KLAUSULAK % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.6.17	**Kontratuetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.**	% 15

Adierazle honen bidez aztertuko da kontratuetan beharrezkoak diren hizkuntza-klausulak txertatzen diren.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Zenbait erakundetan kontratu kopurua oso handia izan daitekeelakoan, lagin bidez egingo da behaketa: hilabete bakoitzean sinatutako lehen kontratua hartu, eta aztertuko da ea hizkuntza-klausulak txertatu diren. Gutxienez, hamabi kontratu hartuko dira laginean (hilabete batean ez badago halakorik, aurreko hilabeteko beste bat hartuko da); kopuru handiagoa ere har daiteke oinarritzat.

Erakunderen batek sinatutako kontratu kopurua ez bada hamabira heltzen, sinatu dituen kontratu guztien arabera egin beharko du kalkulua.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E11	**Zenbat kontratuk dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak?**	1	**Bakar batek ere ez edo oso gutxik**	Erakundeak sinatzen dituen kontratuek ez dute hizkuntza-klausularik txertatuta, edo oso kontratu gutxik dituzte txertatuta.	0
		2	**Gutxik**	Erakundeak sinatzen dituen kontratuen erdiek baino gutxiagok dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	25
		3	**Erdiek**	Kontratuen erdiek dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	50
		4	**Erdiek baino gehiagok**	Kontratuen erdiek baino gehiagok dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	75
		5	**Gehienek edo guztiek**	Kontratu gehienek edo guztiek dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.6.18	**Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.**	% 10

Adierazle honen bidez aztertuko da dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausularik txertatzen den, horien xedea diren jarduerek herritarrekin harreman zuzena izatea dakartenean, edo haien objektuan hizkuntzaren erabilerak eragin handia duenean.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Zenbait erakundetan dirulaguntza eta hitzarmen kopurua oso handia izan daitekeelakoan, lagin bidez egingo da behaketa: hilabete bakoitzean sinatutako lehen dirulaguntza eta hitzarmena hartu, eta aztertuko da ea hizkuntza-klausulak txertatu diren.

Gutxienez, bien artean hamabi dirulaguntza eta hitzarmen (ahal delarik, sei eta sei) hartuko dira kontuan laginketarako (hilabete batean ez badago halakorik, aurreko hilabeteko beste bat hartuko da). Kopuru handiagoa ere har daiteke oinarritzat.

Erakunderen batek sinatutako dirulaguntza eta hitzarmen kopurua ez bada hamabira heltzen, sinatu dituen dirulaguntza eta hitzarmen guztien arabera egin beharko da kalkulua.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E12	**Zenbat dirulaguntza eta hitzarmenek dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du ez dirulaguntzarik ezta hitzarmenik ere sinatzen.	baztertzailea
		1	**Bakar batek ere ez edo oso gutxik**	Erakundeak sinatzen dituen dirulaguntzek eta hitzarmenek ez dute hizkuntza-klausularik txertatuta, edo oso gutxik dituzte txertatuta.	0
		2	**Gutxik**	Erakundeak sinatzen dituen dirulaguntza eta hitzarmenen erdiek baino gutxiagok dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	25
		3	**Erdiek**	Erakundeak sinatzen dituen dirulaguntza eta hitzarmenen erdiek dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	50
		4	**Erdiek baino gehiagok**	Erakundeak sinatzen dituen dirulaguntza eta hitzarmenen erdiek baino gehiagok dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	75
		5	**Gehienek edo guztiek**	Erakundeak sinatzen dituen dirulaguntza eta hitzarmen gehienek edo guztiek dituzte txertatuta hizkuntza-klausulak.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.6.19	**Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratuetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.**	**% 45**

Adierazle honen bidez ez dugu ezagutu nahi zenbat kontraturi egiten zaien txertatutako hizkuntza-klausulen jarraipena. Asmoa da ezagutzea erakundeak kontratuen hizkuntza-klausulei jarraipen sistematikorik egiten dien.

Kontratuetan txertatutako hizkuntza-klausulei jarraipena egiteaz ari garenean, honakoa esan nahi dugu: ea egiaztatu den hizkuntza-klausula horiek bete diren, hizkuntza-klausulak ez betetzeari buruzko kexak kontuan hartu diren, ez betetzeak zuzentzeko neurriak hartu diren, etab.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E13	**Jarraipen sistematikoa egiten al zaie kontratuetan jasotako hizkuntza-klausulei?**	1	**Batere ez**	Erakundean ez da kontratuen hizkuntza-klausulen jarraipen sistematikorik egiten.	0
		2	**Gutxi**	Jarraipena egiten da, baina ez modu sistematikoan: noizbehinka, kontratu batzuetan, eta erakundearen zenbait ataletan.	25
		4	**Nahikoa**	Jarraipen sistematikoa egiten da; baina batez ere, herritarrei, erakundearen izenean, zerbitzuak eskaintzera bideratutako horietan.	75
		5	**Guztiz**	Jarraipena egiteko sistematika bat dago, eta erakundearen kontratu (ia) guztiak aztertzen dira.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.6.20	**Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.**	% 30

Adierazle honen bidez ez dugu ezagutu nahi zenbat dirulaguntza eta hitzarmeni egiten zaion txertatutako hizkuntza-klausulen jarraipena. Asmoa da ezagutzea erakundeak dirulaguntza eta hitzarmenen hizkuntza-klausulei jarraipen sistematikorik egiten dien; **beti ere, horien xedea diren jarduerek herritarrekin harreman zuzena izatea dakartenean, edo haien objektuan hizkuntzaren erabilerak eragin handia duenean.**

Dirulaguntza eta hitzarmenetan txertatutako hizkuntza-klausulei jarraipena egiteaz ari garenean, honakoa esan nahi dugu: ea egiaztatu den hizkuntza-klausula horiek bete diren, hizkuntza-klausulak ez betetzeari buruzko kexak kontuan hartu diren, ez betetzeak zuzentzeko neurriak hartu diren, etab.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E14	**Jarraipen sistematikoa egiten al zaie dirulaguntza eta hitzarmenetan jasotako hizkuntza-klausulei?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du ez dirulaguntzarik ezta hitzarmenik ere sinatzen.	baztertzailea
		1	**Batere ez**	Erakundean ez da dirulaguntza eta hitzarmenen hizkuntza-klausulen jarraipenik egiten.	0
		2	**Gutxi**	Jarraipena egiten da, baina ez modu sistematikoan: noizbehinka, dagozkion dirulaguntza eta hitzarmen batzuetan, eta erakundearen zenbait ataletan.	25
		4	**Nahikoa**	Jarraipen sistematikoa egiten da, baina batez ere herritarrei, erakundearen izenean, zerbitzuak eskaintzera bideratutako horietan.	75
		5	**Guztiz**	Jarraipena egiteko sistematika bat dago, eta dagozkion dirulaguntza eta hitzarmen guztiak aztertzen dira.	100

2. ardatza

ERABILERA

(% 70)

2.1.– Eremua: Zerbitzu-hizkuntza (% 30)

2.1.1.– ARLOA: IRUDIA | % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.1.21	**Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.**	% 20

Adierazle honen bidez neurtuko da erakundeak zein hizkuntza ofizialetan dauzkan errotulu finkoak zein bere ardurapeko behin-behineko errotuluak eta ikus-entzunezkoak (pantailak, bozgorailuetatik igorritako mezuak...).

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Euskarri motak. Erakundearen egoitzetan, barruan nahiz kanpoan, herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak) eta ikus-entzunezkoak hartu behar dira kontuan. Ohikoenak hauek dira: toki edota zerbitzuen identifikazio-seinaleak, bozgorailuetako ahots-mezu automatikoak, eta herritarrei informazioa emateko panel elektronikoak, bai finkoak, baita behin-behinekoak ere.

Hizkuntza-egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura. Behaketa bidez kalkulatuko da: erakundearen egoitzan edo egoitzetan, joan-etorri handieneko espazioetan, herritarrei zuzendutako elementuak zein hizkuntzatan dauden jasoko da. Gutxienez, erakunde txikietan, bost errotulu finko eta bost behin-behineko aztertuko dira. Ikus-entzunezkoak behin-behineko elementutzat hartuko dira.

Errotuluen lagin zabalagoa ere erabil daiteke, erakundearen tamaina zein den kontuan izanda.

Bi galdereren bidez lortuko da adierazle honen balio kuantitatiboa, **E15.1** eta **E15.2**, biek modu desberdinean haztatuta: errotulazio finkoari % 40ko pisua emango zaio; aldi baterakoari, berriz, % 60koa (**E15.1**= % 40 ; **E15.2**= % 60).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E15.1	**Zein hizkuntza ofizialetan dago errotulazio finkoa?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E15.2	**Zein hizkuntza ofizialetan daude aldi baterako errotuluak eta ikus-entzunezkoak?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.1.22	**Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.**	% 20

Adierazle honen bidez neurtuko da erakundearen argitalpenak, iragarkiak eta publizitatea zein hizkuntza ofizialetan argitaratu diren.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Euskarri motak. Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin erakundeak berak kaleratzen dituen argitalpenak: aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio-orriak, memoriak, liburuak, iragarkiak, publizitate-kanpainak eta abar.

