

ZER BEHAR DUT EUSKARAZ LAN EGITEKO?

Gipuzkoako Foru Aldundia – Kirol Zerbitzua eta departamentu bakoitzeko langile bana
Joxean Amundarain eta Nekane Jauregi, Euskara Zuzendaritzako teknikariak
jamundarain@gipuzkoa.net; njauregi@gipuzkoa.net

1.- Aurrekariak eta kokapena erakundean

Gipuzkoako Foru Aldundian euskararen erabilera sustatzeko programak ditugu zerbitzu gehienetan, baina ez guztietan. Erabileraren sustapena modu progresiboan egiten da eta horretarako lehentasunezko zerbitzuak identifikatu egin genituen 2004an Dekretu bidez. Erabilera sustatzeko programak estrategia multzo bat dira eta jarduera horien helburu nagusia da lehentasunezko zerbitzu horiek eta Euskara Zuzendaritzak elkarrekin lan egitea, arian-arian euskara zerbitzu horietako lan hizkuntza normala izateko.

2.- Interbentzioaren helburua/hipotesia eta landu nahi izan diren aldagaiak

Gehienetan erabilera plan bat egiteko garaian, Euskara Zerbitzuko langileek proposatzen dute zer egin behar den edo nola jokatu behar den, zerbitzuko egoeraren diagnostikoa egin ondoren.

Sarri, ez dugu bertako langilearen ahotsa entzuten, ez gara gai beraien parte hartzea aktibatzeke. Horrek ondorio zuzena du erabilera planaren kalitatean, kanpoko gauza bezala ikusten da eta arrakasta izateko aukera mugatua du. Langileak eurak protagonista bilakatuta, interbentzio modu eraginkorragoak aurki ditzakegula uste dugu.

Bestalde, oso finkatuta daude langileen hizkuntza ohiturak, bai ahoz bai idatziz. Lana erdaraz egiteko joera oso zabaldua dago, eta borondatearen arabera, batzuk ausartzen dira euskaraz egitera. Lan hizkuntza zein izango den langileak berak erabakitzen du, ez zuzendaritzak; erraztasunak eta laguntza ematen zaie euskaraz egiteko, baina langileak du azken hitza. Oro har, zailtasunak ditugu euskara ohiko lan hizkuntza bihurtzeko.

Ezinbestekoa iruditzen zaigu, beraz, langileen motibazioa lantzea eta, bereziki, talde mailan edo zerbitzu mailan. Banakako lanak eta taldekoak batera joan behar du, izan ere eragin biderkatzailea du talde ikuspegiak.

Langileen motibazioa lantzeak asko lagunduko luke beren hizkuntza ohiturak aldatzen eta horrela hirugarren urratsa emateko atarian egongo ginateke, aldaketarako konpromisoak lantzeko bidean alegia. Horra hor, landu nahi izan ditugun hiru aldagaiak.

3.- Interbentzioan egindakoaren azalpena

Ikerketa lan hau Gipuzkoako Foru Aldundiko Kontsultoretza Zerbitzuaren laguntzarekin egin dugu, Euskarako Zuzendaritza Nagusiaren kalitate planaren barruan, eta, horretaz gain, ATTEST izeneko enpresak ere hartu du parte.

Bi “focus group” edo kalitate talde osatu ditugu. “Focus group” bat ikerketa kualitatiboko modu bat da. Jende multzo bati produktu, zerbitzu, kontzeptu edo ideia bati buruz zer iritzi duen galdetzen zaio. Kideen parte hartzea sustatzen duen metodologia interaktiboa da. Ernest Dichter psikologo eta marketing adituak ezarri zituen metodologia honen oinarriak.

Talde batean, departamentu bakoitzeko ordezkari bana gonbidatu dugu; hierarkia mailan ardura desberdinak dituztenak. Bestean Kirol Zerbitzuko langile guztiak elkartu ditugu, zuzendaria barne.

Lehen esan bezala, bi taldeen gidaritza kanpoko aholkulari baten ardura izan da eta pertsona horrek Kontsultoretza Zerbitzuaren lankidetzat izan du. Euskara Zerbitzuak ez du parte hartu bileretan, langileak askeago sentituko zirelakoan euren iritziak emateko garaian. Erabileran eragiten duten faktoreak eta hobekuntzarako oinarriak zein diren identifikatzen saiatu dira hiru saiotan.

