



EBALUAZIO-TXOSTENA



EUSKARAREN PRESENTZIA, ERABILERA ETA KUDEAKETAREN EBALUAZIOA

AURKIBIDEA

1. Atarikoa

2. Erakundearen ikuspegi orokorra

3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazioa ardezka

1. ardatzaren ebaluazioa: Zerbitzu-hizkuntza
2. ardatzaren ebaluazioa: Lan-hizkuntza

4. Erakundeak lortutako garapen-maila

1. Atarikoa

Ebaluatutako erakundea:	ZESTOAKO UDALA
Txostenaren helburua:	Erakundearen egoeraren berri ematea da, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketari dagokienez. Horrekin batera, erakundeari aurrera egiten lagunduko dioten proposamenak eskaintzea da, talde ebaluatzaile kualifikatu baten eskutik. Ebaluazio-txostenean puntuazio-tartea ere ematen da, erakunde horrek duen garapen-maila adierazten duena, talde ebaluatzailearen ikuspuntutik betiere.
Txostenaren edukia:	<p>Txostenak hiru atal ditu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Erakundearen ikuspegi orokorra: talde ebaluatzailearen iritziz erakundeak dituen indargune eta zer hobetu aipagarrienak biltzen dira.• Erakundeak lortutako puntuazioa eta garapen-maila: erakundeak euskararen agerpena, erabilera eta kudeaketari dagokienez, lortu duen mailaren berri ematen da.• Erakundearen ikuspegi xehea: EME osatzen duten bi ardatzak oinarri hartuta, horiek banan-banan zenbateraino garatu diren jasotzen da.
Ebaluazioaren datak:	Lehen ebaluazio-eguna: 2018/05/23 Bigarren ebaluazio-eguna: 2018/05/30
TALDE EBALUATZAILEA	
IRATXE MUXIKA OLASAGASTI	
NEREA AREXOLALEIBA GAZTELURRUTIA	
M. ITXASO LARRINAGA URIBEZALGO	
ALBERTO GORDOA ASKASIBAR	

2. Ikuspegi orokorra

Lehenik eta behin, aipatu beharreakoa da prozesu guztian ebaluatzaileoi egin zaigun harrera egokia: bisitaldian erakundeko pertsona ugarirekin hitz egiteko aukera izan dugu, eta erraztasunez aritu gara dokumentuak ikusteko garaian. Jasotako informazio horrekin guztiarekin, talde ebaluatzaileak txosten hau burutu dugu, **ZESTOAKO UDALA** laguntzeko asmoz:

Talde ebaluatzaileak nabarmendu egin nahi du, batez ere, **1994az geroztik**, euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko nahiz kudeatzeko egiten ari den lana, dagoeneko ageriko emaitzak eman dituen.

ZESTOAKO UDALAK 6 elementuetan **garapen altua** du batez beste, nahiz eta elementuen artean alderik badagoen.

PUNTUAZIOA ETA GARAPEN-MAILA

Orrialde honetan erakunde honek 2018ko ebaluazioan lortu duen puntuazioaren berri ematen da. Puntuazioa berrogeita hamarreko tartetan emana dago:

**ERAKUNDEAK LORTUTAKO PUNTUAZIOA, GUZTIRA:
850-899**

AZALPENA ARDAZKA

Ezkerreko zutabearen ardatz bakoitzean lortutako garapen-maila ageri da, ehunekotan adierazita. Erdiko zutabearen, berriz, ardatz hori osatzen duten epigrafe nagusiak daude, eta ondoan, horietan lortutako garapen-maila, ehunekotan.