Hizkuntza-egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura: erakunde berean asko alda daiteke elementu hauen trataera linguistikoa zerbitzu batetik bestera edo elementu batetik bestera. Horrek asko zailtzen duenez erakunde osorako hizkuntza-egoeraren datu bat kalkulatzeko prozedura, proposatzen da inpaktu handieneko argitalpenetara eta iragarki eta publizitate-kanpainetara mugatzea neurketa, honako jarraibide hauek kontuan hartuz:

- Zabalpen handienekoak: herritar guztiei edota erabilpen handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei zabaldutakoak.
- Erakundeak maiztasun handiz kaleratzen dituenak.

Bi galderatan landuko da adierazle hau: batetik, argitalpenei dagokien galdera, eta bestetik, zabaldutako iragarki eta publizitate-kanpainei dagokiena.

Behaketa bidez egingo da neurketa, galdera bakoitzari erantzuteko: gutxienez, erakundearen azken bost argitalpenak eta azken bost iragarki eta publizitate-kanpainak hartu, eta zein hizkuntza ofizialetan dauden aztertu.

Galdera bakoitzerako aztertutako elementuen batez bestekoa kalkulatuko da, bai euskaraz, bai ele bietan, baita gaztelaniaz argitaratutakoetan ere.

Elementu bakoitzerako lagin zabalagoa ere erabil daiteke.

Erakunderen batek argitaratutako argitalpen, iragarki eta publizitate-kanpaina kopurua ez bada aipatutako bost alera heltzen, argitaratutako guztien arabera egin beharko du kalkulua.

Esan bezala, bi galderen bidez lortuko da adierazle honen balio kuantitatiboa, **E16.1** eta **E16.2**, biek modu desberdinean haztatuta: argitalpenei % 60ko pisua emango zaie; iragarki eta publizitateari, berriz, % 40koa (**E16.1**= % 60 ; **E16.2**= % 40).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioko balioa
E16.1	**Zein da hizkuntza ofizial bakoitzaren presentzia erakundearen argitalpenetan?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du herritarrei begirako argitalpenik kaleratzen.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(la) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(la) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioko balioa
E16.2	**Zein da hizkuntza ofizial bakoitzaren presentzia erakundeak zabaldutako iragarki eta publizitatean?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du herritarrei begirako iragarki edota publizitaterik zabaltzen	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(la) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioroko balioa
E16.2	Zein da hizkuntza ofizial bakoitzaren presentzia erakundeak zabaldutako iragarki eta publizitatean?	B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(la) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.1.23	**Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.**	**% 30**

Adierazle honek neurtuko du erakundearen agerraldi instituzionalak (aurkezpenak, prentsaurrekoak…) zein hizkuntzatan egiten diren.

Agerraldi instituzionaltzat hartuko dira erakundearen ordezkari politikoek zein teknikoek beste erakunde publiko zein pribatuen aurrean edota prentsa eta herritarren aurrean burutzen dituzten horiek (aurkezpenak, batzarrak, prentsaurrekoak…), beti ere erakundearen izenean eta maila instituzionalean.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Euskarazko jarduna neurtzeko garaian kontuan hartu erakundeak egindako hizkuntza ofizialen eskaintzaz galdetzen dela (ez hartzaileek ekitaldi, ikastaro, jardunaldi... horietan erabilitako hizkuntza ofizialaz).

Eskatutako ehunekoak zehazteko garaian jarraitu beharreko irizpidea:

Jardueran zehar azaldutako informazio unitateetatik, zenbat azaldu edo eman diren euskaraz eta zenbat gaztelaniaz galdetzen da; azaldutako informazio kopuruaz ari gara, ez hizkuntza ofizial batean edo bestean hitz egindako denboraz.

Adibide modura:

- *Agerraldian azaldutako informazio bera bi hizkuntza ofizialetan errepikatuz gero, erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

- *Agerraldian azaldutako 10 informazio unitateetatik 5 euskaraz eman badira eta beste 5 gaztelaniaz, informazio bera bi hizkuntza ofizialetan eman gabe, hizkuntzen erabilera “orekatua” egin dela esango dugu eta erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

- *Agerraldian azaldutako 10 informazio unitateetatik, 2 euskaraz eman badira, eta gaztelaniaz 10ak (euskaraz azaldutakoak, gaztelaniaz ere errepikatuz), erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

- *Agerraldian azaldutako 10 informazio unitateetatik, euskaraz 2 azaldu badira, eta erdaraz 8 (informazioa errepikatu gabe):*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 80*

- *Idatzizko euskarria erabiltzen den kasuan, ahoz euskaraz hitz egiten bada, idatzizkoa gaztelaniaz egon arren, edo alderantziz, idatzizkoa euskaraz azaldu, eta ahozkoa gaztelaniaz egin arren:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.1.23	**Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.**	% 30

- *Interpretaritza zerbitzua eskainiz gero:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

Behaketa bidez kalkulatuko da: jasoko da azken bost ekitaldietan agerraldietan erakundeko kideek (langileak nahiz ordezkari politikoak) zenbat informazio-unitate eman duten euskaraz eta zenbat gaztelaniaz.

Laginean aintzat har daitezke agerraldi gehiago ere: gutxienez bost aztertu behar dira (erakundeak bost agerraldi baino gutxiago egin baditu urtean, egin diren guztiak).

Neurtutako bost elementu horien emaitzen batez bestekoa izango da azken emaitza, bai euskarazkoetan baita gaztelaniazkoetan ere.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E17	**Informazioaren zer zati eman da euskaraz eta zer zati gaztelaniaz erakundearen agerraldietan (aurkezpenak, prentsaurrekoak...)?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du agerraldi instituzionalik egiten.	baztertzailea
		A	**Euskaraz emandako informazioa (%)**	Erakundeak agerraldi instituzionaletan emandako informazio osoarekiko, euskaraz emandako informazioaren ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz emandako informazioa (%)**	Erakundeak agerraldi instituzionaletan emandako informazio osoarekiko, gaztelaniaz emandako informazioaren ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.1.24	**Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.**	% 30

Adierazle honen bidez jasoko da zein den hizkuntza ofizialen erabilera erakundearen webgunean eta sare sozialetan.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Lau galderaren bidez landuko da adierazle hau.

Batetik, **webgunea**ri dagozkionak: behaketa bidez aztertuko da zein hizkuntza ofizialetan dauden eskuragarri azken bost albisteak, herritarren eskura dauden lehen bost dokumentu-ereduak eta online bidezko lehen bost tramiteak.

Bestetik, **sare sozialak**: behaketaren bidez aztertuko da zein hizkuntza ofizialetan dauden hedapen handieneko sare sozialean argitaratutako azken bost edukiak.

Hemen proposatutakoak dira gutxieneko laginak, baina lagin handiagoak har daitezke hemen ere: bai webgunean eduki gehiago aztertuz, bai sare sozial gehiago behatuz.

Lau galderak modu desberdinean haztatuko dira, bai euren artean, baita arloaren baitan. Modu honetan gauzatuko da haztapena:

E18.1 eta **E18.2** galderek pisu bera izango dute, eta arloaren pisu osoaren % 60koa izango da bien batuketak izango duen pisua.

E18.3 eta **E18.4** galderek pisu bera izango dute, eta arloaren pisu osoaren % 40koa izango da bien batuketak izango duen pisua.

E18.1 + E18.2 = % 60 (E18.1 = % 30; E.18.2 = % 30)
E18.3 + E18.4 = % 40 (E18.3 = % 20; E.18.4 = % 20)

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E18.1	**Zein hizkuntza ofizialetan argitaratzen dira webguneko albisteak?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E18.2	**Zein hizkuntza ofizialetan daude webgunean herritarren eskura dauden dokumentu-ereduak?**	*	**Ez dagokio**	Herritarrek ezin dute dokumentu-eredurik eskuratu erakundearen webgunearen bidez.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E18.3	**Zein hizkuntza ofizialetan daude webgunearen bidez herritarrek egin ahal dituzten tramiteak?**	*	**Ez dagokio**	Herritarrek ezin dute tramiterik egin erakundearen webgunearen bidez.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E18.4	**Zein hizkuntza ofizialetan daude hedapen handieneko sare sozialean argitaratzen diren edukiak?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du sare sozialik erabiltzen.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki elebietan dauden elementuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoa.	%

2.1.2.– ARLOA: HERRITARREKIKO HARREMANAK % 80

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.27	**Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.**	% 20

Adierazle honek aztertuko du zein den hizkuntza ofizial nagusia erakundeak herritarrentzat antolatutako ekitaldietan eta ikastaroetan; beraz, **hartzaile zuzenak herritarrak izango dira.**

Euskarazko jarduna neurtzeko garaian kontuan hartuko da erakundeak egindako hizkuntza ofizialen eskaintzaz galdetzen dela (ez hartzaileek ekitaldi eta ikastaro horietan erabilitako hizkuntza ofizialaz).

