2014ko urria

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren ikerketa
Azterketa kuantitatiboa.................................................................................................................. 2
Azterketa kualitatiboa.................................................................................................................. 70
Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa................................. 83
AZTERKETA KUANTITATIBOA
Aurkibidea

1. Hizkuntza-eskubideak arautzeko eta bultzatzeko testuingurua: onarpenetik babesteko eta sustatzeko neurrietara
   1.1. Hizkuntza eskubideak babesten dituzten arauak eta sustapen planak

2. Proiektuaren helburuak eta lan-eremua
   2.1. Proiektuaren helburuak
   2.2. Dekretuaren aplikazio eremua eta proiektuan ikertuko diren sektoreak

3. Egungo egoera soziolinguistikoa
   3.1. Euskaldun kopuru eta euskararekin jarrera lurraldie historikoaren arabera
   3.2. Euskal Autonomi Erkidegoko mapa soziolinguistikoa: errealitate heterogeneoa

4. Sektore pribatuaren analisia
   4.1. Sarrera
   4.2. Hizkuntza gaitasuna
   4.3. Ahozko, idatziko eta bezeroaren arreta zerbitzua sektoreka
   4.4. Euskararen balorazioa
   4.5. Adierazle sintetikoak eta tipologiak

5. Erakunde publikoak
   5.1. Sarrera
   5.2. Ikerketa kasuak
   5.2.1. Alokabide
   5.2.2. Visesa
   5.2.3. Lanbide
   5.2.4. Osakidetza
   5.2.5. Idatziko eta ahozko komunikazioaren konparaketa: Alokabide, Visesa eta Lanbide
   5.3. Datu basearen analisiaren ondorio garrantzitsuenak
6. Ondorio nagusiak ........................................................................................................................................57
A. Eranskina Metodologia ................................................................................................................................60
   A.1. Ikerlanaren unibertsoa eta lagina ........................................................................................................61
   A.2. Inkesta prozesua eta informazio biltzeko erabiltako teknika ................................................................65
   A.3. Inkesta erantzun duten enpresen profila ..............................................................................................66
   A.4. Inkesta erantzun duten pertsonen profila eta euskara gaitasuna ................................................................67
1. Hizkuntza-eskubideak aраutzeko eta bultzatzeko testuingurua: onarpenetik babesteko eta sustatzeko neurrietara
1. Hizkuntza-eskubideak arautzeko eta bultzatzeko testuingurua

1.1. Hizkuntza eskubideak babesten dituzten arauak eta sustapen planak


Hizkuntzaren erabilera herritarren esku geratzen da eta hizkuntza-askatasuna da irizpide nagusia. Herritar guztek dute, beraz, euskara eta gaztelania jakiteko eta erabilzexo eskubidea eta herri-erakundeetako dagokie eskubide hori bermatzea.


Euskararen Erabilera Normalizatzeko Legean aipatzen diren hizkuntza eskubideak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen esparrura gerturatuko zuen Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua 2003. urtean onartu zen. Bertan, artikulu desberdinak ezartzen dituzte hizkuntzen inguruko eskubideak eta betebeharrak:

- **4. artikulua:** bi hizkuntza ofizialak erabilztea lege honek eta ordenamendu juridikoaren gaineraoko legeek ezartzen dute
- **37. artikulua:** Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, euskara nahiz gaztelania erabilzexo eskubidea; enpresa edo establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizial tako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzuko egokia eman beharko diete herritarrei
- **40. artikulua:** jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduen hizkuntza betebeharrak zehazten dira

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

1. Hizkuntza-eskubideak arautzeko eta bultzatzeko testuingurua


1. Hizkuntza-eskubideak arautzeko eta bultzatzeko testuingurua

Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuan jasotzen diren eskubideak bermatzeko hainbat erreminta garatu dira. Hauen artean bi dira garrantzitsuenak:

- Elebide, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua (150/2008 Dekretua, uztailaren 29koa)
- 6/2003 Legea eguneratuko zuen Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua (2/2012 Legea, otsailaren 9koa)