1. ARDATZA: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA		%
70-100	1. Erakundearen irudia	70-100
	2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak	70-100
2. ARDATZA: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA		%
70-100	3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	70-100
	4. Pertsonen kudeaketa	50-69
	5. Kanpo-harremanak	70-100
	6. Kudeaketa-sistema	50-69

Laburbilduz, eta ebaluazio-prozesu osoan zehar eskuratutako informazioa oinarri hartuta, talde ebaluatzaile honen iritziz, hauek dira ZESTOAKO UDALAK dituen 3 indargunerik garrantzitsuenak:

1. Udal langileek **euskaraz modu naturalean** lan egiteko berezko joera. Oro har, langileek barneratuta daukate Zestoako udalean zerbitzu- eta lan-hizkuntza euskara dela.
2. Orain arte **egindako bidea**: Zestoako udalak euskarari lehentasunezko tratamendu

berezitua ematen dion hizkuntza-irizpideak aspaldikoak dira (1994). Lehendabiziko erabilera-plana 2000. urtekoa da, eta 2003az geroztik, UEMAko kidea da. Euskararen erabilerari dagokionez, azken honek aitortu dio goi-mailan dagoela. Urte hauetan guztietan, urrats garrantzitsuak eman dituzte, eta egungo emaitzek, salbuespenak salbuespen, hori islatzen dute.

3. Zestoa **euskararen arnagunea da**. Hizkuntza gutxitua biziberri dadin, ezinbestekoa da hizkuntza hori nagusi den gune geografikoak izatea. Zestoako biztanle gehienek badakite hizkuntza gutxituan hitz egiten eta Zestoa hizkuntza hori normaltasunez erabiltzeko baldintzak daude. Zestoako udalaren erantzukizuna ere bada arnagune horri babesa ematea eta eredugarri izatea, eta gaur egun, horretarako beharrezkoak diren bitartekoak eta baliabideak ditu.

Bestalde, hauek izan daitezke erakundeari aurrera egiten gehien lagun diezazioten palankak, erakundearen beraren lehentasunak, errendimendua (eragin biderkatzailea) eta egingarritasuna aintzat hartuta:

1. **Dokumentazioaren estandarizazioa**. Udal langileek euskaraz sortzeko duten gaitasuna bermatuta dagoen arren, kalitatearen ikuspegitik, interesgarria da dokumentuak estandarizatzea, itzulpen-kopurua murriztea eta modu eraginkorrean lan egitea ahalbidetuko baitu neurri horrek.
2. **Euskaraz egiteari balioa ematea**. Euskaraz egitea bera da euskarari balioa emateko modurik eraginkorrena eta koherenteena. Hala ere, interesgarria iruditzen zaigu udalak euskararekiko duen konpromisoa zabaltzeko eta ikusarazteko bideak lantzea (herritarrei zein gaineratiko interes-taldeei). Horrela, gaia urrutiagotik bizi dutenei gerturatzeko modua izateaz gain, beste erakunde batzuentzat bide-erakusle izan daitekeela uste baitugu. Udaleko webguneak horretarako aukera ematen duen aztertzea egokia litzateke: euskararen atalean, adibidez, hainbat informazio jaso daiteke: UEMAko eta BIKAIN ziurtagiriaren emaitzak... Hau da, Zestoako udalak hizkuntza-normalizazioaren bidean egin dituen “praktika onak” ezagutaraztea.
3. **Euskararen ardura guztiena dela barneratzea**. Hizkuntza Normalizazioko Teknikariaren ardura ez ezik, Zestoako udaleko sailetako arduradun, langile eta ordezkari politikoen ardura ere badelako. Maiz gertatzen da euskarari lotutako gaiak euskara teknikariaren gain uztea. Sail bakoitzean azaltzen diren desbiderapenak, sail bakoitzak kudeatzea litzateke modurik egokiena. Errotuluak gaztelaniaz badaude hauek zuzentzea, gaztelania hutsean jasotzen diren dokumentuak euskaraz eskatzea, irizpideetan finkatutakoak betearaztea, etab.
4. **Langile berrientzat eta ordezkari politikoentzat harrera-gida** egitea aproposa izan daiteke. Horrela, orain arte Zestoako udalak euskararen normalizazioan egindako ibilbidearen berri emateaz gain, irizpideak zeintzuk diren argi jasotzeko aukera emango luke. Zestoa arnagunea dela gogorarazteko eta arnaguneen inguruko gaia gizarteratzeko egokia izan daitekeela uste dugu. Horrez gain, Udalak gai honekiko izan behar duen arduraz jabetzeko baliagarria izan daitekeela iruditzen zaigu. Hauek guztiak ezagutzen eta barneratzen direla ziurtatu beharra dago atzerapausoak ekiditeko.

