



Gipuzkoako Foru Aldundiaren Errenta Aitorpeneko Bulegoetan Euskararen Erabilerarako Protokoloaren Eraginkortasuna Neurtzeko Ikerketa Pilotua.

Gipuzkoako Foru Aldundia – Ogasun eta Finantza Departamentua

Joxean Amundarain eta Nekane Jauregi, Euskara Zuzendaritzako teknikariak

jamundarain@gipuzkoa.net; njauregi@gipuzkoa.net

1.- Aurrekariak eta kokapena erakundeetan

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren (PFEZ) 2007ko aitorten kanpainan (2006ko errenta) Gipuzkoako Foru Aldundiko Euskara Zuzendaritzak euskararen erabilera sustatzeko aplikatutako protokoloaren funtzionamendu eta komunikazio eraginkortasunari buruz eginiko ikerketa pilotua aurkezten dugu hemen.

Ikerketa hori Aldundiko Kontsultoretza Zerbitzuaren eta Siadecoren laguntzarekin egin da.

Euskararen erabilera soziala sustatu, herritar zergadunari zerbitzu hobea eskaini eta Aldundiarekiko komunikazioan asebetetze-maila altuagoa lortzeko ahaleginean kokatu behar da ikerketa hau. Zehazki, 2006ko errentaren aitorten mekanizatuko Aldundiaren lau bulego desberdinetan, pertsona erabiltzaileen eta errenta kanpainako bulegoetako pertsonalaren arteko komunikazioak eta euskararen erabilera mailak aztertu dira.

Ikerlanaren xedeak ondorengoak izan dira:

- 1.- Protokoloaren funtzionamenduari buruzko alderdiak ezagutzea, hots, protokoloaren aplikagarritasun maila neurtzea (aplikazioarako aukerak eta egokiera).
- 2.- Protokoloaren eraginkortasun maila neurtzea, hots, bere aplikazioarekin euskararen erabilera sustatzerakoan lortutako emaitzak.
- 3.- Errenta kanpainan espezializatutako Aldundiko langileen iritziak eta balorazioak ezagutzea, bai protokoloaren aplikazioari dagokionean eta baita euskararen erabilerari dagokionean ere.
- 4.- Herritar zergadunen asebetetze-maila ezagutzea, errenta aitorpenerako Aldundiarekin izandako komunikazioari dagokionean.

2.- Interbentzioaren deskribapena

Lan honen hasierako hipotesia zera da: administrazioko langileak herritarrari hasieran egindako agurrak eragin zuzena duela elkarrizketan erabiltzen den hizkuntzan eta herritarraren asebetetze mailan.

Horretarako, protokolo hau adostu zuen Euskara Zuzendaritzak Ogasun eta Finantza Departamentuarekin:



**ERRENTA MEKANIZATUKO BULEGOETAN ZERGADUNEN
HARREMANETARAKO PROTOKOLOA**

Foru Ogasuneko langileak: **EGUN ON.**

Lehenengo hitza euskaraz egingo du langileak.

Zergadunak: **euskaraz erantzun**

- Elkarrizketa euskaraz egingo da.
- Foru Ogasuneko langile hori euskaraz ondo moldatuko ez balitz, aukera emango lioke zergadunari aitortzea beste langile batekin egiteko.
- Bukaeran galdera hau egingo zaio: *Hemendik aurrera Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko harremanak zein hizkuntzatan izan nahi dituzu, euskaraz ala erdaraz?*
- Zergadunak erantzundakoaren arabera, langileak programa informatikoan dagokion hizkuntz aukera (euskara edo erdara) markatuko du.
- Likidazio proposamena, euskaraz edo gazteleraz emango zaio zergadunari, egindako aukeraren arabera.