Adierazle honetan kontuan hartuko dira erakundeak bere lan-esparruan herritarrei eskaintzen dizkien jendaurreko ekintza antolatuak. Halere, ekintza horiek aztertzeko orduan, ikastaroak bereiziko ditugu propio jasoko baititugu aparteko galdera batean.

Herritarrekiko ekitaldiei dagokienez, laginketa egiteko orduan, kontuan hartu behar dira erakundeak bere giza-baliabideekin edo, bere izenean, kontratatutako edota hitzartutako hirugarren batek eskainitako ekitaldiak (aurkezpenak, ate zabaleko jardunaldiak, eztabaida-foroak, lehiaketak, herritarrekin burutzen diren batzordeak edo bilerak, bisita gidatuak, erakusketak, hitzaldiak…). Ekitaldi horiek izaera desberdinetakoak izan daitezke: gizarte-, kontsumo-, osasun-, kirol-, kultur-, hezkuntza-izaerakoak, besteak beste. **Beraz, produktu kulturalak (zinema, antzerkia, musika, dantzaldiak….) neurketa honetatik kanpo geratzen dira.**

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Herritarrei eskainitako ekitaldiak: eskatutako ehunekoak zehazteko garaian jarraitu beharreko irizpidea ondorengoa izango da: jardueran zehar azaldutako informazio-unitateetatik, zenbat azaldu diren euskaraz eta zenbat gaztelaniaz. Hau da, azaldutako informazio kopuruaz ari gara, ez hizkuntza ofizial batean edo bestean hitz egindako denboraz.

Lagin bidez egingo da neurketa: erakundeak antolatutako azken bost ekitaldietan zein izan den erabilera nagusiko hizkuntza ofiziala (hizlarien jarduna eta horretarako erabilitako materiala hartuko da aintzat, ez herritarrena).

Ekitaldietan euskaren erabilera neurtzeko, agerraldi instituzionaletarako erabilitako jarraibide berak erabiliko dira:

Adibide modura:

- *Ekitaldian azaldutako informazio bera bi hizkuntza ofizialetan errepikatuz gero, erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
- *Ekitaldian azaldutako 10 informazio unitateetatik 5 euskaraz eman badira eta beste 5 gaztelaniaz, informazio bera bi hizkuntza ofizialetan eman gabe, hizkuntzen erabilera "orekatua" egin dela esango dugu eta erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
- *Ekitaldian azaldutako 10 informazio unitateetatik, 2 euskaraz eman badira, eta gaztelaniaz 10ak (euskaraz azaldutakoak, gaztelaniaz ere errepikatuz), erantzuna honakoa litzateke:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
- *Azaldutako 10 informazio unitateetatik, euskaraz 2 azaldu badira, eta erdaraz 8 (informazioa errepikatu gabe):*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 80*
- *Ekitaldirako idatzizko euskarria erabiltzen den kasuan, ahoz euskaraz hitz egiten bada, idatzizkoa gaztelaniaz egon arren, edo alderantziz, idatzizkoa euskaraz azaldu, eta ahozkoa gaztelaniaz egin arren:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.27	**Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.**	% 20

- *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

- *Interpretaritza zerbitzua eskainiz gero:*
  - *Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*
  - *Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100*

Herritarrentzako ikastaroen kasuan, ikastaroa euskaraz eta gaztelaniaz eskaini bada, % 100 izango da euskarari dagokion ehunekoa, eta % 100 gaztelaniazkoari dagokiona.

Laginean aintzat har daitezke ekitaldi eta ikastaro gehiago ere, baina, emaitza adierazgarria izateko, gutxienez bosna aztertu behar dira. Halere, erakundeak bost ekitaldi baino gutxiago egin baditu urtean edota bost ikastaro baino gutxiago eskaini baditu, egindako edo eskainitako guztien arabera egin beharko da kalkulua.

Neurtutako elementu horien emaitzen batez bestekoa izango da azken emaitza, bai euskarazkoetan baita gaztelaniazkoetan ere.

Beraz, adierazle hau bi galderez osatuta dago, biak modu berean haztatuta (**E19.1**= % 10 eta **E19.2** = % 10).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E19.1	**Zein izan da hizkuntza ofizial nagusia erakundeak herritarrentzat antolatutako azken bost ekitaldietan?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du antolatzen herritarrentzako ekitaldirik.	baztertzailea
		A	**Euskaraz emandako informazioa (%)**	Erakundeak herritarrei eskainitako ekitaldietan emandako informazio osoarekiko, euskaraz emandako informazioaren ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz emandako informazioa (%)**	Erakundeak herritarrei eskainitako ekitaldietan emandako informazio osoarekiko, gaztelaniaz emandako informazioaren ehunekoa.	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E19.2	**Zein izan da hizkuntza ofizial nagusia erakundeak antolatutako azken bost ikastaroetan?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du antolatzen herritarrei zuzendutako ikastarorik.	baztertzailea
		A	**Euskaraz antolatutako ikastaroak (%)**	Erakundeak antolatutako ikastaro guztiekiko, euskaraz emandako ikastaroen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz antolatutako ikastaroak (%)**	Erakundeak antolatutako ikastaro guztiekiko, gaztelaniaz emandako ikastaroen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.28	**Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.**	% 15

Adierazle honekin neurtuko da erakundeak nola bidaltzen eta eskuratzen dizkien idazkiak herritarrei, lehenengo komunikazioak direnean edota herritarrek administrazioarekiko harremanetan zein hizkuntza ofizial erabili nahi duten esplizitatu ez dutenean.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Behaketa egingo da lagin bidez: hilabete bakoitzean herritarrei bidalitako lehen bi agiriak hartuko dira irteera erregistrotik edo horretarako erakundeak aurreikusitako beste bide batetik, eta ikusiko da zein hizkuntza ofizialetan dauden. Gauza bera egingo da herritarrek eskuragarri dituzten idatziekin edota dokumentuekin (formularioak, informazio-orriak...).

Hilabete batean ez badira bi agiri bidali, aurreko hilabeteko hirugarrena hartuko da. Era berean, herritarrentzako informazio-guneetan haien eskura jarritako dokumentu berririk ez badago, ez da neurketarako kontuan hartuko.

Lagina handitu daiteke, nahi izanez gero; alegia, hilean bina dokumentu baino gehiago hartu oinarritzat.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioroko balioa
E20	**Zein hizkuntza ofizialetan daude herritarrentzako idatzizko komunikazioak?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez die herritarrei idatzizko komunikaziorik eskuratzen.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(la) euskara hutsean dauden komunikazioen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan dauden komunikazioen ehunekoa	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(la) gaztelania hutsean dauden komunikazioen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.29	**Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.**	**% 20**

Adierazle honen bidez neurtuko da erakundeak nola bidaltzen edota eskuratzen dizkien idazkiak dokumentazioa euskaraz aurkeztu duten herritarrei, edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Behaketa egingo da lagin bidez: hilabete bakoitzean herritarrek euskaraz aurkeztutako lehen bi dokumentuak hartu, eta aztertu erantzuna zein hizkuntza ofizialetan eman dien erakundeak.

Hilabete batean ez badira euskarazko bi dokumentu aurkeztu, aurreko hilabeteko hirugarrena edota laugarrena hartuko dira. Lagina handitu daiteke, hilabete bakoitzeko bi dokumentu baino gehiago aztertuta.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioroko balioa
E21	**Zein hizkuntza ofizialetan erantzuten zaie herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei?**	*	**Ez dagokio**	Herritarrek ez dute dokumentaziorik aurkezten erakundean.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(la) euskara hutsean emandako erantzunen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan emandako erantzunen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(la) gaztelania hutsean emandako erantzunen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.31	**Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.**	**Ez da ponderatzen**

Adierazle honetan herritarren idatzizko jarduna aztertuko da.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Behaketa bidez egingo da neurketa: erregistroan edo horretarako erakundeak aurreikusitako beste modu batean behatuko da hilean herritarrek aurkeztutako lehen bi dokumentuak zein hizkuntza ofizialetan dauden.

Hilabete batean ez badaude herritarrek aurkeztutako bi dokumentu, aurreko hileko hirugarrena edota laugarrena hartuko dira neurketarako.