5. **Arlo sozioekonomikoan (enpreetan) eragiterik dagoen berraztertzea** egokia iruditzen zaigu. Izan ere, Sansinenea industrialdeko enpresa-kopurua handia da eta hauek herrian eragin zuzena dute.

Amaitzeko, ebaluatzaileok gure esker ona adierazi nahi diegu ebaluazioan parte hartu duten guztiei beren prestasunagatik eta erakundea bertatik bertara ezagutzeko eman diguten aukeragatik. Espero dugu hemen jasotako guztiak ZESTOAKO UDALarentzat baliagarriak izatea, euskararen presentzia eta erabilera sendotzeko.

3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazioa ardazka

1. ardatzaren ebaluazioa: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN-MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
1. Erakundearen irudia			X			X
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak			X			X

1. Erakundearen irudia:

Indarguneak

- Sortze-hizkuntza euskara da. Oro har, Udaleko langileek gaitasun-maila nahikoa daukate euskaraz sortzeko eta kalitatea bermatzeko.
- Errotulazioari lotutako 1994ko urtarrilaren 25eko osoko bilkuran jasotako irizpideak eta UEMAREN irizpideak eskuarki betetzen dira, baina badaude salbuespenen batzuk: gaztelekuko larrialdietako argiterian gaztelania hutsezko errotulazioan (Salida) eta udaletxeko "romper en caso de incendio" errotuluen kasuak, adibidez.
- Facebook eta twitterreko kontuak aztertu ondoren, irizpidea betetzen dela ikusten da (UEMAko hizkuntza-irizpideetan, 1.2 puntuan jasota dagoena).

Zer hobetuak

- Normalean, Zestoako udalean hizkuntza-irizpideak betetzen diren arren, musika-eskolako ohar-taulan dauden erregistro-orriak gaztelania hutsez daudela ikusi eta gero, errotulazioarentzat finkatuta dauden irizpideak aplikatzea aholkatzen dugu. Gaztelekuko larrialdietako argiterian "Salida" eta udaletxeko "Romper en caso de incendio" errotuluak ere gaztelaniaz daude. Beraz, errotulazioaren jarraipena egitea egokia litzateke. Horrez gain, Udalaren jabetzakoak diren herritarren erabilerarako ohar-tauletan, udaleko euskaraz-zerbitzuak iragarkiak euskaraz jartzeko laguntza eskaintzen duela adieraztea interesgarria iruditzen zaigu.
- Ekainberrik antolatutako ekitaldiaren eta alkateak telebistan egindako adierazpenen kasuak berriro gerta ez daitezen, hizkuntza-irizpideak aplikatu eta neurriak hartzea komeni da.
- UEMAko irizpideetan jasota dago beste webgune batzueratako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela. Baina, batetik, Eustateko estekan; eta, bestetik, "beste erakundeetan ordezkari" atalean azaltzen den Ekainberriko estekan klikatuz gero, gaztelaniazkoak irekitzen dira. Udal webguneko gardentasun atalean, akats txiki bat dago "Economía y finanzas" azaltzen da.

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak:

Indarguneak

- 1994ko osoko bilkuran onartu zen "euskararen erabilera normaltzeko Zestoako udalaren araudian" jasota dago euskarari lehentasunezko tratamendu berezitua emango diola,

euskara Zestoako udal jardueraren eta udalerraren hizkuntza bihurtuz. UEMAren hizkuntza-irizpideetan ere, udalaren kanpo harremanak atalean, udalak herritarrekin izango dituen ahozko zein idatzizko irizpideak jasotzen dira: lehen hitza euskaraz, euskarazko idatzizkoei lehentasuna ematea, etab. Oro har, puntu hau betetzen da.

- Irizpideak zehaztuta izateaz gain, azpimarragarria da jendaurreko ageriko elementuak nagusiki euskara hutsean ikusi ditugula.
- Nahiz eta herritarren idatzizko sarrerek gaztelaniaz izan, Udalak egindako idatzizko irteerak euskara hutsez edo ele bietan izaten dira.
- Bezero eta herritarrekin ahozko harremanak euskaraz izatea bermatuta dago, udal langileak gai dira herritarrek bi hizkuntza ofizialetan artatzeko.