Protokoloaren egokiera eta eraginkortasuna ezagutu nahian, ikerketa pilotu honetarako Ogasun eta Finantza Departamentuak aukeratutako 4 bulegoetatik bitan (Azpeitia eta Bergarako bulegoetan zehazki) protokoloaren aplikaziorako nolabaiteko jarraipen lan estuago bat egin da eta beste bietan (Beasain eta Tolosako bulegoetan) aldiz ez; hori horrela izanik, lortutako emaitzen azterlan konparatibo bat egin eta jarraipen lan horrek izandako eragina ere neurtu nahi izan da. Protokoloaren jarraipen lan hori, Euskara Zuzendaritzak bulegoetako arduradunei igorritako komunikazioen bitartez eta bulegoetako arduradunek zergadunen arretarako pertsonalari protokoloa gogoraziz egin da nagusiki.

3.- Interbentzioan egindakoaren azalpena

Informazioa biltzeko erabili diren teknika nagusiak ondorengoak izan dira:

- Ikerketa pilotua egiteko aukeratu diren errenta aitortzen mekanizaturako lau bulegoetako arduradunei egindako elkarrizketa pertsonalak eta galdetegi edo fitxa bidez jasotako erantzunak. Era horretara teknika mistoak erabiliz jasotako informazioa behar beharrezkoa izan da bulegoen funtzionamendua ezagutu eta informazio bilketarako lanak behar bezala planifikatu eta antolatzea iristeko.
- Landa lanerako inkestagile sare baten bitartez egindako aurrez aurreko inkesta pertsonalak, lau bulegoetara 2006ko errentaren aitortzen mekanizaturako egitera joandako zergadun erabiltzaileen 800 laguneko lagin adierazgarri bati, bulegoan



bertan eta galdetegi egituratu bidez (*Errore margen orokorra: % $\pm 3,5$, % 95,5eko konfiantza tarte baterakoa, ausazko laginketa simplea eginik eta $p=q=0,5$ izanik*).

4.- Emaitzak

Emaitzak azaltzeko garaian, jarraipen handiagoa egindako bulegoei (Azpeitia eta Bergara) A motako bulegoak deituko diegu, besteei (Beasain eta Tolosa) B motakoak.

4.1 Langileen ikuspegia

Langileek eurek aitortu dutenez, A motako bulegoetako langileek elkarriketa euskaraz agurtuz maizago hasi dute, euskaraz erantzuten edo galdetzen dioten bitartean elkarriketa hizkuntza horretan sarriagotan jarraitu dute, ia inoiz ez dute beste lankideren batengana jo euskaraz atenditzeko, gehiagotan galdetu diete erabiltzaileei zein hizkuntzatan nahi dituzten hemendik aurrera errenta aitortenari buruzko komunikazioak eta aitortenaren likidazioaren agiriak euskaraz entregatutako kasuen ehunekoak altuagoak dira.

Protokoloari berari buruz galdetuta, protokoloa aplikatzeko arrazoi bat baino gehiago eman dituzte: pertsona erabiltzaileen ezaugarri soziolinguistikoak (euskaraz mintzatzen den euskal biztanleriaren pisua) eta euskaraz hitz egiteko nahia, euskararen promozio eta normalizazio beharra, pertsonalaren motibazio edota kontzientziazioa, protokoloa aplikatzeko “agindua” edo “obligazioa”, biztanleriaren hizkuntza eskubideak, bi hizkuntzen ofizialtasuna, etab.

Freno, oztopo edo eragozpenei dagokionean, hauek ere askotarikoak dira eta besteak beste, ondorengo alderdiei lotuak daude: biztanleria erabiltzailearen euskararekiko ezagutza falta edo idatzizko euskarak eta nolabaiteko terminologia teknikoak sorrarazten dituzten zailtasunak, lan erritmo altua dela eta langileei protokoloaren aplikazioa “ahaztea”, erosotasuna, protokoloaren aplikaziorako pertsonalak dituen zailtasunak, norberaren euskara maila, berariazko programa informatikoa diseinatua dagoen modua, etab.

Langileen erdiak baino zertxobait gehiagok (% 51,8k) dio euskararen erabilerarako protokoloak ez duela inolako eraginik beren lanean, ez positiborik eta ezta negatiborik ere. 10 langiletik 3k (% 29,6) eragin positiboa duela diote. Batek dio eragin negatiboa duela. A motako bulegoetako pertsonalak, hein handiago batean azpimarratzen du protokoloaren eragin positiboa bere lanean.

