

# **EBALUAZIO-TXOSTENA (LABURPENA)** **INFORME DE EVALUACIÓN (RESÚMEN)**

## **PUNUAZIOA ETA GARAPEN-MAILA**

Orrialde honetan erakunde honek 2021eko ebaluazioan lortu duen puntuazioaren berri ematen da. Puntuazioa berrogeita hamarreko tartetan emana dago:

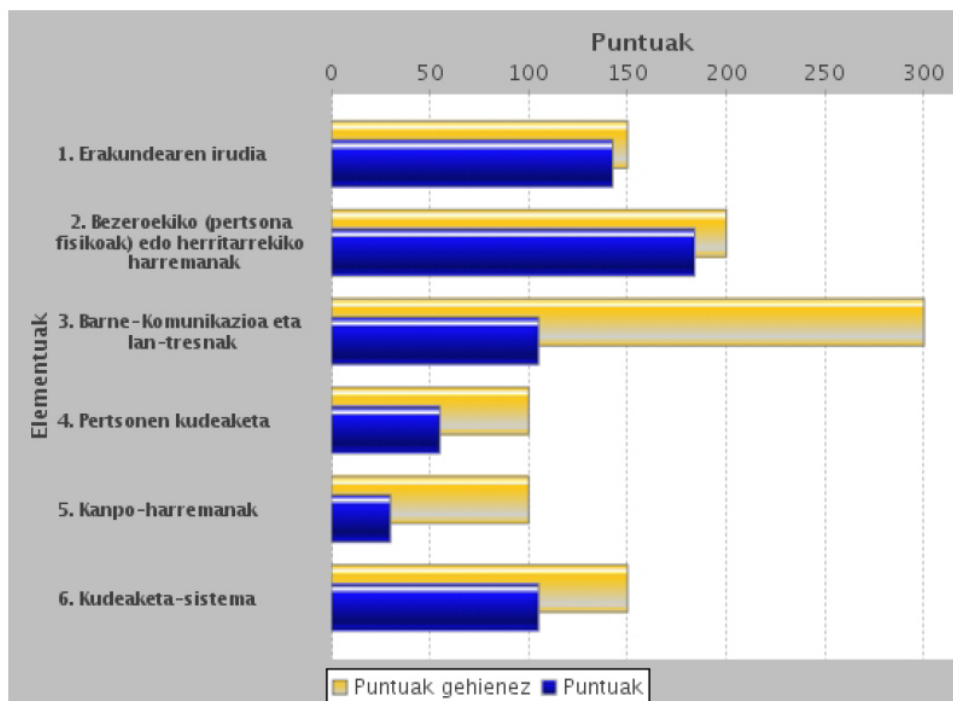
**ERAKUNDEAK LORTUTAKO PUNUAZIOA, GUZTIRA:**  
**600-649**

## **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.

<b>1. ARDATZA: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>		<b>%</b>
<b>70-100</b>	1. Erakundearen irudia	<b>70-100</b>
	2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak	<b>70-100</b>
<b>2. ARDATZA: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</b>		<b>%</b>
<b>40-69</b>	3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak	<b>0-39</b>
	4. Pertsonen kudeaketa	<b>40-69</b>
	5. Kanpo-harremanak	<b>0-39</b>
	6. Kudeaketa-sistema	<b>70-100</b>

**Zure erakundeak lortutako puntuazio absolutua elementuka (urdinez) eta elementu horren gehieneko puntuazio absolutua (laranjaz), EME-ren arabera**



## Ebaluazioaren laburpena / Resumen evaluación

Talde ebaluatzaileak nabarmendu egin nahi du **batez ere 2019az geroztik euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko nahiz kudeatzeko OSATEK egiten ari den lana**, dagoeneko ageriko emaitzak eman dituena.

*El equipo evaluador quiere destacar el trabajo que **sobre todo desde 2019 viene realizando OSATEK para incrementar y gestionar la presencia y el uso del euskera**, que ya ha dado resultados evidentes.*

Hauk dira OSATEK-Eibarrek dituen **3 indargunerik garrantzitsuenak**:

**Los 3 puntos fuertes más importantes** de OSATEK-Eibar son:

- **Zuzendaritzaren bultzada eta eredugarritasuna.** Oso jarrera proaktiboa erakusten dute eta erakundeetan bertan hala aitortzen dute. Plana dokumentu estrategikoetan txertatu dute, planaren garapenaren lidergoa Zuzendaritzan kokatuta dago eta aldi berean lortu dute langileak prozesuan aktiboki aritzea.
- **Norabide zuzena eta erabaki sendoa.** Hizkuntzaren normalizazioan ibilbide laburra izan arren, urrats sendoak egin dituzte eta efizientziaz ari dira inplementatzen, emaitzek adierazten dutenez. Pauso seguruak eman dituzte beste erakunde batzuek egindako bidetik ikasita, eta Zumarragan hasitako bidetik jarraitzen dute Eibarren ere.
- **Eibarko langileen jarrera.** Eibarko taldeak berehala egin du bat Zuzendaritzak proposatutako bidearekin. Langileen jarrera positiboari eta prestutasunari esker, euskararen presentziak leku handia hartu du plana martxan jarri denetik, eta aurrera begira erronka berriei ekiteko prest azaldu dira.
- **Impulso y ejemplaridad de la dirección.** Muestran una actitud muy proactiva y así lo reconocen en la propia organización. Han integrado el plan en los documentos estratégicos, el liderazgo en el desarrollo del plan está situado en la dirección y al mismo tiempo han conseguido que el personal se dedique activamente al proceso.
- **Dirección correcta y decisión firme.** A pesar de su corto recorrido en la normalización lingüística, han dado pasos firmes y los están implementando eficazmente, según indican los resultados. Han dado pasos seguros aprendiendo de otras instituciones y siguen, también en Eibar, por el camino iniciado en Zumarraga.
- **Actitud del personal del Eibar.** El equipo de Eibar no ha tardado en sumarse a la vía propuesta por la dirección. La actitud positiva y la disposición del personal ha permitido que la presencia del euskera haya ocupado un lugar importante desde la puesta en marcha del plan y el personal se ha mostrado dispuesto a abordar nuevos retos de cara al futuro.

Bestetik, hauek izan daitezke OSATEKi aurrera egiten gehien lagun diezaizoketen 3 palankak:

Por otro lado, **las 3 palancas que más pueden ayudar a avanzar** a OSATEK pueden ser:

- **Kudeaketa-sistema hobetu.** 2022an, Plan Estrategiko Orokor berriari ekin behar dio OSATEKek eta une egokia izan daiteke Euskara Plana kudeaketa-sistema orokorrean txertatzeko moduz hausnartzeko eta sistematizatzen hasteko, egindako aurrerapenetan atzerapausorik egon ez dadin. Neurketa eta jarraipenari dagokionez, interesgarria litzateke adierazle-sistema hobetzea epe labur, ertain eta luzeko helburuen bilakaera modu esanguratsuago batean aztertu ahal izateko. Halaber, egokia litzateke OSATEKek dituen arduradunek planaren despliega eta jarraipena bereganatzea.
- **Aliantzak sendotu.** OSATEKek Osakidetza, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza eta beste erakundeekin dituen akordioak sendotu eta aztertzeke momentu egokia izan daiteke: sinergiak nola baliatu adosteko eta prestakuntza, baliabide informatikoak, itzulpen-sistemak, jardunbide egokiak... elkarrekin partekatzeke.
- **Koordinazioa indartu Eibarren.** Eibarko zentroan planaren garapenean aurrera egiteko, eta Zumarragan egin zen bezala, ondo legoke Eibarren langile bat izendatzea bertatik bertara jarraipena egiteko eta plana dinamizatzeko, Zumarragako euskarazko txanden esperientzia inplementatzeko eta erabilera areagotzeko dinamikak antolatzeke.
- **Mejora del sistema de gestión.** En 2022, OSATEK debe abordar el nuevo Plan Estratégico General y puede ser un buen momento para reflexionar y empezar a sistematizar la forma de integrar el Plan de Euskera en el sistema general de gestión, de forma que no haya retrocesos en los avances realizados. En cuanto a la medición y seguimiento, sería interesante mejorar el sistema de indicadores para poder analizar de forma más significativa la evolución de los objetivos a corto, medio y largo plazo. Asimismo, sería adecuado que los responsables de OSATEK asumieran el despliegue y seguimiento del plan.
- **Reforzar alianzas.** Puede ser un buen momento para reforzar y analizar los acuerdos de OSATEK con Osakidetza, Viceconsejería de Política Lingüística y otras organizaciones: cómo aprovechar las sinergias para acordar y compartir formación, recursos informáticos, sistemas de traducción, buenas prácticas...
- **Reforzar la coordinación en Eibar.** Para avanzar en el desarrollo del plan, estaría bien que se nombrara una persona en Eibar para realizar un seguimiento in situ y dinamizar el plan, implementar la experiencia de turnos en euskera de Zumarraga y organizar dinámicas para aumentar su uso.