Lagina handitu daiteke, eta hilean bi dokumentu baino gehiago aztertu. Adierazle hau ez da kontuan hartuko ebaluazioko haztapenetan, herritarren jardunean oinarritzen baita; hau da, eskaera du ardatz, ez erakundeak egiten duen eskaintza.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E22	Zein hizkuntza ofizialetan daude herritarrengandik jasotako dokumentuak?	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du dokumenturik jasotzen herritarrengandik.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(la) euskara hutsean jasotako dokumentuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan jasotako dokumentuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(la) gaztelania hutsean jasotako dokumentuen ehunekoa.	%

2.2.– Eremua: Lan-hizkuntza (% 70)

2.2.1.– ARLOA: BARNE-HARREMANAK	% 30

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.32	**Lan-bilerak euskaraz egiten dira.**	% 20

Adierazle honi esker ezagutuko dugu langileek zer hizkuntza ofizialetan egin ohi dituzten erakunde barneko lan-bilerak (beste erakunde edo enpresa batzuekin egindako bilerak kanpo-harremanen eremuan aztertuko dira).

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Bi galderaren bidez lortuko dugu adierazle honen balioa jakitea: **E23** eta **L12**. Hau da, bilera-geletan euskararen erabilera zenbatekoa den neurtzeko erabilitako neurgailuen bidez jasoko da informazioa (**E23**), eta lan-bilerak izaten dituzten langileen bidez (**L12**).

Langileei galdetuko zaie zein den bileretan erabiltzen dituzten hizkuntza ofizialak. Horrez gain, erakundeak, bilera-geletan hizkuntzen erabilera neurtzeko gailurik erabiliz gero, erantzun beharko dute zein den horren araberako erabilera. Neurgailurik erabili ezean, *“ez dagokio”* erantzun-aukera hautatuko dute, eta erantzuna ez da kalkulurako erabiliko.

Bi galderei erantzunez gero, adierazlearen balioa izango da bien arteko batez bestekoa; beraz, haztapenean, hauxe da galdera bakoitzari ematen zaion pisua: **E23** = % 10 eta **L12** = % 10.

Galdera zenbakia	Galdera		Erantzunak eta azalpenak	Puntuazioko balioa
E23	**Zein hizkuntza ofizialetan egiten dira lan bilerak zure erakundean?**	*	Ez dagokio, bilera-geletan ez dago hizkuntza erabilera neurtzeko gailurik.	baztertzailea
		0	Neurgailu bidez neurtutako euskararen erabilera-indizea.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.36	**Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.**	% 15

Adierazle honen bidez neurtuko da zein hizkuntza ofizialetan lantzen diren erakundearen prozedura administratiboak (kontratuak, dirulaguntzak, zehapenak, baimenak, erreklamazioak…), betiere ofizioz abiatzen direnean eta hartzailea ezaguna ez den kasuetan.

Jakin nahi duguna honakoa da: prozedura administratiboa izapidetzeko prozesuan zehar, izapidegilearen eskumeneko dokumentazioa euskaraz gutxienez lantzen den.

Jakin badakigu prozedura administratibo bakoitzak berezko garapena duela, eta urratsak aldatzen direla batetik bestera. Ez da gure helburua hemen zehaztea prozedura bakoitzaren urratsak eta hauetako bakoitzari lotutako dokumentuak zeintzuk diren; erakunde bakoitzak aztertu eta baloratu beharko du neurketarako oinarri hartzen dituen horiek zein fase dituzten eta horietan guztietan landutako dokumentazioan euskara zein neurritan erabili duen izapidegileak.

Horrez gain, eta aurretik esan bezala, prozeduraren izapidegilearen esku dauden izapideak baino ez dira kontuan hartuko; hots, prozeduran parte har dezaketen beste eragile batzuen interakzioak neurketatik kanpo geratuko dira.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Zelan egin laginketa?

Behaketa bidez egingo da kalkulua, honela: hilean amaitutako lehen prozedura administratiboaren barne prozedurari lotutako dokumentazioa hartu eta zein hizkuntza ofizialetan landu den aztertuko da. Gutxienez hamabi prozedura hartuko dira kontuan; hilabete batean ez badago halakorik, aurreko hileko bigarrena hartuko da. Lagina handitu daiteke, hamabi prozedura baino gehiago kontuan hartuta.

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.36	**Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.**	% 15

Zer hartu kontuan hizkuntzaren erabilera neurtzeko?

Euskaraz (%)

Izapidegileak administrazio-prozeduraren barne dokumentuak (ia) euskara hutsean lantzen.

Ele bietan (%)

Izapidegileak administrazio-prozeduraren barne dokumentuak ele bietan lantzen dituenean.

Dokumentazioa ele bietan idatzitzat hartzeko, honakoa hartuko da kontuan: jatorrizko testuak hizkuntza ofizial jakin batean egonda ere, izapidegileak testuen itzulpenaren ardura hartzen duenean: bai izapidegileak berak egin duelako itzulpena, bai hirugarren batek egindako itzulpenaren gaineko ardura izan duelako (testua aztertu eta behar beste egokitzapen egin duelako).

Gaztelaniaz (%)

Izapidegileak administrazio-prozeduraren barne dokumentuak (ia) gaztelania hutsean lantzen dituenean.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E24	**Zein hizkuntza ofizialetan landu dira aztertutako prozedura administratiboak (dirulaguntzak, kontratuak, zehapenak, baimenak…), azken urtean?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean landutako prozedura administratiboen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan landutako prozedura administratiboen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean landutako prozedura administratiboen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.37	**Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.**	% 15

Adierazle honen bidez neurtuko da zein hizkuntza ofizialetan lantzen diren erakundearen xedapen orokorrak izapidetze-prozesu osoan zehar (legeak, arauak, dekretuak, aginduak, erregelamenduak, ordenantzak…).

Jakin nahi duguna honakoa da: xedapen orokorra argitaratu arte, aurrera eramandako prozeduran zehar, instrukzio-arduradunaren eskumeneko dokumentazioa euskaraz gutxienez lantzen den.

Jakin badakigu xedapen orokor bakoitzak berezko prozedura duela ezarrita, eta urratsak aldatzen direla batetik bestera. Ez da gure helburua hemen zehaztea prozedura bakoitzaren urratsak eta hauetako bakoitzari lotutako dokumentuak zeintzuk diren; erakunde bakoitzak aztertu eta baloratu beharko du neurketarako oinarri hartzen dituen horiek zein fase dituzten eta horietan guztietan landutako dokumentazioan euskara zein neurritan erabili duen instruktoreak.

Horrez gain, eta aurretik esan bezala, prozeduraren instrukzio-arduradunaren esku dauden izapideak baino ez dira kontuan hartuko; hots, prozeduran parte har dezaketen beste eragile batzuen interakzioak neurketatik kanpo geratuko dira.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Zelan egin laginketa?

Behaketa bidez egingo da kalkulua, honela: hilean egindako lehen xedapen orokorraren barne prozedurari lotutako dokumentazioa hartu eta zein hizkuntza ofizialetan landu den aztertuko da. Gutxienez hamabi xedapen

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.37	**Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.**	% 15

hartuko dira kontuan; hilabete batean ez badago halakorik, aurreko hileko bigarrena hartuko da. Lagina handitu daiteke.

Erakunderen batean xedapen orokorren kopurua ez bada hamabira heltzen, egindako guztien arabera egin beharko da kalkulua.

Zer hartu kontuan hizkuntzaren erabilera neurtzeko?

Euskaraz (%)

Instruktoreak xedapen orokorra egiteko prozeduraren barne dokumentuak (ia) euskara hutsean lantzen dituenean.

Ele bietan (%)

Instruktoreak xedapen orokorra egiteko prozeduraren barne dokumentuak ele bietan lantzen dituenean.

Lanketa hori modu hauetan egin daiteke gutxienez:

- Testuen lanketan bi bertsioen arteko elkarreragin egituratua bermatuz; horrela, dokumentua hizkuntza jakin batean idatzi, eta gero beste batera itzuli beharrean, dokumentu bera aldi berean idatziko da bi hizkuntzetan; alegia, langile batek gaztelaniaz idatziko du dokumentua, eta beste batek euskaraz, itzulpenaren morrontzatik ihes egiteko. Dokumentu horren bi bertsioek baliokideak eta egokiak izan behar dute (Idazkidetza).

- Jatorrizko testuak hizkuntza ofizial jakin batean egonda ere, instruktoreak testuen itzulpenaren ardura hartuz: bai instruktoreak berak egin duelako itzulpena, bai hirugarren batek egindako itzulpenaren gaineko ardura izan duelako (testua aztertu eta behar beste egokitzapen egin duelako).

Gaztelaniaz (%)

Instruktoreak xedapen orokorra egiteko prozeduraren barne dokumentuak (ia) gaztelania hutsean lantzen dituenean.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E25	**Zein hizkuntza ofizialetan landu dira aztertutako xedapen orokorrak, azken urtean (legeak, arauak, dekretuak, aginduak, erregelamenduak, ordenantzak…)?**	*	**Ez dagokio**	Erakundeak ez du xedapen orokorrik izapidetzen.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean landutako xedapen orokorren ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan landutako xedapen orokorren ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean landutako xedapen orokorren ehunekoa.	%

2.2.2.– ARLOA: KANPO-HARREMANAK — % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.2.40	**Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.**	% 40

Adierazle honekin ezagutuko dugu erakundeak zein hizkuntza ofizialetan bidaltzen dizkien idazkiak sektore publikoko beste erakundeei.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Horretarako, behaketa egingo da lagin bidez: azken urtean, hilabete bakoitzean sektore publikoko erakundeei bidalitako lehenengo bi dokumentuak hartuko dira irteera erregistrotik edo horretarako erakundeak aurreikusitako beste bide batetik, eta aztertuko da zein hizkuntza ofizialetan dauden.