Zer hobetuak

2. ardatzaren ebaluazioa: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak			X			X
4. Pertsonen kudeaketa		X		X		
5. Kanpo-harremanak			X			X
6. Kudeaketa-sistema		X			X	

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak:

Indarguneak

- Eranskinen atalean txertatutako irudietan ikusten da kafe-makina eta fotokopiagailuaren interfazea euskaraz daudela eta, ondorioz, jasota dituzten irizpideak betetzen direla. Hauxe gain, karpitetako errotulazioak ere euskaraz daude: karpeta fisikoak eta, oro har, baita ordenagailuko karpetak ere.
- Idatziko lan-harremanak euskaraz dira ia-ia beti: deialdiak, aktak, txostenak eta beraien arteko e-postak. Sortze-hizkuntza euskara da eta dokumentuak sortzeko ereduak edo legedia gaztelaniaz izan arren, langile bakoitzak euskaratzen ditu.
- Sistema eragileak (linux, windows) eta bulegotikako aplikazioak (libreoffice) euskaraz daude. Horrez gain, berariazko aplikazio batzuk ere euskaraz daude (IZFE, KONTRATUZAIN).

Zer hobetuak

- Zestoako udal langileak euskararen erabileran eredu garri dira eta Zestoako ezaugarri soziolinguistikoekin bat datozen. Iruditzen zaigu ordezkari politikoek gauza bera islatu beharko luketela; izan ere, beraien erantzukizuna da Zestoako udalak egindako ibilbidea bermatzea eta euskarareriko eredu garriak direla erakustea (barrura zein kanpora begira).
- METALAU nominen programa eta gizarte zerbitzuetako espedienteak kudeatzeko TECNISOFT programa gaztelaniaz daude.

4. Pertsonen kudeaketa:

Indarguneak

- Lanpostu guztiek dute hizkuntza-eskakizuna zehaztuta. Hautaketa-probetan ere ariketa praktikoa euskaraz egin behar izaten dute. Horrela, langilea euskaraz lan egiteko gaituta dagoela bermatzen da.
- Azpikontratutako zerbitzuetako langileek bi hizkuntzatan jarduteko gaitasuna izan behar dutela jasota dago irizpideetan.
- Hizkuntza-kalitatea ziurtatzeko, hizkuntza-normalizazioko teknikariaren babesa.

Zer hobetuak

- Hizkuntza-irizpideei dagokienez, formakuntzaren jarraipena egitea komenigarria da prestakuntza hori zein hizkuntzatan eskatu eta jaso den neurtzeko.
- Langile berrien harrera egitean, lan-eginkizunetarako irizpideak azaltzeaz gain, udaleko hizkuntza-irizpideak eta Zestoako ezaugarri soziolinguistikoak azaltzea egokia iruditzen

zaigu testuinguru berri honetara egokitu dadin eta hizkuntzaren normalizazioan Udalak egindako bidearen kontzientzia har dezan.

- Aurrerantzean, ikastaroak euskaraz lehenestea aholkatzen dugu, lotura zuzena baitu beraien lan- eginkizunekin. Honekin lotuta, lehenago ere IZFE, EUDEL eta IVAP erakundeei eskaria egin zaien arren, gaia berraztertzea aholkatzen dugu eta beharrezkoak diren neurriak hartzea.

5. Kanpo-harremanak:

Indarguneak

- 1994. urteko euskararen erabilera normaltzeko Zestoako udalaren araudian, IV. atalean, "erakundeekiko harremanak" atalean, irizpideak zehaztuta ditu erakunde desberdinen arabera. V. atalean, berriz, "administratuekiko harremanak" atalean, irizpideak zehaztuta ditu herritar edo pertsona fisikoentzat eta baita juridikoentzat ere.
- Irizpideetan euskara da lehenesten den hizkuntza, eta praktikan ere nagusiki euskara da zerbitzu- eta lan-hizkuntza.