**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/Herritarrekiko harremanak			X			X

	Indarguneak	Zer hobetuak
<b>Erakundearen irudia</b>	<p>"Harrera-gida OSATEK zentroetan" 2019ko azaroan egin zen eta langile guztiei banatu zitzairen. Atal bat du hizkuntza-irizpideekin eta nola erabili behar diren azaltzen da. Aurten instrukzioa berriro da eta berriro bidali zaie langile guztiei.</p> <p><u>Hizkuntzak erabiltzeko irizpideak</u> langile guztiei zabaltzen zaizkie behin baino gehiagotan, eta hainbat euskarritan: mezu elektronikoak, kanpainak, posterrak, prestakuntza... Irizpideetan argi azaltzen da errotulazioak egon behar duela ele bitan edo euskara hutsean eta teknikariaren laguntza jaso dezaketela euskaratzeko edo formatu egokia emateko. Eibarren horrela egiten dute eta bertako errotulazioa, oro har, ele bitan dago. Horrez gain, "5 minutuko ikastaroa" izeneko newsletterrean atal espezifiko bat egon da bi hilabetez irizpideak zeintzuk diren gogorarazteko.</p> <p><u>Fax-orriak, lan-eskaintzak, batzar-deiak eta antzekoak bi hizkuntzetan</u> egiten dira, eta ahal den guztietan euskarari lehentasuna emanda. Egiten diren jendaurreko ekitaldi apurrak OSATEK izenean egiten dira (zentro edo makina berrien inaugurazioak, azalpenak Legebiltzarrean, kongresuren bat, eta abar). Legebiltzarrekoak euskara hutsean egin dira, eta besteak bi hizkuntzetan.</p> <p><u>Hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa</u> egiten da urtean 3-4 aldiz, eta zentro guztien errotulazioa gainbegiratzen da. Aldiro bidaltzen zaizkie posta-mezuak langile guztiei hizkuntza-paisaia ele bitan egotea denon ardura dela gogoraraziz. Hizkuntza-normalizazioko teknikariak bisita egiten du Eibarrera hizkuntza-paisaiaren inguruko elementuak aztertu eta irizpideak betetzen dituztela ziurtatzeko; aurten 4-5 aldiz joan da.</p> <p><u>OSATEK webguneko</u> aldaketak Osakidetza bidez egiten dira. Udan egin dira azken moldaketak: dena aztertu eta akatsak zuzendu dira, eta gaztelaniaz zeuden dokumentu bakan batzuk (akta zaharrak) euskaratu dira. Eibarko zentroari buruzko oinarriko informazioa agertzen da bertan, ele bitan. Aukera dago webgunea euskaraz edo gaztelaniaz irakurtzeko. Aurten euskarari leku nabarmena eman zaio.</p>	<p><u>OSATEK irudiaren eskuliburua</u> orain 20 bat urte egin zen eta paperezko euskarrian baino ez dago. Garai egokia izan daiteke eguneratzeko, dena bi hizkuntzetan jartzeko, hizkuntza-irizpideen prozedurak bertan txertatzeko (Osakidetza estilo liburuarekin bat eginda) eta Intraneten jartzeko.</p> <p><u>Hizkuntza-paisaia ele bitan egotea denon ardura</u> dela gogorarazteko zabaltzen diren posta-mezuez gain, langileen artean ardura hori baneratzeko eta inplikatzeo ekimenak antolatu daitezke. Era berean, "5 minutuko ikastaroa" newsletterrean hasitako bidearekin segitzera animatzen dugu OSATEK.</p> <p>Hizkuntza-normalizazioko teknikariak egiten duen lana osatze aldera, komenigarria izan daiteke <u>Eibarko zentroan bertan pertsona bati ardura hori ematea</u> hizkuntza-paisaiaren inguruko irizpideen betetze-mailaren jarraipena bertatik bertara egiteko eta Eibarko erreferentea izateko, hizkuntza kontuetan. Modu horretan, langileek autonomia irabaziko lukete.</p>