Hilabeteren batean ez badago halakorik, aurreko hileko hurrengoa(k) hartuko d(ir)a.

Lagina handitu daiteke, hilean bi agiri baino gehiago hartuz.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E26	**Zein hizkuntza ofizialetan daude sektore publikoko beste erakundeei azken urtean bidalitako dokumentuak?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.2.42	**Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie idatzizko komunikazioak.**	% 15

Adierazle honek neurtuko du erakundeak zein hizkuntza ofizialetan bidaltzen dizkien idazkiak enpresa pribatuei (hornitzaileak, finantza-erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu-erabiltzaileak...).

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Horretarako, behaketa egingo da lagin bidez: azken urtean, hilabete bakoitzean enpresa pribatuei bidalitako lehenengo bi dokumentuak hartuko dira irteera erregistrotik edo horretarako erakundeak aurreikusitako beste bide batetik, eta aztertuko da zein hizkuntza ofizialetan dauden.

Hilabeteren batean ez badago halakorik, aurreko hileko hurrengoa(k) hartuko d(ir)a.

Lagina handitu daiteke, hilean bi agiri baino gehiago hartuz.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E27	**Zein hizkuntza ofizialetan daude erakundeak harremana duen enpresei (hornitzaileak, finantza-erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu-erabiltzaileak…) azken urtean bidalitako dokumentuak?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean bidalitako dokumentuen ehunekoa.	%

2.2.3.– ARLOA: PRESTAKUNTZA — % 15

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.3.43	**Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.**	% 35

Adierazle honi esker neurtuko da erakundeak langileei eskainitako prestakuntza orokorretik zenbat ikastaro eskaintzen diren euskaraz.

Erakundeak berak beharren arabera antolatzen duen prestakuntza-eskaintzaz gain, kanpoko beste erakunde batek (IVAP, Merkataritza-Ganbera edota EHU-UPV, esaterako) egindakoa ere neurtuko da atal honetan.

Galdera zenbaki	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E28	**Erakundeak urtean eskainitako prestakuntza orokorretik, zenbatekoa da euskarazkoa?**	*	**Ez dagokio**	Ez dagokio, erakundeak ez die langileei prestakuntza orokorrerako eskaintzarik egin.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean eskainitako prestakuntza saioen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan eskainitako prestakuntza saioen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean eskainitako prestakuntza saioen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.3.45	**Hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie langileei.**	% 20

Adierazle honekin neurtuko da berariaz hizkuntzarekin lotutako trebakuntzarik eskaini ote duen erakundeak, bai ikastaroen bidez, bai bestelako formatuen bidez (trebakuntza-fitxak, pilulak…).

Hizkuntza-trebakuntzatzat hartu behar dira langileak euren lanpostuko zereginak euskaraz burutzen laguntzeari begirako prestakuntza, eta ez euskara-maila bat egiaztatzeko ikastaroak.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
E29	**Langileei eskaintzen zaie euren lanpostuko zereginak euskaraz burutzen laguntzeko hizkuntza-trebakuntzarik?**	1	**Batere ez**	Langileei ez zaie hizkuntza-trebakuntzarik eskaintzen.	0
		2	**Oinarrizko eskaintza**	Langileei hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie, baina ez modu indibidualizatuan edo norberaren beharrak kontuan hartuta.	25
		4	**Eskaintza aurreratua**	Langileei hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie modu indibidualizatuan, euren beharrak aztertu ondoren.	75
		5	**Eskaintza oso aurreratua**	Langileei hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie modu indibidualizatuan, euren beharrak aztertu ondoren. Gainera, prestakuntzak eguneroko lanean izan duen eragina neurtzen da.	100

Langileentzako galdetegia

1.ardatza

KUDEAKETA

(% 30)

1.0.3.– ARLOA: LANGILEAK % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.7	**Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.**	% 30

Adierazle honen bidez bi arlo neurtuko dira:

Batetik, langileei plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruzko azalpenik ematen zaien. Komunikazioari buruzko adierazlea da, finean: plan estrategiko, kudeaketa-plan eta irizpideen berri ematen den erakunde barnean (bilera, zirkular, barne-komunikazio, langile berrientzako hizkuntza harreraren bidez…).

Bestetik, erakundeko langileei galdetuko zaie ea argi duten beren eguneroko jardunean zein hizkuntza-irizpide bete behar dituzten.

Modu berean ponderatzen diren bi galderaz osatutako adierazlea da hau: **L1** galdera langileentzat eta **E7** galdera erakundearentzat (haztapenerako: E7 % 15 eta L1 % 15).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L1	*Erakunde bateko hizkuntza-irizpideak eguneroko jardunean hizkuntzen erabilera zehazteko eta, batez ere, euskararen normalizazioa lortzeko ezarritako arau-multzoa da.* **Argi duzu zure lan-jarduneko harreman eta jarduera bakoitzean zer-nola erabili behar dituzun bi hizkuntza ofizialak; hau da, badakizu zein diren zure lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak?**	1	**Batere ez**	Ez ditut ezagutzen nire lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak; beraz, ez dakit nola erabili behar ditudan bi hizkuntza ofizialak.	0
		2	**Gutxi**	Nire lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak azaletik ezagutzen ditut, eta ez dut oso argi nola erabili behar ditudan bi hizkuntza ofizialak.	25
		4	**Nahikoa**	Nire lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak ezagutzen ditut eta nahiko argi dut nola erabili behar ditudan bi hizkuntza ofizialak.	75
		5	**Guztiz**	Nire lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak ondo ezagutzen ditut eta argi dut nola erabili behar ditudan bi hizkuntza ofizialak.	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.8	**Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.**	% 40

Adierazle hau neurtzeko langileei eurei galdetuko zaie ea zein neurritan betetzen dituzten beren lanpostuei dagozkien hizkuntza-irizpideak.

Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak ezagutu ezean, erantzuna ez da kontuan hartuko puntuaziorako.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L2	**Betetzen dituzu zure lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpide horiek?**	*	**Ez dagokit**	Ezin dut ebaluatu. Ez ditut nire lanpostuari dagozkion hizkuntza-irizpideak ezagutzen.	baztertzailea
		1	**Batere ez edo oso gutxitan**	Betetze-maila, **% 20 baino txikiagoa.**	0
		2	**Gutxitan**	Betetze-maila, **% 20-39 artean.**	25
		3	**Erdizka**	Betetze-maila, **% 40-59 artean.**	50
		4	**Gehienetan**	Betetze-maila, **% 60-80 artean.**	75
		5	**Beti edo ia beti**	Betetze-maila, **% 80 baino handiagoa.**	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.9	**Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.**	% 20

Adierazle honen bitartez jakingo dugu langileek zer neurritan betetzen dituzten kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.

Ondorengoak hartuko dira kudeaketa-planean adostutako eginkizuntzat: erakundeak finkatutako helburuak lortzeari begira langile bakoitzak bere lan-jardunean bete behar dituen horiek, bai plan estrategiko eta kudeaketa-planak aurrera eramateko, baita euskararen erabilera handitzeko ere.

Eginkizun horiek mota honetakoak izan ahal dira, adibidez:

- Telefonoz eta aurrez aurre lehen hitza euskaraz egitea (herritarrekin, lankide berriekin...).
- Erakunde pribatu batzuekin ahozko harremanak euskaraz izatea.
- Euskaraz jasotako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea.
- Administrazio-izapideak euskaraz abiatzea.
- Txostenak euskaraz idaztea.
- Ordezkariek jendaurreko ekitaldietan euskararen erabilera bermatzea...