Zer hobetuak

- Zestoako udalak duen garapen-maila kontuan izanik, inguruan ere euskararen erabilera bultzatzeko, kanpotik jasotzen dituen idatziak gaztelania hutsez datozkionean, eragiterik baduen aztertzea komeni da. Interesgarria litzateke gaztelaniaz jasotzen diren dokumentu horien igorleak identifikatzea eta protokoloen bat finkatzea (gaztelaniaz datozenak euskarara itzuli aurretik, igorleari euskarazko ereduak eskatzea, adibidez).
- Komenigarria litzateke azpikontratutako zerbitzu-enpresei eta garapen agentziari zein Gipuzkoako Foru Aldundiari, Zestoan ematen diren zerbitzuak euskaraz izango direla bermatu behar dutela eta irizpideetan jasota dauden ez betetzearen ondorioak zeintzuk diren garbi adieraztea: kiroldegiko azpikontratazioei (kirol-monitoreak), argiteriaren zerbitzu-integrala eskainiko duen enpresari eta turismo-bulegoa kudeatzen duen Arazi IKT, SL enpresari, adibidez.
- Aurrekoarekin lotuta, komeni da zerbitzu horiek eskaintzen dituztenei jarraipena egitea. Horretarako, "kontratuazain aplikazioa" erabil daiteke. Gaur-gaurkoz ez omen da aplikazioa elikatzen; beraz, aukera hau baliatzea egokia izan daiteke.

6. Kudeaketa-sistema:

Indarguneak

- Euskararen erabilera normalizatzeko urratsak aspaldikoak dira: Zestoako udalak 1994ko urtarrilaren 25ean onartu zuen euskararen udal ordenantza. Ordenantza horretan, garbi adierazten da euskarari lehentasunezko tratamendu berezitua emango diola Zestoako udal jardueraren eta udalerraren hizkuntza bihurtuz. Zestoako hizkuntza-ezaugarriekin bat datozen irizpideak dira, koherenteak eta argiak (EUSTATEko 2016ko datuen arabera, euskaldun-kopurua % 81,48koa da). Horrez gain, nabarmentzekoa da ez dela soilik udal barneko jarduerara mugatzen, erabilera udalerrira osora zabaltzeko asmoa ere jasotzen du udal ordenantza horrek. Herritarren hizkuntza-eskubideak ere, 1994. urteko ordenantzan jasotzen dira. Lehendabiziko erabilera-plana ere aspaldikoa da: 2000. urtekoa. Horrez gain, Zestoako ezaugarri soziolinguistikoak tarteko, 2003. urteaz gero, UEMAko kide da eta euskararen erabilerari lotutako goreneko maila aitortua du. Erakunde publikoa den heinean, lege-markoak eskatzen dituenak ere aplikatzen ditu Zestoako udalak: Euskadiko

Toki Erakundeei buruzko 2/2016 legea, EAeko 86/1997 Dekretua, Euskal Funtzio Publikoari buruzko 6/1989 legea, besteak beste.

- Oro har, Zestoako udaleko sortze-hizkuntza euskara da. Beharrezkoa denean, kanpotik etorritako gaztelaniazko dokumentazioa euskarara itzultzen du langile bakoitzak.

Zer hobetuak

- Dokumentazioari dagokionez, langile bakoitzak egiten duenez bere euskarazko bertsioa edo itzulpena, egokia litzateke testua zuzena dela bermatu ondoren, eredu bezala uztea, hurrengoan lana errazteko. Beste aukera bat estilo-liburu bat sortzea izan daiteke: dokumentuak estandarizatzeko eta kalitatea bermatzeko.
- Hizkuntza-kudeaketa Euskara teknikariaren gain gelditzen da bereziki. Hizkuntza-kudeaketak sail guztien ardurapekoa izan behar duela iruditzen zaigu. Horrez gain, ordezkari politikoen ardura da hizkuntza-irizpideak ezagutzea eta betetzen direla ziurtatzea. Alkateak, erabakiak hartzeko duen arduragatik, irizpideetan jasotakoa betetzeko eta aurreikusten diren neurriak aplikatzeko erantzukizuna dauka.
- Zestoako udalean hizkuntza-kudeaketa egokia bermatuta gera dadin, gomendagarria izango litzateke barne-funtzionamendurako beharrezkoak diren protokoloak jasota izatea.

Zure erakundeak lortutako puntuazio absolutua elementuka (urdinez) eta elementu horren gehienezko puntuazio absolutua (laranjaz), EMERen arabera