<p><b>Harremanak herritarrekin</b></p>	<p>2019ko maiatzean, Euskara Batzordeak eta Zuzendaritzak "<u>Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak OSATEKen</u>" dokumentua (instrukzio izaerarekin) onartu zuten eta langile guztiei bidali zitzaion. Instrukzio hori 2021eko irailean berritu da, Eusko Jaurlaritzaren ildoari jarraituta. Bestalde "<u>Harrera-gida OSATEK zentroetan</u>" egin zen 2019ko azaroan, eta langile guztiei banatu zitzaion. Gida horretan ere irizpideok agertzen dira.</p> <p>Langileen hizkuntza-erabilera neurtzeko, 2019an <u>galdetegi bat zabaldu zen langileen artean</u> (aurten edo 2022ko hasieran berriro egingo da) eta euskararen ahozko eta idatzizko erabilerari buruz galdetu zieten. Bestetik, egoerari buruzko informazioa osatzeko, <u>herritarrei egiten zaien gogobetetze-galdetegian</u> euskararen erabilerari buruz ere galdetzen diete.</p> <p><u>Herritarren erreklamazioak</u> lurraldeko arduradunak jasotzen ditu, eta herritarrak hautatutako hizkuntzan ematen zaio erantzuna. Kexak euskararen erabilerari buruzkoak baldin badira, kexaren arrazoia aztertu egiten du arduradun horrek eta ondoren erantzun.</p> <p><u>Herritarrentzako dokumentazio gehiena</u> ele bitan dago: bertaratzeko agiriak, segurtasun-galdetegia, proben baimen informatuak, informazioari buruzko proba eta antzekoak. Dena den, bada salbuespen bat, erradiologoek txostenak gaztelaniaz egiten dira, baina itzultzeko jarraibidea onartuta dago, herritar edo medikuren batek hala eskatuko balu.</p> <p>Ahozko harremanen esparruan, azpimarratzekoa da langile elebidunen <u>identifikazio-sistema</u> ezarrita dutela erabiltzaileei euskara erabil dezaketela adierazteko. Estres linguistikoa ekiditeko neurri egokia, zalantzarik gabe.</p> <p>Langile gehienek eta gehienetan <u>euskara erabiltzen dute bezero euskaldunekin aurrez aurreko harremanetan eta telefono bidezkoan.</u></p> <p><u>Herritarren datuetan hizkuntza-aukera</u> jasotzen da (Osakidetzaaren logoak bolanteetan) eta kontuan hartzen da zerbitzua ematerakoan.</p>	<p>Euskara normalizatzeko OSATEKen egin diren instrukzioen ibilbidea laburra da, eta hobekuntza-zikloak betetzeko goizegi da oraindik. Aurrera begira, interesgarria litzateke <u>jarraipena egiteko</u>, bi urtetik behin egiten den galdetegiari bestelako ekimenak gehitzea; esate baterako, bertatik bertarako behaketa. Eginkizun hori egiteko eta planaren beste hainbat xehetasun bideratzeko (hizkuntza-irizpideen transmisioa, itzulpen laburrak...), Eibarko zentroan <u>euskararen erreferente bat izendatzea</u> gomendagarria litzateke.</p> <p><u>Erradiologoek sortzen dituzten txosten guztiak gaztelaniaz egiten dira.</u> Aztertu liteke herritarraren hizkuntza-aukeraren arabera jokatzeko. Horretarako, garrantzitsua litzateke profesional hauen gaitasuna hobetzeko programaren bat garatzea, eta itzultzaile neuronalak erabiltzeko sistema aztertzea. Gaur egun, txostena itzultzeko aukera ematen da OSATEKen, baina ez da sekula baliatu. Agian, erabiltzaileek ez dute horren berri izango, eta arrazoi hori dela-eta, gerta daiteke eskaerarik ez izatea. Aztertu liteke erabiltzaileei aukera hori dagoela jakinaraztea.</p> <p>Herritarren arreta-guneetan oraindik <u>langile gutxi batzuek ez dute nahikoa mailarik euskaraz</u>, telefonoz eta aurrez aurre arreta bermatzeko. Egoera hori hobetzeko lanketaren bat egin liteke bai gaitasuna hobetzeko, eta baita hizkuntza-ohiturak aldatzeko, Zuzendaritzan egin den moduan, <u>Aldahitz</u> dinamika aplikatuz.</p> <p>Ondo legoke Zumarragan <u>euskararen erabilera bermatzeko txanda</u> antolatzeke esperientzia Eibarrera eramateko aukera aztertzea eta Eibarren ere esperientzia pilotu bat martxan jartzea.</p>
--	--	---