Langileen % 40,7ren iritzian, protokoloaren aplikazioak modu positiboan eragiten du herritar erabiltzaileengan eta % 29,6k uste du ez duela inolako eraginik. Kasu honetan ere, A motako bulegoetako pertsonalak adierazten du hein handiago batean, protokoloak eragin positiboa duela bulegoko pertsona erabiltzaileengan.

Alderdi positiboen artean, ondorengo alderdiekin loturikoak aipatu dira: herritarrari komunikaziorako hizkuntza bat edo bestea aukeratzeko aukera ematea, biztanleria euskaldunarentzako erosotasuna errenta aitortpena euskaraz egiteko aukera emanik, administrazioan euskaraz ere lan egiten dela erakusteko modua, orokorrean biztanleria euskaldunaren eta zehatzago euskaraz irakurri eta idaztera ohituta egonda likidazio inprimakia euskaraz jasotzen duten erabiltzaileek ageri duten esker ona, errenta aitortpena hobeto ulertzeko aukera, protokoloaren aplikazioak euskararen sustapenean izan dezakeen eragina, erabiltzaileekiko tratuan lortzen den gertutasuna- harremanak hoztasuna galtzen du-, herritar euskaldunari bere berezko hizkuntza hitz egiten zaionean,... etab.



Hobetu beharreko alderdiei dagokionean, honakoekin lotutakoak: euskarazko likidazio inprimakiarekin batera hiztegi labur bat banatzearen aukera oinarritzko terminologia teknikoaren azalpenarekin, euskarazko likidazioaz gain gaztelaniazko zirriborroa ere banatzearen aukera erabiltzailea ohitzen joan dadin, likidazio inprimakia bi hizkuntzetan banatzea, arretarako pertsonalaren hizkuntza prestakuntza hobetu eta inplikazioan eragitea, materialaren, eta batez ere berriazko programa informatikoaren egokitzapena, pertsona erabiltzaileek eurek euskara erabil dezaten animatzea, euskararen erabileran –ahozkoan nahiz idatzizkoan- asko edo gutxiago tekniko den komunikazio mota baten eta pertsona erabiltzaileekiko hartu emanerako egokia den hizkuntzaren arteko oreka bilatzea, ...etab.

Euskararen erabilerarako protokoloaren ezagupenaz galdetuta, % 81,5ek asko edo nahikoa ezagutzen dutela adierazi dute eta A motako bulegoetan ezagupen maila hori altuagoa da, Bkoetan inork ez baitu erantzun asko ezagutzen duenik.

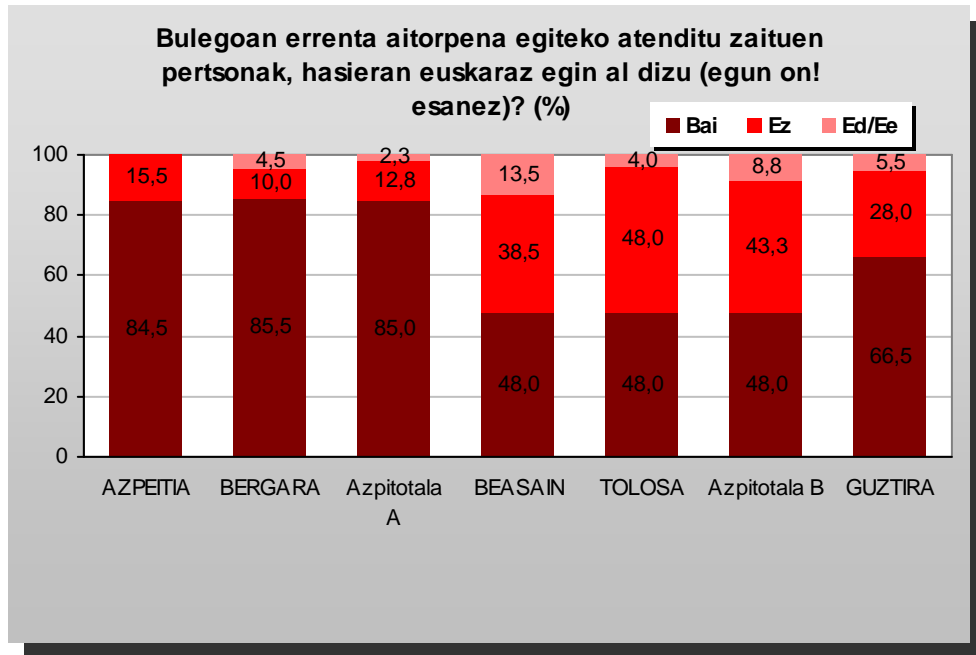
Bulegoetako arduradunek protokoloaren jarraipen lana zenbateraino egiten duten langileei galdetuta berriz, % 77,7ren iritzian jarraipen altua (% 18,5) edo nahiko altua (% 59,2) egin dute. A motako bulegoetan ez dago langilerik, protokoloaren jarraipenerako bulegoko arduradunak egindako jarraipen lana txikia izan dela edo batere ez duela egin erantzun duenik.