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L3	*Kudeaketa-plana ekintza plana da, bertan euskararen erabilera normalizatzeko plan estrategikoan jasotako helburuak lortzeari begirako hainbat ekintza edo eginkizun finkatzen dira. Ekintza horietako batzuk langileek beren eginkizunak betetzean euskara gehiago erabiltzera bideratuta daude (herritarrei eta lankideei euskaraz hitz egitea, erakunde publiko eta pribatuekin ahozko harremanak euskaraz izatea, euskaraz jasotako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea, administrazio-izapideak euskaraz hastea, txostenak euskaraz idaztea...).* **Zer neurritan betetzen dituzu erakundeak kudeaketa-planean adostutako eta zure lan-jardunari dagozkion hizkuntza-eginkizunak?**	*	**Ez dakit**	Ezin dut ebaluatu. Ez dakit nire lanpostuarekin lotutako horrelako funtziorik adostu den kudeaketa-planean.	baztertzailea
		*	**Ez dagokit**	Ezin dut ebaluatu. Ez dagokit, ez da nire lan-jardunari dagokion halako hizkuntza-eginkizunik adostu.	baztertzailea
		1	**Batere ez edo oso gutxitan**	Betetze-maila, **% 20 baino txikiagoa.**	0
		2	**Gutxitan**	Betetze-maila, **% 20-39 artean.**	25
		3	**Erdizka**	Betetze-maila, **% 40-59 artean.**	50
		4	**Gehienetan**	Betetze-maila, **% 60-80 artean.**	75
		5	**Beti edo ia beti**	Betetze-maila, **% 80 baino handiagoa.**	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.10	**Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.**	% 10

Adierazle honen bitartez jakingo dugu langileek zer neurritan parte hartzen duten kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan, erakundeak halakorik antolatu badu.

Sustapen-ekintzak mota honetakoak izan daitezke, adibidez:

- Plan estrategiko eta kudeaketa-planen jarraipen-ekintzak.
- Trebakuntza.
- Euskaraldia, Euskararen Eguna, Korrika... dela eta antolatutakoak.
- Langileen arteko ahozko harremanak euskaraz izan daitezen lortzera bideratutakoak: *Eusle* metodologia, mintzasaioak...
- Lehiaketak.
- Ikastaroak, monografikoak, tailerrak...

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L4	**Zenbatetan parte hartu duzu azken hamabi hilabeteetan zure erakundeak euskararen erabilera sustatzeko antolatutako ekintzetan (monografikoak, tailerrak, planen jarraipena, mintzasaioak, Euskaraldia, *Eusle* metodologia, trebakuntza, plana bera gauzatzeko beren-beregi abiatutako ekintzak…)?**	*	**Ez dakit**	Ezin dut ebaluatu. Ez dakit nire erakundeak horrelako ekintzarik antolatu duen.	baztertzailea
		*	**Ez dagokit**	Ezin dut ebaluatu. Ez dagokit, ez da halako ekintzarik antolatu.	baztertzailea
		1	**Batere ez edo oso gutxitan**	Parte-hartze maila, **% 20 baino txikiagoa.**	0
		2	**Gutxitan**	Parte-hartze maila, **% 20-39 artean.**	25
		3	**Erdizka**	Parte-hartze maila, **% 40-59 artean.**	50
		4	**Gehienetan**	Parte-hartze maila, **% 60-80 artean.**	75
		5	**Beti edo ia beti**	Parte-hartze maila, **% 80 baino handiagoa.**	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.3.11	**Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz.**	**Ez da ponderatzen**

Adierazle honekin ezagutuko dugu langileek zer iritzi duten erakundeak euskararen erabilera sustatzeko burutzen ari den lanari buruz.

Adierazle honek bi galdera ditu lotuta, **L5.1** eta **L5.2**, eta ez da kontuan hartuko plana ebaluatzeko haztapenetan.

Adierazle sistemara **L5.1** galderaren erantzunak eramango dira, baina bakarrik ***ondo*** eta ***oso ondo*** baloratzen duten langileen ehunekoa.

L5.2 galdera bakarrik dago planteatuta adierazleari buruzko informazio gehigarria eskuratzeari begira; hau da, erantzunak ez dira ez ponderatuko, ez adierazle sistemara eramango.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L5.1	**Nola baloratzen duzu zure erakundea euskararen erabilera sustatzeko egiten ari den lana?**	1	**Oso gaizki**	%
		2	**Gaizki**	%
		3	**Ez gaizki, ez ondo**	%
		4	**Ondo**	%
		5	**Oso ondo**	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L5.2	**Zergatik?**	1	**Gutxiegi egin delako**	%
		2	**Gehiegi egin delako**	%
		4	**Nahikoa egin delako**	%
		5	**Asko egin delako**	%

1.0.4.– ARLOA: HIZKUNTZA-GAITASUNA — Ez da ponderatzen

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.4.12	**Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.**	Ez da ponderatzen

Adierazle honen helburua da ezagutzea langileek beren burua gai ikusten duten lanpostuaren funtzioak **ahoz** euskaraz betetzeko.

Adierazle sistemara ***ondo*** eta ***oso ondo*** erantzun duten langileen erantzunak eramango dira; edozelan ere, adierazle hau ez da kontuan hartuko plana ebaluatzeko haztapenetan.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L6	**Nola ikusten duzu zeure burua zure lanpostuaren funtzioak euskaraz betetzeko, ahoz?**	1	**Gaitasunik ez**	Ez dut neure burua batere gai ikusten.	%
		2	**Gaitasun txikia**	Nekez, zailtasun handiz.	%
		3	**Erdi mailakoa**	Hala moduz, zailtasunez.	%
		4	**Gaitasun handia**	Ondo.	%
		5	**Gaitasun oso handia**	Oso ondo.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
1.0.4.13	**Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.**	Ez da ponderatzen

Adierazle honen helburua da ezagutzea langileek beren burua gai ikusten duten lanpostuaren funtzioak **idatziz** euskaraz betetzeko.

Adierazle sistemara ***ondo*** eta ***oso ondo*** erantzun duten langileen erantzunak eramango dira; edozelan ere, adierazle hau ez da kontuan hartuko plana ebaluatzeko haztapenetan.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L7	**Nola ikusten duzu zeure burua zure lanpostuaren funtzioak euskaraz betetzeko, idatziz?**	*	**Ez dagokit**	Ezin dut ebaluatu. Nire lanpostuan ez dut idatzizko funtziorik betetzen.	baztertzailea
		1	**Gaitasunik ez**	Ez dut neure burua batere gai ikusten.	%
		2	**Gaitasun txikia**	Nekez, zailtasun handiekin.	%
		3	**Erdi mailakoa**	Hala moduz, zailtasunekin.	%
		4	**Gaitasun handia**	Ondo.	%
		5	**Gaitasun oso handia**	Oso ondo.	%

2.ardatza

ERABILERA

(% 70)

2.1.– Eremua: Zerbitzu-hizkuntza (% 30)

2.1.2.– ARLOA: HERRITARREKIKO HARREMANAK % 80

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.25	**Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.**	% 20

Herritarrekin harremana duten langileen bidez aztertuko da adierazle hau. Langileek herritarrekin hartu-emanik izan ezean, horrela adierazi beharko dute.

Herritarrekin harremanak dituzten langileek, berriz, adierazi beharko dute zein hizkuntza ofizialetan eskaintzen dieten zerbitzua herritarrei: hau da, herritarrak hizketan hasi aurretik langilea bera zein hizkuntza ofizialetan zuzentzen zaion. Finean, adierazle honek esango digu langileak zein hizkuntza ofizial eskaini dion herritarrari.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Adierazle honen neurketa egiteko orduan hauxe hartu behar da kontuan: langile guztiek bete behar badute inkesta, ez da arazorik izango, baina lagin bidez bada, laginketan kontuan hartu beharko da herritarrarekin harremana duten langileen lagin nahikoa izatea, emaitza adierazgarria izan dadin.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L8	**Zein hizkuntza ofizialetan hitz egiten diezu herritarrei, haiek zein hizkuntza erabili nahi duten esplizitatu arte?**	*	**Ez dagokit.** Ezin dut ebaluatu, ez dut harremanik herritarrekin.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	0
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	10
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	20
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	30
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	40
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	50
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	60
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	70
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	80
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	90
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	100

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.26	**Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.**	% 25

Hurrengo urratsa du aztergai adierazle honek: herritarrak zerbitzua euskaraz jaso nahi duela esplizitatu ondoren, zein hizkuntza ofizialetan jasotzen duen zerbitzua.

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Bi aldetatik begiratuko zaio adierazleari: batetik, herritarrekin harremana duten langileei galdetuko zaie zein hizkuntza ofizialetan ematen dieten zerbitzua euskaraz hasten diren herritarrei, ulerturik herritar horiek euskaraz jaso nahi dutela zerbitzua.

Bestetik, euskaraz zerbitzua emateko gai ez diren langileei galdetuko zaie nola jokatzen duten egoera horietan, alegia, nola bideratzen duten herritarrak egin duen hautua.

Adierazle honen neurketa egiteko orduan hauxe hartu behar da kontuan: langile guztiek bete behar badute inkesta, ez da arazorik izango, baina lagin bidez bada, laginketan kontuan hartu beharko da herritarrarekin harremana duten langileen lagin nahikoa izatea, emaitza adierazgarria izan dadin.