## 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		

	Indarguneak	Zer hobetuak
<b>Barruko komunikazioa eta lan-tresnak</b>	<p>"Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak OSATEKen" dokumentua 2021eko irailean berritu da eta hor barneko komunikazioari buruzko irizpideak agertzen dira.</p> <p>2019an euskarari buruzko inkesta bat egin zitzaion langile guztiei (aurten edo datorren urtearen hasieran ere egingo dena), eta bertan, besteak beste, galdetzen da ea euskara erabiltzen ote duten lanean, ahoz eta idatziz, eta zenbat.</p> <p><u> Lanpostu guztiek hizkuntza-eskakizuna ezarria dute, eta euskarazko prestakuntza lanean erabiltzeko konpromisoarekin lotuta dago.</u></p> <p>Lanari lotutako <u> hizkuntza-paisaia gehiena elebiduna da, eta urtez urteko kudeaketa planean adierazle horri jarraipena egiten zaio.</u></p> <p>OSATEKen <u> idatzizko informazio orokorra ele bitan ematen zaie langileei. Horrez gain, Intraneten dauden barneko dokumentuak ele bitan jartzeko, Eusko Jaurlaritzarekin akordioa egin dute dokumentuok estandarizatzeko.</u></p> <p><u> Bilerei dagokienez, batzorde batzuetako deialdiak eta aktak bi hizkuntzetan egiten dira. Bestelako bileretan, parte-hartzaileen eta gaiaren arabera, langileek aukera dute euskaraz egiteko.</u></p> <p>Hala nahi duten <u> langile elebidunek euskaraz dakitela adierazi ahal diete herritarrei, hainbat euskarriren bidez ("e" edo "belarriprest" logoa laneo identifikazio-txartelean edota mahaigaineko piramideak). Eibarko langileen kasuan ere zabaldua dago euskarri hauen erabilera. Era berean, <u> erabilera sustatzeko "Aldahitz" saioak egin dira Bizkaia Plazako langile batzuen artean.</u></u></p> <p><u> Baliabide informatikoei dagokienez, zitazio-programa euskaraz ere jartzeko azterketa egiten ari dira. Horrez gain, mantenimendurako aplikazio berria ele bitan diseinatu da eta probak egiten ari dira martxan jarri aurretik.</u></p>	<p>Gomendagarria litzateke <u> Intraneta euskaraz ere jartzea.</u></p> <p><u> Barneko harremanetan euskarazko erabilerari buruzko adierazle zehatzak ezarri eta neurketak erregulariki egiteko sistematika bat ezartzea aholkatzen da. Adibidez, batzarretako hizkuntza zein izaten den ahoz zein idatziz, zenbat dokumentu dauden euskaraz, eta abar.</u></p> <p>Dokumentuen %90 gaztelaniaz sortzen da eta ondoren itzuli. <u> Sortze-hizkuntza euskaraz areagotzeko lan egitea aholkatzen da.</u></p> <p><u> Eibarren oraindik badira onartutako irizpidea betetzen ez duten hainbat errotulu, bertikalak zein barne-lanekoak; euskaraz jartzeko neurriak hartzea gomendatzen da.</u></p> <p><u> Eibarko ohar-taulan oraindik bada ohar kopuru esanguratsu bat gaztelaniaz soilik; komeniko litzateke atal honetako elementu guztiak euskaraz ere egoteko neurri zuzentzaileak zehaztea eta ezartzea, hornitzaileak informatuz eta inplikatur.</u></p> <p>Euskarari buruzkoak ez diren gainontzeko <u> bilera guztietan deialdia eta gai-ordena gutxienez ele bitan egoteko neurri adostea komenigarria izan daiteke.</u></p> <p>Langileen <u> posta elektronikoko bidezko komunikazioetan euskararen presentzia areagotzeko bidean, sinaduran bertan langile euskaldun gisa identifikatzeko aipua txertatzea gomendatzen da eta, era berean, azter liteke euskara lehenetsi duten langileen kasuan, jakinarazpenak euskara hutsean bidaltzea.</u></p> <p>Eibarko langileen arteko euskararen ahozko erabilera handitzeko, komeniko litzateke, Bizkaia Plazan egin den antzera, <u> Aldahitz bezalako ekimenak martxan jartzea, baita Eibar eta Bizkaia Plaza arteko komunikazioetan ere. Gipuzkoako lurraldeburuarekin egiten diren koordinazio-bilerak gaztelaniaz egiten dira, eta erradiologoek Osakidetzako medikuekin egiten dituzten saio klinikoak ere gaztelaniaz izaten dira.</u></p>