Metodologiaren aldetik, honelakoa izan da lanketa: saioen aurretik galdeketa bat bete zuen partaide bakoitzak eta saioetan ere iritzi pertsonala eskatu zaie langileei, ez zaie zerbitzuaren edo departamentuaren izenean hitz egiteko eskatu, bakoitzaren esperientzia eta bizipenak jarri ziren mahai gainean; hori bai, langileak talde dinamikan murgildu ditugunez, taldean hausnartu eta eztabaidatu dira gaiak eta ondorioak ere taldearenak dira. Hiru gairen inguruan jardun dute saioetan:

- Orain arte burutu diren ekintzen azterketa: zer egin den, esperientzia onen zerrenda, euskara planen balorazioa, Euskara Zerbitzuaren lana hobetzeko aukerak...
- Egungo egoeraren azterketa: laneko hizkuntza zein den, euskaraz egiteko zailtasunak, euskaraz egiteko aukerak edo indarguneak, erabileran eragiten duten aldagaiak zein diren identifikatu eta lehentasunak jarri...
- Lana euskaraz egiteko lagungarri edo ezinbestekoak diren alderdiak: prestakuntza, motibazioa, komunikazioa, Euskara Zerbitzuaren egitekoa...

4.- Interbentzioaren emaitzak

Bi kalitate taldeetan parte hartu duten langileek emandako erantzunak edo iritziak bi multzotan sailkatuko ditugu: batetik, zerbitzuetan euskararen erabilera sustatzeko orain arte egin den lanaren balorazioa eta, bestetik, zer behar dugu euskaraz lan egiteko? galderaren inguruko hausnarketak.

Zerbitzuetan euskararen erabilera sustatzeko orain arte egin den lanaren balorazioa:

- Taldekide batzuk ez dituzte erabilera planak ezagutzen.
- Euskara Zerbitzuaren lana, orokorrean, jendeari ez zaio ailegutzen.

- Arriskua ikusten dute Euskara Zerbitzua itzultzaile zerbitzu bihurtzeko .
- Diagnostiko eta azterketa asko egiten da, baina ekintza eta jarraipen gutxi.
- Euskara Zerbitzuko langileak konstanteak eta jarrera onekoak dira.
- Agintarien konpromisoa eskasa da.
- Euskara Zerbitzuaren ekimenen berri emateko banatzen den *Euskararen Berri Onak* buletina ez dute interesgarri ikusten. “Propaganda” kendu eta gauza praktikoak jarri (“Salsa rosa” euskaraz) behar dira.
- Lana, oro har, erdaraz egiten da eta erdaraz sortutakoa itzuli.
- Kanpora begira ele bietan zabaltzen da, baina barruan erdaraz egiten da
- Ahozkoan gehiago egiten da euskaraz idatzian baino.
- Bezeroak zein hizkuntzatan egiten duen zerbitzuak ere horrela erantzuten du.
- Administrazioeko Langileentzako Euskarazko Trebakuntza (ALET) programak ziurtasuna ematen dio langileari.
- Eragin negatiboa duten aldagaiak hauek dira: inertzia, ohiturak, metodologia erdaraz egotea, motibazio eza, euskararen ezagutza eta euskararekiko jarrera.

Zer behar dugu euskaraz lan egiteko?

- Euskara plana zerbitzu bakoitzaren kudeaketa planaren barruan sartu behar da.
- Euskara, departamentuen egiturako gaia izatea eta politikoki garrantzia ematea,
- Informatika aplikazioak euskaratzea.
- Aldundiari informatika zerbitzuak ematen dizkion IZFE enpresa publikoan informatikari euskaldunak egotea
- Zerbitzuetan euskara batzordea osatzea eta bilerak maiztasun jakinarekin egitea.
- Euskara teknikarien laguntza.
- Euskara Zerbitzuak lidergoa hartzea.
- Euskara Zerbitzua oraindik proaktiboagoa izatea, esperientzia eta praktika onak zabalduz.
- Zerbitzu batzuk lehendabizi euskaraz eman edo eskaintzea.
- Arlo batzuetan, barneko prozedura osoa euskaraz sortzea.
- Egindako lanaren azterketa, neurketa eta jarraipena egitea.
- Komunikazioa hobetzea.
- Euskararen diskriminazio positiboa bultzatzea.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko komunikazio guztiak ez egitea ele bitan, batzuk bakarrik euskaraz izatea.
- Euskara planaren helburuak operatiboak eta lorgarriak izatea.
- Zerbitzuak berak proposatzea helburuak.
- Langileen konpromiso pertsonala bultzatzea.
- Zuzendari, zerbitzuburu eta atalburuak klabeak dira.
- Bezeroa euskalduna izatea.
- ALET edo trebakuntza programa sakontzea eta zabaltzea
- Hizkuntza eskakizuna egiaztatu duenak etengabeko prestakuntza euskaraz izatea nahitaez.
- Euskaraz lan egiten duten langileen errekonozimendua sustatzea.
- Hobekuntza edo kalitate talde hauek mantentzea eta zabaltzea.