Protokoloaren aplikazio mailaz berriz, langileen % 44,4k beti edo ia beti aplikatu dutela erantzun dute eta laurden batek dezente alditan. B motako bulegoetako langileen heren batek aitortu du gutxitan aplikatu duela protokoloa eta beste horrenbestek ez du ezer adierazi (ez daki edo ez du erantzun). A motako bulegoetakoen artean berriz, ez dago langilerik protokoloa gutxitan edo inoiz ez duela aplikatu adierazi duenik.

4.2 Herritarren ikuspegia

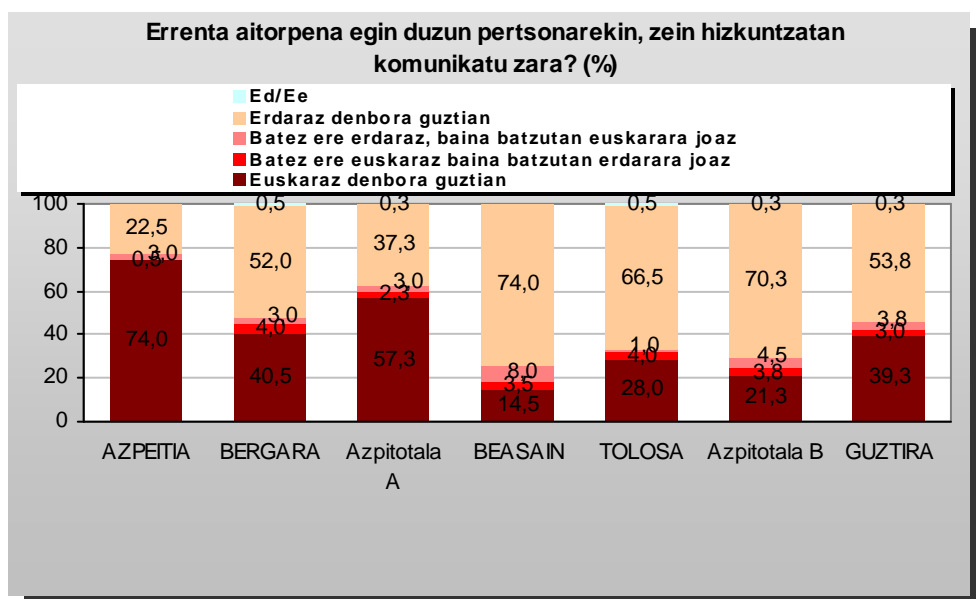
4.2.1 Harrera eta elkarrizketa

Inkestaturiko pertsona erabiltzaileen adierazpenen arabera, errentaren aitorpenerako arretako pertsonalaren hasierako agurrean hiru kasutatik bitan erabili da euskara (%66,5). Azpeitia eta Bergarako bulegoen kasuan (A motakoak) proportzioak % 85eraino egiten du gora; Beasain eta Tolosakoetan (B motakoak), aldiz, portzentaia % 48an kokatzen da.