		<p>Hori aldatzen hasteko, aztertu liteke <u>langile horiek euskaraz gutxieneko ezagutza izateko</u> (belarriprest rola) <u>plangintza</u> bat antolatzea, barneko komunikazioetan euskararen presentzia areagotzeko. "Ulerrizketa" bezalako metodologiak aplikatu daitezke.</p> <p><u>Aplikazio informatikoak gaztelaniaz daude</u>, eta OSATEK animatu nahi dugu programa eta aplikazio informatiko guztiak euskaraz instalatzera hala nahi duten langileei. Eta, aurrerantzean, langile berrien kasuan, berez egitea gomendagarria litzateke.</p>
<p><b>Pertsonen kudeaketa</b></p>	<p>Zuzendaritzak euskararen normalkuntzan daukan konpromisoarekin bat, 2018an OSATEKeko Administrazio Kontseiluak erabaki zuen <u>lanpostu guztiei</u> Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko <u>B2 maila ezartzea</u> eta, halaber, <u>lanpostu horietako jakin batzuei</u>, beren izaeraren eta kokapen geografikoaren arabera, <u>derrigortasun-data esleitzea</u>.</p> <p><u>Langile berri bat lanean hasten denean</u>, harrerakarpeta ele bitan ematen zaio eta bertako ataletako bat euskararen normalizazioari buruzkoa da.</p> <p>Lan-harremanetarako <u>dokumentazio gehiena ele bitan</u> dago.</p> <p>Aurten, Eibarren egindako "<u>Zerbitzu elebiduna, kalitatezko zerbitzua</u>" izeneko prestakuntzan, azalpenak bi hizkuntzetan eman dira eta PPTa euskaraz; ekimen txalogarria.</p> <p>Prestakuntzari dagokionez, urteroko <u>euskarazko prestakuntza plana OSATEKen Prestakuntza Plan Orokorraren barruan txertatuta</u> dago, <u>eta lanean erabiltzeko konpromisoekin lotuta</u>. Plan honen helburua da langileak trebatzea, ahozko zerbitzua (aurrez aurre eta telefonoz) euskaraz ere eman dezaten eta lankide euskaldunekin euskara erabil dezaten. <u>Prestakuntzaren kudeaketa ele bitan</u> egiten da (deialdia, izena emateko inprimakia, balorazio-orria...). 2021ean, langile guztiei hasi zaie eskaintzen "<u>Zerbitzu elebiduna, kalitatezko zerbitzua</u>" izeneko prestakuntza, eta <u>bi hizkuntzak erabiltzen dira</u>, ahozko azalpenak eta pantailakoak konbinatuta. Bestalde, <u>euskara ikasteko prestakuntzan erregistro bat</u> egiten da ikasleen garapenarekin.</p>	<p>Egokia litzateke <u>langile bakoitzaren hizkuntza-aukera jasotzea</u>, ondoren barruko harremanetan kontuan izateko eta euskararen erabilera areagotzeko.</p> <p><u>Kontratuak</u> pisuzko dokumentuak izanik, komeni da <u>euskaraz ere</u> edukitzea.</p> <p><u>Langileen prestakuntzari dagokionez</u>, gaur egun gehiena erradiologoentzat izaten da, ingelesez edo gaztelaniaz. Lehen hiru estamentuetako langileentzako ikastaroetan, euskaraz eskaintzeko neurriak zehaztu eta inplementatzea komenigarria da, hornitzaileei euskarazko trebakuntzak eta materiala beti ele bitan eskatuz.</p> <p><u>Langile berriei dagokionez</u>, eta euskara maila nahikoa duten langileen kasuan, <u>harreran jasotzen duten prestakuntzako ahozko komunikazioa euskaraz bermatzeko neurriak</u> hartzea komeni da.</p>