Adierazle honek bi galdera ditu lotuta, **L9.1** eta **L9.2**. Adierazle sistemara **L9.1** galderaren erantzunak eramango dira. **L9.2.** galdera adierazleari buruzko informazio gehigarria eskuratzeari begira bakarrik dago planteatuta; beraz, erantzunak ez dira adierazle sistemara eramango, eta ez dira ponderatuko.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L9.1	**Zein hizkuntza ofizialetan ematen duzu zerbitzua, herritarrek zuri euskaraz hitz egiten dizutenean?**	*	**Ez dagokit.** Ezin dut ebaluatu, ez dut harremanik herritarrekin	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	0
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	10
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	20
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	30
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	40
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	50
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	60
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	70
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	80
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	90
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	100

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L9.2	**Zer egiten duzu herritarra euskaraz artatzeko gai ez bazara?**	*	**Ez dagokit.** Ezin dut ebaluatu, ez dut harremanik herritarrekin.	baztertzailea
		*	**Ez dagokit.** Gai naiz herritarra euskaraz artatzeko.	%
		1	Gaztelaniaz egiteko eskatzen diot herritarrari.	%
		2	Euskaraz mantso egiteko eskatzen diot herritarrari, eta nik gaztelaniaz egiten diot.	%
		4	Erakundean ez dago protokolorik ezarrita, baina beste lankide bati eskatzen diot herritarra artatzeko.	%
		5	Erakundeko protokoloak ezarri bezala, beste lankide bati eskatzen diot herritarra artatzeko.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.1.2.30	**Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.**	Ez da ponderatzen

Adierazle honetan herritarren ahozko jarduna aztertuko da herritarrekin harremana daukaten langileen bidez, herritarrek langileei nola egiten dieten galdetuta.

Era berean, aztertu nahi da ea erakundeak zerbitzua euskaraz emateko eskaintza esplizitatzeak (langileek lehenengo hitza euskaraz egitea edo bestelako edozein bereizgarri erabiltzea) eraginik duen herritarren hizkuntza jokabidean.

Adierazle hau ez da kontuan hartuko ebaluazioko haztapenetan, herritarren jardunean oinarritzen baita; hau da, eskaera du ardatz, ez erakundeak egiten duen eskaintza.

Adierazle honek bi galdera ditu lotuta: **L10** eta **L11**. **L10** galderaren emaitzak eramango dira adierazleen sistemara, baina ez dira ponderatuko. **L11** galderaren emaitzak ez dira ponderatuko eta ez dira adierazleen sistemara eramango.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L10	**Zer hizkuntza ofizialetan hitz egiten dizute herritarrek?**	*	**Ez dagokit.** Ezin dut ebaluatu, ez dut harremanik herritarrekin.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L11	**Zer hizkuntza ofizialetan egiten dizute herritarrek zuk euskaraz hitz egitera gonbidatzen dituzunean (logo edo kartel baten bidez edo euskaraz agurtu eta lehen hitzak euskaraz esaten dituzulako)?**	*	**Ez dagokit.** Ezin dut ebaluatu, ez dut harremanik herritarrekin.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%

L11	Zer hizkuntza ofizialetan egiten dizute herritarrek zuk euskaraz hitz egitera gonbidatzen dituzunean (logo edo kartel baten bidez edo euskaraz agurtu eta lehen hitzak euskaraz esaten dituzulako)?	5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

2.2.– Eremua: Lan-hizkuntza (% 70)

2.2.1.– ARLOA: BARNE-HARREMANAK % 30

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.32	**Lan-bilerak euskaraz egiten dira.**	% 20

Adierazle honi esker ezagutuko dugu langileek zer hizkuntza ofizialetan egin ohi dituzten erakunde barneko lan-bilerak (beste erakunde edo enpresa batzuekin egindako bilerak kanpo-harremanen eremuan aztertuko dira).

ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Bi galderaren bidez lortuko dugu adierazle honen balioa jakitea: **E23** eta **L12**. Hau da, bilera-geletan euskararen erabilera zenbatekoa den neurtzeko erabilitako neurgailuen bidez jasoko da informazioa (**E23**), eta lan-bilerak izaten dituzten langileen bidez (**L12**).

Langileei galdetuko zaie zein den bileretan erabiltzen dituzten hizkuntza ofizialak. Horrez gain, erakundeak, bilera-geletan hizkuntzen erabilera neurtzeko gailurik erabiliz gero, erantzun beharko dute zein den horren araberako erabilera. Neurgailurik erabili ezean, *"ez dagokio"* erantzun-aukera hautatuko dute, eta erantzuna ez da kalkulurako erabiliko.

Bi galderei erantzunez gero, adierazlearen balioa izango da bien arteko batez bestekoa; beraz, haztapenean, hauxe da galdera bakoitzari ematen zaion pisua: **E23** = % 10 eta **L12** = % 10.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L12	**Zein hizkuntza ofizialetan egiten dituzue erakunde barneko lan-bilerak?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut lan-bilerarik egiten.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.33	**Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.**	**% 25**

Adierazle honi esker jakingo dugu ea zein hizkuntza ofizialetan egiten den langileen arteko ahozko lan-harremana, betiere laneko jardunarekin lotua: harreman **formala**.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuazioko balioa
L13	**Zein hizkuntza ofizialetan izaten dituzu laneko ahozko harremanak lankideekin?**	0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.34	**Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.**	**Ez da ponderatzen**

Adierazle honen bidez jakingo dugu zein hizkuntza ofizial erabiltzen duten langileek euren harreman **informaletan** (atsedenaldietakoak eta horrelako uneetakoak).

Galdera honen emaitzak ez dira kontuan hartuko planaren ebaluazioko haztapena egitean, laneko jardunetik kanpoko eremua delako.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuazioko balioa
L14	**Zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi zara lankideekin ahozko harreman informalak izatean (atsedenaldietan eta halakoetan)?**	0	Beti edo ia beti gaztelaniaz**, euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru**.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L14	Zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi zara lankideekin ahozko harreman informalak izatean (atsedenaldietan eta halakoetan)?	7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru**.	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.35	**Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.**	% 20

Adierazle honen bitartez aztertuko da zein hizkuntza ofizialetan idazten eta eskuratzen dituzten erakundeko langileek laneko idazkiak edo lan-komunikazioak.

Lan-komunikazioak, oro har, honela definitu ahal dira:

- Erakundeak kudeatutako komunikazio-tresnen bidez egiten diren komunikazio orokorrak (zirkularrak, intranet, ohar eta iragarki taulak, etab.), eta horien bidez kontsultatu ahal diren dokumentuak, beti ere erakundearen erantzukizunaren mendeko dokumentuak baldin badira.
- Lan-bileretako idatziak (bilera-deiak, aktak, mezuak, txostenak...).
- Oro har, komunikazio horizontal zein bertikaletan sortutako barne-dokumentu oro (jakinarazpenak, ofizioak, mezuak, gutunak, pertsonal arlotik datorkien dokumentazioa...).

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L15	**Zein hizkuntza ofizialetan daude idatzita (zeuk edo beste norbaitek sortuak) erakunde barruko idazkiak (instrukzioak, buletinak, aktak, deialdiak, txostenak, barne-zirkularrak, mezu elektronikoak, jakinarazpenak, Giza Baliabideetako dokumentazioa…)?**	*	**Ez dagokit, ezin dut ebaluatu**	Ezin dut ebaluatu, ez dut barruko dokumenturik jasotzen.	baztertzailea
		A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.1.38	**Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.**	% 5

Adierazle honen bitartez neurtuko da zein den erakundean lanarekin lotutako hizkuntza-paisaiaren egoera. Hauek dira, erantzuteko orduan, langileek kontuan hartuko dituzten elementuak:

- Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak...) .
- Horma-irudiak, eta antzekoak.
- Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.
- Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak.
- Errotulazio aldakorra.
- Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, inprimagailuak...
- Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak…

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuaziorako balioa
L16	**Zein hizkuntza ofizialetan daude erakundeko lanarekin lotutako errotuluak eta kartelak (karpeten etiketak, artxiboak, fitxategiak, barneko errotulazio txikia, ordenagailuetako artxiboak, kopiagailuak, kafe-makina...)?**	A	**Euskaraz (%)**	(Ia) euskara hutsean idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%
		B	**Ele bietan (%)**	Ele bietan edo nagusiki ele bietan idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%
		C	**Gaztelaniaz (%)**	(Ia) gaztelania hutsean idatzita dauden dokumentuen ehunekoa.	%

2.2.2.– ARLOA: KANPO-HARREMANAK % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.2.39	**Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.**	% 30

Adierazle honi esker ezagutuko dugu langileak zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi diren sektore publikoko erakundeekin ahozko harremanak izatean. Beraz, adierazle honetan hizkuntza ofizialen ahozko erabilera neurtuko da, eta ez eskaintza.

Beste erakunde publiko batzuekin ahozko harremanak dituzten langileen bidez osatuko da adierazlea.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuazioko balioa
L17	**Zein hizkuntza ofizial erabili ohi duzu sektore publikoko beste erakundeekin, ahozko harremanetan?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut ahozko harremanik sektore publikoko beste erakundeekin.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru.**	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru.**	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.2.41	**Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.**	% 15

Adierazle honen bidez ezagutuko dugu langileak zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi diren enpresa pribatuekin ahozko harremanak izatean (hornitzaileak, finantza-erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu-erabiltzaileak…). Beraz, adierazle honetan hizkuntza ofizialen ahozko erabilera neurtuko da, eta ez eskaintza.