Bulegoan arretarako langileak lehen hitza herritarrari euskaraz egindako lau kasutatik hirutan euskaraz erantzun du erabiltzaileak (%74,2). Hasierako agurra euskaraz jaso ez dutela adierazitako erabiltzaileen % 12k euskaraz erantzun dio arretako pertsonalari. Bestetik, herritarren arabera, bulegoan lehenbizi atenditutako langileak euskara jakin ez eta erabiltzaileak beste langile euskaldun batek atenditu dezan eskatzea ez da kasu batean ere gertatu.

Elkarrizketa bera zein hizkuntzatan eman den galdetuz gero, alde nabarmenak antzematen dira A eta B motako bulegoen artean:



Iturria: Siadeco



Elkarrizketan nagusiki gaztelania erabili duten herritarren gainean zera esan daiteke:

- % 71k norberaren euskararen gaitasun nahikorik ez izateari egozten dio gertaera hori, edota gaztelaniaz mintzatzerakoan erosoago sentitzeari. A motako bulegoetan portzentaia % 86raino igotzen da eta B motakoetan, aldiz, % 63raino jaitsi.
- % 22k horrela izan dela dio, arretako pertsonalak euskararen ezagutza nahikorik ez zuelako, edota nahiz eta euskara jakin, langile horiek errentaren gaiarekin erosoago sentitzen zelako erdarara erabilia.

4.2.2 Harremanak etorkizunean

Errenta aitorpenerako elkarrizketa euskaraz egindako herritar orori (batez beste lau bulegoetako erabiltzaile guztien % 42,3ri) ondorengo galdera egitea proposatzen zuen euskararen erabilerarako protokoloak:

Hemendik aurrera, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko harremanak zein hizkuntzatan izan nahi dituzu, euskaraz ala erdaraz?

Inkestaren emaitzek erakusten digute, galdera hori egitea tokatzen zitzaien erabiltzaileen laurden bati egin zaiola (% 24,9), erabiltzaile guztien % 10,5ari hain zuzen ere. Halako emaitza baxuak ulertzeko kontuan izan behar da zenbait kasutan beste urteetatik jasota zegoela hainbat herritarrek aurrez eginga zutela euskararen aldeko hautu hori eta horiei ez zitzaiela galdera berriro egin.

Errenta aitorpenerako elkarrizketa euskaraz egindako erabiltzaile inkestatuei, errentarekiko komunikazioetarako zein hizkuntza erabiltzea eskatu duten **edo erabili nahiko luketen** galdetu zaie. Lortutako emaitzak aztertuz, inkestatuen % 64,2k diote (erabiltzaile guztien % 27,1) komunikazioak euskaraz izatea eskatu dutela edota hala izatea nahiko luketela, % 22,5ek erdaraz (guztiarekiko % 9,5ek) eta gainerako % 5,3ak bi hizkuntzetan (guztiarekiko % 2,3).

Aipagarria da badaudela aldeak, errentaren komunikazioak zein hizkuntzatan jaso nahi dituen galdetu izan zaien herritarren kopurua (% 10,5 erabiltzaile guztiekiko) eta inkestaren arabera euskaraz jasotzea nahiko luketela erantzun dutenei dagokien ehunekoaren artean (% 27,1 erabiltzaile guztiekiko). Horrek adierazten du herritar zergadunen hizkuntza eskaera eta nahiak kontuan izanik, badagoela oraindik idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera altuagoa izateko aukera bat.



Eta zuk zer eskatu duzu (edo nahiko zenuke, ez badizu galdetu), hemendik aurrera pertsona fisikoen errenta aitortpenari buruzko komunikazioak euskaraz ala erdaraz izatea? (%)
(Elkarrizketa nagusiki euskaraz izan duten pertsonen egindako galdera: % 42,3)

	A MOTAKO BULEGOAK			B MOTAKO BULEGOAK			GUZTIRA
	Azpeitia	Bergara	A azpitotala	Beasain	Tolosa	B azpitotala	
Euskaraz	70,5	56,2	65,1	66,7	59,4	62,0	64,2
Erdaraz	20,1	27,0	22,7	19,4	23,4	22,0	22,5
Euskaraz eta erdaraz	3,4	7,9	5,0	5,6	6,3	6,0	5,3
Ed/Ee	6,0	9,0	7,1	8,3	10,9	10,0	8,0
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lagina (N)	(%74,5) 149	(%44,5) 89	(%59,6) 238	(%18,0) 36	(%32,0) 64	(%25,1) 100	(%42,5) 338

Iturria: Siadeco, 2007ko maiatza.