<p style="text-align: center;"><b>Kanpo-harremanak</b></p>	<p>Harreman horiek egiteko 2019an Euskara Batzordeak eta Zuzendaritzak onartutako <u>dokumentuan jasota dago</u> enpresa-hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko <u>harremanak nola egingo diren</u>. Ahozko eta idatzizko komunikazioetan, ahal den neurrian, euskara sustatuko dela jasotzen da. Bizkaia Plazatik egiten diren harremanetan hizkuntza kontuan hartzen da. Beste entitateek euskaraz egiten badute, euskaraz jarraitzen dira komunikazioak beti. Kanpo-harreman guztietan enpresa eta erakunde guztiei idatziak bi hizkuntzetan bidaltzen dizkiete.</p> <p>Orain arte, <u>Osakidetza eta Osasun Sailarekin izan dute harremana</u> batez ere; eta duela 3 urtetik hona, <u>HPSrekin, EHUrekin, UEUrekin eta Euskalitekin ere</u> bilerak egiten dituzte. Osakidetza Euskara Zerbitzuarekin urtean hiruzpalau aldiz biltzen dira, eta harremana gero eta estuagoa da. Harreman horren emaitza da gero eta elkarlan eta komunikazio handiago izatea, eta baita aurrera begira proiektu batzuk elkarrekin egiteko asmoa ere. OSATEKek aitortu duenez, Osakidetza ibilbidea hartzen dute eredu gisa eta horrek prozesua azkartu egin du eta zalantzarik gabe esperientziak partekatzea planaren garapenerako onuragarria izan da.</p> <p><u>Hornitzaileak kontratatze dokumentu guztietan hizkuntza-pleguak eta -klausulak ezartzen dituzte.</u></p> <p>Halaber, <u>Bizkaiko Plazako eraikinean dauden beste 9 entitateekin Euskara Batzordea</u> sortu dute euskararen presentzia areagotzeko, eta urtean zehar hainbat ekitaldi egiten dituzte.</p>	<p>Erakunde publiko eta enpresa pribatuekiko harremanetan euskararen erabileran aurrera egiteko, gomendagarria litzateke <u>horiei jakinaraztea euskararen normalizaziorako plan bat garatzen ari dela OSATEK</u>, eta egoki ikusten badute, harremanak euskaraz lehenetsiko dituztela, bai idatziz bai ahoz. Bide horretatik, aukera eskaintzen dutenekin komunikazio-protokoloren bat landu liteke. Era berean, interesgarria litzateke <u>besteei galdetzea zein hizkuntzatan nahi duten harremana</u>, eta nolabaiteko zerrrenda bat egitea.</p> <p><u>Eibarko langileek hainbat material-eskaera egiteko (biltegiko produktuak Osakidetza) erabiltzen dituzten dokumentuak euskaraz izateko akordioak</u> lotu daitezke, erakunde bion Euskara Planaren garapenera lotuta.</p> <p>Gomendagarria litzateke <u>neurtzea zenbat entitate edo hornitzaileekin egiten den euskarazko komunikazioa urtero</u>, eta ikusi ea kopuru hori handitzen doan denborarekin</p>
--	---	--