Enpresa pribatuetako langileekin ahozko harremanak dituzten langileen bidez osatuko da adierazlea.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuazioko balioa
L18	**Zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi zara zure erakundeak harremana duen enpresekin, ahozko harremanak izatean (hornitzaileak, finantza-erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu-erabiltzaileak…)?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut ahozko harremanik izaten beste erakunde pribatuekin.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru.**	%

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L18	Zein hizkuntza ofizialetan aritu ohi zara zure erakundeak harremana duen enpresekin, ahozko harremanak izatean (hornitzaileak, finantza-erakundeak, erakunde kolaboratzaileak, zerbitzu-erabiltzaileak…)?	2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru.**	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa.**	%

2.2.3.– ARLOA: PRESTAKUNTZA % 15

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.3.44	**Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.**	% 45

Adierazle honen bidez ezagutuko dugu langileek zein hizkuntza ofizialetan jaso duten prestakuntza orokorra azken urtean; finean, erakundeak egiten duen eskaintzari buruzko informazioa ematen digun aurreko adierazlea (2.2.3.43) osatzen du honek.

Prestakuntza orokorra jaso duten langileen bitartez beteko da adierazle hau, prestakuntza hori zein hizkuntza ofizialetan jaso duten galdetuta.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L19	**Zein hizkuntza ofizialetan jaso duzu prestakuntza orokorra azken urtebetean?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut prestakuntza orokorrik jaso azken urtebetean.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 10 baino gutxiago.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 10 inguru.**	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago**, euskaraz prestakuntza orokorraren % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 90 inguru.**	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskaraz prestakuntza orokorraren % 90 baino gehiago.**	%

2.2.4.– ARLOA: BALIABIDE INFORMATIKOAK % 15

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.4.46	**Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.**	% 50

Adierazle honek neurtuko du erakundeak langileen eskura jartzen dituen baliabide informatikoak euskaraz eskuragarri dauden. Beraz, adierazle honetan ez gara galdetzen ari euren lanean erabiltzen dituzten baliabide informatikoetan zein den lehenetsita duten hizkuntzari buruz, baizik eta baliabide horiek euskaraz erabiltzeko aukerarik duten.

Erantzun ahal izateko, langileek hainbat arlo hartu beharko dituzte kontuan, adibidez:

- **Windows sistema eragilea:** euskaraz konfiguratuta duten jakin ahal izateko, ordenagailua piztutakoan, ongietorrirako mezuaren edota dataren hizkuntzari erreparatu behar zaio. Kontuan hartu behar da gaur egun sistema eragile hau ez dagoela guztiz euskaratuta; beraz, baliteke mezuren bat gaztelaniaz ere agertzea, nahiz eta euskaraz konfiguratuta izan.
- **Microsoft Office paketea:** Nahikoa da officeko edozein artxibo-mota irekitzea (word, outlook, excel, Power Point…) ikusteko zein hizkuntzatan dagoen konfiguratuta office.
- **Aplikazio orokorrak zein espezifikoak** (izapidetze elektronikorako aplikazioak, kontabilitatea, diseinu grafikoa…).
- **Nabigatzaileak, intranetak…**

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L20	*Baliabide informatikoetan hauek hartu behar dituzu kontuan: **Windows** (erreparatu hasierako mezuaren edota dataren hizkuntzari jakiteko konfigurazio-hizkuntza), **Office** (ireki edozein artxibo -word, excel, power point, outlook…- eta begiratu zein den hizkuntza), **aplikazio orokorrak** (tramitazio elektronikorako, adibidez) eta zure lanerako **espezifikoak**, **nabigatzaileak** eta **intranet-a**, besteak beste.* **Zure lanean erabiltzen dituzun baliabide informatiko guztietatik, zenbat dituzu eskuragarri euskaraz?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut baliabide informatikorik erabiltzen nire lanean.	baztertzailea
		0	Guztiak edo ia guztiak gaztelaniaz, **euskaraz baliabideen % 10 baino gutxiago** daude eskuragarri.	%
		1	Guztiak edo ia guztiak gaztelaniaz, **euskaraz baliabideen % 10 inguru** daude eskuragarri.	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskaraz baliabideen % 20 inguru** daude eskuragarri.	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskaraz baliabideen % 30 inguru** daude eskuragarri.	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskaraz baliabideen % 40 inguru** daude eskuragarri.	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskaraz baliabideen % 50 inguru** daude eskuragarri.	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskaraz baliabideen % 60 inguru** daude eskuragarri.	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskaraz baliabideen % 70 inguru** daude eskuragarri.	%
		8	Guztiak edo ia guztiak euskaraz, **euskaraz baliabideen % 80 inguru** daude eskuragarri.	%
		9	Guztiak edo ia guztiak euskaraz, **euskaraz baliabideen % 90 inguru** daude eskuragarri.	%
		10	Guztiak edo ia guztiak euskaraz, **euskaraz baliabideen % 90 baino gehiago** daude eskuragarri.	%

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.4.47	**Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.**	% 50

Adierazle honek neurtuko du erakundeko langileek zein hizkuntza ofizialetan erabiltzen dituzten euskaraz erabilgarri dituzten baliabideak (aplikazioak, ofimatika baliabideak…).

Euskaraz baliabide informatikoak erabiltzen dituzten langileen erantzunak bakarrik hartuko dira kontuan adierazlearen balioa kalkulatzeko.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak		Puntuaziorako balioa
L21	**Zein hizkuntza ofizialetan erabiltzen dituzu euskaraz erabil ditzakezun baliabide informatikoak?**	*	**Ez dagokit.** Ez dut baliabide informatikorik erabiltzen nire lanean.	baztertzailea
		*	**Ez dagokit.** Nire lanean ez dut euskaraz erabili dezakedan aplikazio informatikorik.	baztertzailea
		0	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 baino baxuagoa.**	%
		1	Beti edo ia beti gaztelaniaz, **euskararen erabilera % 10 inguru.**	%
		2	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 20 inguru.**	%
		3	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 30 inguru.**	%
		4	Gaztelaniaz euskaraz baino gehiago, **euskararen erabilera % 40 inguru.**	%
		5	Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste, **euskararen erabilera % 50 inguru.**	%
		6	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 60 inguru.**	%
		7	Euskaraz gaztelaniaz baino gehiago, **euskararen erabilera % 70 inguru.**	%
		8	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 80 inguru.**	%
		9	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 inguru.**	%
		10	Beti edo ia beti euskaraz, **euskararen erabilera % 90 baino altuagoa**.	%

2.2.5.– ARLOA: SORTZE-HIZKUNTZA % 20

Kod.	Adierazlea	Balioa
2.2.5.48	**Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.**	% 100

Adierazle honen bidez ezagutuko dugu langileek euskaraz edo ele bietan zabaldu behar dituzten testuetan (txostenak, gutunak, oharrak, mezu elektronikoak, jakinarazpenak...) zein den erabilitako sortze-hizkuntza eta zein baliabideren laguntzaz sortzen dituzten testuak.

Galdera zenbakia	Galdera	Erantzunak eta azalpenak			Puntuazioko balioa
L22	**Nola sortzen dituzu euskaraz edo ele bietan zabaldu behar dituzun idazkiak (dokumentuak, inprimakiak, mezu elektronikoak, gutunak, ofizioak, bilera-deiak, aktak...)?**	*	**Ez dagokit**	Ezin dut ebaluatu. Nire lanean ez dut euskarazko testurik sortu behar.	baztertzailea
		1	**Gaztelaniaz, euskarazko testuaren ardurarik gabe.**	Gaztelaniaz; gero itzultzaile neuronala erabiltzen dut, baina itzulpena ez dut gainbegiratzen; edota itzultzera bidaltzen dut edo lankide batek itzultzen du.	0
		2	**Gaztelaniaz, euskarazko testuaren ardurarekin.**	Gaztelaniaz; gero itzultzaile neuronala edo beste baliabide batzuk erabiltzen ditut, eta sortutako testua gainbegiratzen eta atontzen dut.	25
		4	**Nagusiki euskaraz.**	Euskaraz, nahiz eta atal batzuk itzultzaile neuronalaren edo beste baliabideren baten laguntzarekin atontzen ditudan.	75
		5	**Euskara hutsean.**	Euskaraz sortzen dut testua oso-osorik.	100

V. ERANSKINA

BIKAIN – EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIAREN MAILAK ADIERAZTEN DITUZTEN MARKAK

Oinarrizko ziurtagiria	BIKAIN EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA
Erdi-mailako ziurtagiria	BIKAIN EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA
Goi-mailako ziurtagiria	BIKAIN EUSKARAREN KALITATE-ZIURTAGIRIA