4.2.3 Likidazio orria

Arretako pertsonalarekin nagusiki euskaraz komunikatu eta aurrerantzean errenta aitortpenaren komunikazioak euskaraz izatea nahi duten pertsona erabiltzaileei gure inkestan egindako beste galdera bat aztertuko dugu atal honetan (aurrez aipatua dugu erabiltzaileen unibertso guztiaren % 27,1 direla horiek eta euskaraz komunikatu direnen ia bi heren). Egindako galdera ondorengoa izan da:

2006ko errenta aitortpenaren likidazio orria euskaraz ala erdaraz jaso duzu?

Erabiltzaileen erantzunetatik ondorioztatzen da hiru pertsonatik ia bik (% 62,2) euskaraz jaso dutela (kopuru horrek erabiltzaile guztien % 16,9a ordezkatzen du). A motako bulegoetan proportzioa % 74,8koa da (erabiltzaile guztien % 29) eta B motako bulegoetan berriz, kopuruak % 30,6ra egiten du behera (erabiltzaile guztien % 4,8).

4.2.4 Komunikazioaren asebetetze maila

A motako bulegoetako pertsona erabiltzaileak dira arretako pertsonalarekin izandako ahozko zein idatzizko komunikazioarekin asebetetze maila altuena adierazten dutenak (% 85 inguru oso gustura sentitzen da bi komunikazio motekin). Oro har, bai ahozko harremanean eta baita idatzizkoan ere euskara erabili duten eta horretarako aukera izan duten herritarren komunikazioarekiko asebetetze maila altuagoa da.



Erabiltzaileen asebetetze-maila arretako pertsonalarekin izandako ahozko komunikazioarekiko (%)

	A motako bulegoak						B motako bulegoak						GUZTIRA	
	Azpeitia		Bergara		A azpitotala		Beasain		Tolosa		B azpitotala			
	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa	Ahozkoa	Idatzizkoa
Oso gustura	99,0	99,5	72,5	71,0	85,8	85,3	62,0	53,0	69,0	67,0	65,5	60,0	75,6	72,6
Nahikoa gustura	-	-	25,5	27,5	12,8	13,8	29,5	37,0	28,5	30,0	29,0	33,5	20,9	23,6
Ez oso gustura	-	-	1,5	1,0	0,8	0,5	4,5	6,0	2,5	2,5	3,5	4,3	2,1	2,4
Ez batere gustura	-	-	0,5	0,5	0,3	0,3	3,0	3,0	-	-	1,5	1,5	0,9	0,9
Ed/ee	1,0	0,5	-	-	0,5	0,3	1,0	1,0	-	0,5	0,5	0,8	0,5	0,5
GUZTIRA (N)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Lagina (N)	200		200		400		200		200		400		800	