<p style="text-align: center;"><b>Kudeaketa-sistema</b></p>	<p>OSATEK <u>2017tik aurrera</u> ari da <u>euskararen normalizaziorako urratsak</u> egiten. <u>Egitura sendoa</u> sortu du, Euskara Batzordea eta Hizkuntza-Normalizazioko teknikariaren lanpostua, besteak beste. Euskara normalizatzeko helburua OSATEKen Plan Estrategikoan (2018-2021) dago txertatuta. Normalizazio-prozesu horretan dagoeneko ibilbide bat egina du eta laster bigarren Euskara Plana (2022-2025) zehazteari ekingo dio. Plangintzaldi berrian, GIHen 17+1 eredu landuko du eta hizkuntza-kudeaketaren garrantzia azpimarratzeko asmoa du.</p> <p><u>Euskara Batzordeak Zuzendaritzarekin batera</u> hartzen ditu Euskara Planari dagozkion erabakiak. Zuzendaritzaren bultzada eta inplikazioa handia da planean eta baita ekintzetan ere. Esaterako, Bizkaia Plazan euskara lanean gehiago erabiltzeko "Aldahitz" proiektuan ari dira parte hartzen Zuzendari Gerentea, Giza Baliabideetako arduraduna, Kalitateko teknikaria... Azpimarratzekoa da Zuzendari Gerentearen bultzada eta jarrera hasieratik bertatik eta gaur egun arte.</p> <p>Urtero egiten da egindako <u>itzulpen eta zuzenketa guztien erregistroa</u>. Excel batean jasotzen du hizkuntza-normalizazioko teknikariak, zenbat dokumentu itzuli edo zuzendu diren, hizkuntzaren norabidea, hitz-kopurua, nork bidali duen...</p> <p>Hizkuntzaren inguruan egiten ari diren ahalegina bizkortzeko eta bultzagarri izan dadin, <u>kanpoko ebaluazioaren bidea aukeratu dute</u>: iaz Zumarragako zentroa aurkeztu zuten Bikain ebaluaziora, eta aurten, Eibarkoa.</p> <p>Gero eta langile gehiago jartzen ari dira <u>elebidun direla adierazteko identifikazioa</u>. Une honetan 52 langilek daramate. Logo estandarraz gain (Osakidetza erabiltzen duena), beste bat jarri dute martxan, "belarriprest" ikurrarekin, "ulertzen dizut eta saiaturiko naiz euskaraz erantzuten" adierazteko, eta bezeroari hautatu duen hizkuntzari eusteko gonbita eginez. Ideia bikaina, benetan.</p> <p><u>Hornitzaileen kontratu berrietan hizkuntza irizpideak</u> txertatu dira.</p> <p><u>Lanpostu guztiek hizkuntza-eskakizuna ezarrita dute</u>, eta <u>euskarazko prestakuntza guztiz lotuta dago lanean erabiltzeko konpromisoekin</u>, eta ez HE lortzearekin.</p> <p>"OSATEKen ere euskaraz sano" herritarren artean euskararen erabilera bultzatzeko kanpaina abian jarri zen iaz, eta laster 2. fasea antolatuko da. Bigarren horretan, barnera begira jarriko da OSATEK, lankide elebidunak ikusarazteko eta posta elektronikoak, deiak, bilerak... euskaraz egiteko.</p>	<p>Oro har, normalizazio-planaren ibilbidea OSATEKen laburra da eta oraindik ez dago kudeaketa-sisteman guztiz txertatuta. Laster, bigarren Euskara Plana diseinatuko da, eta aukera paregabea izango da ekimenak plan berrian sartzeko hori hobetzeko. OSATEKen bigarren plan hori diseinatzeko, <u>Euskalitek sorturiko "Kudeaketa aurreratua eta hizkuntzen kudeaketa" integrazioarako gida</u> baliagarria izan daiteke.</p> <p>Komenigarria litzateke <u>Euskara Planaren adierazle-sistema sendoago bat sortzea</u>, adierazle esanguratsuekin, jarritako helburu eta ekintzen baliagarritasuna eta eraginkortasuna ebaluatzeko eta, horren arabera, planaren bilakaera zuzen ezagutu eta hobetzeko neurri egokiagoak ezarri ahal izateko.</p> <p>Horrekin batera, hainbat elementu/helbururen ebaluazioa egiteko urte amaierara itxaron barik, urteko kudeaketa-planaren <u>tarteko ebaluazioak</u> egitea komenigarria izan daiteke, baita Planaren ebaluazioak egitea ere, planaren iraunaldiaren erdian bertan neurri zuzentzaileak aplikatu ahal izateko. Interesgarria izan daiteke <u>adierazle nagusiak beste entitate batzuenekin alderatzea</u>; esaterako, bezero nagusia den Osakidetzaren Euskara Planarekin, baita arlo horretan Bikaineko maila gorena lortu duen beste entitatearen batekin ere.</p> <p>Ondo legoke inguruko <u>hainbat erakunderekin hitzarmenak sinatzea</u> eta eurekin batera hizkuntzaren erabilera areagotzeko ekimenak <u>antolatzea</u> eta horien jarraipena egitea. Esaterako, Osakidetzarekin batera erabiltzaileen artean euskara erabiltzeko kanpainak antolatu ("Euskaraz bai Sano" kanpainaren modukoak) eta kanpainaren eragina neurtzeko ekimenak elkarrekin garatu.</p> <p><u>Erdi mailako arduradunekin (lurraldeburuak eta koordinatzaileak) lidergoa lantzeko eta planaren garapenean dituzten eginkizunak bereganatzeko neurriak zehaztea</u> komeni da: hizkuntzaren ikuspegitik pertsona eredugarriak izan daitezen, hizkuntzen ezagutza maila pertsonala eta erabilera maila handitu dezaten. Era berean, ahalegin horiek aitortu eta ikusarazteko ekimenak antolatzea gomendagarria da.</p> <p>Euskara Planarekin lotutako helburuak betetzen laguntzeko, <u>lankidetzarako gune edo foro formalak eta informalak sortzeko aukera</u> aztertu daiteke, OSATEKeko langile guztiek ideiak, ekarpenak eta ezagutzak truka ditzaten eta elkarrekin gogoeta egin dezaten.</p>
---	---	--