5.- Interbentzioaren ondoren

Emaitza horiek jaso ondoren, Euskarako Zuzendaritza Nagusiak hausnarketa bati ekin dio. Gure ikuspegia izan da kalitate talde hauen aportazioa Euskara Zerbitzuak kontuan izan behar duela eta etorkizunean bultzatu nahi duen dinamikaren abiapuntuetako bat izan behar dela.

Oro har, langileek atera dituzten ondorio asko ez dira berriak guretzat, baina bai oso interesgarriak gure lanaren norabidea definitzeko eta ikuspegi berritzaile hori arduradun tekniko zein politikoei azaltzeko.

Hausnarketa prozesu hori amaitu eta gero, lanaren aurkezpen bat egin zaie taldeetan parte hartu zuten langile guztiei. Beraien iritzien argitan, adierazi diegu hurrengo urteetan laneko ildo zehatz hauei jarraitu nahi diegula:

- ***Euskararen gaia departamentuen egituran txertatu behar da:*** euskarari garrantzia emateko abiapuntua litzateke eta erabaki politikoa eskatuko luke. Euskara Zuzendaritza Nagusiaren eginkizuna **lagungarria** izan behar da beraz, baina **protagonistak** departamentu eta zerbitzuek behar dute izan.
- ***Alet programa sakondu eta zabaldu:*** langileen eta zerbitzuaren behar zehatzei eta zailtasunei aurre egiten lagundu behar du trebakuntzak. Oro har, langile guztiek ALETen balorazio ezin hobea egiten dute, baina kontuz aztertu beharrekoa.
- ***Idatzien euskarazko ereduak edo txantiloiak:*** euskarazko eredu normalizatuekin repositorio edo bilduma bat prestatu eta langile guztien esku jarri intranet sarearen bidez.
- ***Zer itzuli eta zer ez erabaki eta betearazi:*** itzulpenaren gaiaren inguruko hausnarketa bultzatu beharra dago eta irizpide argiak eman: zer itzuli eta zer ez. Une bakoitzean laneko hizkuntza zein izango den finkatu behar dugu guztion artean eta itzulpen beharrak horretara egokitu.
- ***Prestakuntza ikastaroak euskaldunek euskaraz:*** Ikastaroak euskaraz eskaintzeaz gain, hizkuntza eskakizuna egiaztatu dutenek trebakuntza hori euskaraz jasotzeko estrategia bat bultzatu nahi dugu.
- ***Hobekuntza talde iraunkor bat osatzea:*** Euskara Zerbitzuak bi talde horien balorazio ona egin duenez, horrelako talde iraunkor bat osatzeko asmoa dugu.
- ***Informatikan aditu bat behar dugu:*** Gure iritiz Aldundiaren diagnostiko zehatz bat egin behar da (Departamentuka, zerbitzuka eta programaka) eta horretarako aditu baten laguntza beharko dugu.
- ***Komunikazioan aditu bat behar dugu:*** Txostena irakurrita, ondorio nagusietako bat da komunikazio arazo bat dugula. Estrategia bat behar dugu, arazo horri buelta emateko.

- **Ebaluazio sistema bat martxan jarri:** Ahal dela kanpoko erakunde/enpresa batek egingina



6.- Balorazioak eta ondorioak

Parte hartu duten langile guztiek oso jarrera ona eta aktiboa izan dutela aipatu beharrean gaude. Oro har , langileek asko eskertu dute askatasunez hitz egiteko aukera eman izana eta Euskarako Zuzendaritzak lanari buruz atara dituen ondorioak aurkeztu izana.

Prozesu honetan parte hartu duen langile batek balorazio hau bidali zigun egindako lanari buruz: “Oso balorazio ona egin dut, ezagutu dudun neurrian (L1 taldeko partaide bezala eta joan den eguneko saioan izanda) ATTEST etxeak egindako lanarena. Ez zuen erraza izan behar halako ideia zaparrada (kontraesanak ere bai, tarteka) egituratu eta sintetizatzea. Oso ongi.”

Era berean, balorazio positiboa egiten dugu Kontsultoretza Zerbitzuaren inplikazioaz eta ATTEST enpresaren lankidetzaz. Bestetik, ez dugu ahaztu behar hau izan dela lehen aldia Aldundi osoan mota honetako lan bat egin dela. Aitzindariak izan gara, beraz.

Metodologia aldetik, bigarren puntuak jartzen genituen aldagaiak lantzeko egokia iruditu zaigu eta, bosgarren puntuak azaldu dugun bezala, etorkizunean gehiago erabiltzeko asmoa dugu.