Iturria: Siadeco

5.- Balorazioak eta ondorioak

- ✓ Herritar zergadunekiko harremanetan erabilitako hizkuntzarekiko galdetutakoan, elkarrizketen erdia baino zertxobait gehiagotan euskara erabili izana erantzun dute langileek. Euskararen erabileraren ikuspegitik aurreko datuak hobekiak dira A motako bulegoetan eta bereziki Azpeitikoan eta aldiz Bkoetan, langileek egindako estimazioaren batez bestekoaren arabera elkarrizketen % 55etan gaztelania soilik erabili izan da.
- ✓ Langileen gehiengo zabal batek (% 92,6) erantzun du herritarra agurtzerakoan beti edo ia beti euskara erabili duela harrera hizkuntza gisa. Lautik hiruk (% 74) diote, euskaraz jarraitu dutela elkarrizketa herritarrak euskara erabili duen bitartean. Datu horietan aldeak daude A eta B motako bulegoen artean, Akoetan ehunekoak nabarmen altuagoak dira.
- ✓ Langileen erdiek inguru (% 51,8) protokoloa aplikatzeak euren lanen ez duela inolako eraginik irizten dute, ez positiboki eta ezta negatiboki ere. % 29,6k eragin positiboa duela erantzun dute. Langile bakar baten iritziz du eragin negatiboa. A motako bulegoetako langileek protokoloaren eragin positiboa modu nabarmenagoan adierazi dute.
- ✓ Langileen % 40,7k uste dute herritar erabiltzaileengan protokoloaren eragina positiboa dela eta % 29,6k ez duela inolako eraginik, ez positiborik eta ez negatiborik. Langile bakar batek egiten du protokoloaren balorazio negatiboa. Kasu honetan ere A motako bulegoetako langileen iritzian, protokoloaren erabiltzaileekiko eragina positiboagoa da.
- ✓ Herritarren esanetan, hasierako agurrerako Aldundiko langileek erabilitako hizkuntza hiru kasutatik bitan euskara izan da. Azpeitia eta Bergarako bulegoen kasuan (A



motako bulegoak), ehuneko nabarmen altuagoa da (% 85) aldiz Beasain eta Tolosaren kasuan % 48.

- ✓ Datu orokorretan, erabiltzaileen % 39 izan dira errenta aitortpena egiterakoan denbora guztian euskara erabili dutela adierazi dutenak. Datu hori % 74raino igotzen da Azpeitiaren kasuan eta % 28 eta % 15era jaitsi Tolosa eta Beasaingo bulegoetan, hurrenez hurren.
- ✓ Ahozko harremanean euskara erabili duten erabiltzaileen % 64k aurrerantzean komunikazioak euskaraz jasotzea eskatu duela edo hala nahiko lukeela erantzun du; % 23k nahiago du gaztelaniaz jaso eta % 5ek bi hizkuntzatan nahiko lukete.
- ✓ Errenta egitera lau bulegoetara bertaratutako herritarren gehiengo zabala (% 96) oso gustura edo nahiko gustura agertu da ahozko nahiz idatzizko komunikazioarekiko. Komunikazioarekiko oso gustura geratu direnak gehiago dira elkarrizketa euskaraz egin duten herritarren artean; beste nolabait adierazita, komunikazioarekiko asebetetze maila altuagoa izan da euskarazko komunikazioetan. Hori bulego guztien kasuan hala izan dela esan daiteke gainera. A motako bulegoetan komunikazioarekiko asebetetze maila altuagoa izan da -ahozkorako nahiz idatzizkorako- bai euskaraz garatu direnetan eta baita gaztelaniaz garatu direnetan ere.
- ✓ Harremanerako erabili duen hizkuntzarekiko zenbateraino sentitu den gustura erabiltzaileari galdetuta, % 93 oso gustura edo nahiko gustura agertu dira. A motakoetan erabilitako hizkuntzarekiko asebetetze maila altuagoa da Bkoetan baino eta bestalde euskaraz komunikatu direnen artean ere erantzun hobeak jaso dira.

Ondorio orokor bezala, gure ikuspegia da protokoloa betetzeak harreman zuzena duela euskararen erabileran eta langile zein herritarren asebetetze mailan.

Zehatzago esateko Organizazioaren maila sistematikoan, arau eta irizpide garbiak ematearen eta komunikazioaren garrantzia ikusi delakoan gaude. Inportantea da, arduradunek langileei irizpide argi eta zehatzak transmititzea eta arduradunak eurak jokabide horren eredu izatea.

Era berean, horrelako ekimenei laguntza emango dieten beste ekintza batzuk programatzearen garrantziaz jabetu gara, bai barrura begira (langileen prestakuntza hizkuntza maila erlatiboa handitzeko), bai kanpora begira (kartelak jarri, hiruorrikoak banatu ...)

Amaitzeko, esperientzia hau Gipuzkoako Foru Aldundiko beste zerbitzu batzuetan zabaltzeko modukoa iruditu zaigu.