Gogoeta prozesuen ikuspuntutik, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia, Euskara 21 eta X. Legealdirako garatuko den Euskararen Agenda Estrategikoa, bi hizkuntza ofizialen desoreka zuzentzeko marraztutako bidea eta herritar guztiaren hizkuntza eskubideak babesteko egitasmoak kontutan hartu behar dira.
1. **Hizkuntza-eskubideak arautzeko eta bultzatzeko testuingurua**

**MARKO LEGALA**

- Eskubide lingüístikoen aitorpena
- Progresibotasuna ("ezin da dena kolpean egin")
- Ez neutraltasuna ("euskararen normalizazioa da helburua")

**HIZKUNTZA ESKUBIDEAK**

**SUSTAPEN NEURRIAK ETA ESKUBIDEAK BABESTEKO EGITASMOAK ETA TRESNAK**

- Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia (EBIN)
- Euskara 21
- Euskararen Agenda Estrategikoa
- Elebide

**ESPAÑA**

- Espainiako Konstituzioa (1978)
- Euskadiko Autonomía Estatutoa (1982)

**HIZKUNTZA ESKUBIDEAK MARKO LEGALA SUSTAPEN NEURRIAK ETA ESKUBIDEAK BABESTEKO EGITASMOAK ETA TRESNAK**

- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Euskararen Erabilera Normalizatzeko Legea (1982)
- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua (2008)

- Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua (2008)
2. Proiektuaren helburuak eta lan-eremua
2. Proiektuaren helburuak eta lan-eremua

2.1. Proiektuaren helburuak


Helburua bete ahal izateko, ondorengo aspektuak aztertu nahi dira:

- Gaur egungo egoera (euskararen erabilera ahozko komunikazioan, idatzizko komunikazioan, hizkuntza paisaia, megafonia...)
- Aurrera egin ahal izateko enpresak ikusten dituzten zailtasun edo arazo nagusiak
- Egindako aurrerapausoak (euskara sustatzeko planak, finkatutako helburuak, prestakuntzak, kolaborazioak,...)
- Hizkuntza eskubideen bermean eragina izan dezaketen jardueren berezitasunak
- Bezeroarekin harremanak dituzten enpresa, establezimendu eta erakundeen euskara egin beharreko batzuen artean jarrera
2. Proiektuaren helburuak eta lan-eremua

2.2. Dekretuaren aplikazio eremua eta proiektuan ikertuko diren sektoreak

Hau horrela izanda, Dekretuaren aplikazio-eremua ondoko hau da:


2. Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoek, edo unibertsalasun eta berdintasuneko araubide juridikoaren pean dauden zerbitzuak ematen dituzten.


b) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaionak gerta da publiko zerbitzuak ematen dituzten tren-entrepresa.

c) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaionak errepideko gerta da publiko ereguilarreko zerbitzuak ematen dituzten entrepresa.

d) Euskal Autonomia Erkidegoan bidaionak aire-garaioak zerbitzu ereguilarak ematen dituzten, eta Euskal Autonomia Erkidegoko aeroporturen batean bidaionak asistentzia zerbitzuak ematen dituzten.

e) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitaliak eta erabiltzaileak energia elektriko horitzen dituzten banaketa-entrepresa edo merkaturazten.

f) Euskal Autonomia Erkidegoko kontsumitailean eta erabiltzaileariek saltzeko gas naturala merkatutzen duten.

3. Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintzak hauetakoak badira:

a) 250 langiletik gora dituzten edo parte batean 50 milioi euro baino gehiagoak ematen diren, edo haien orduko orokorreko zerbitzua, edo aurreko horieietan bitartekoa dute.

b) Jendeari saltzeko gunearen azaleratik 400 metro karatxu edo orokorak dute, edo aurreko horieinetan 33 baino handiagoa, edo aurrerako horieietan.

c) Bezeraerantzako areta ematen duten langileak 15 baino gehiago dituzten edo estabilizamenduak.


5. Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-entrepresa.


Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

2. Proiektuaren helburuak eta lan-eremua

Dekretuak ahozko eta idatziak komunikazioan eta bezeroaren arreta zerbitzuan ezartzen dituen betebeharretan “gai komunak” ditu sektore guztietan.

Bestalde, badaude jarduera batzuetan betekizun bereziak ondorengo taulan ikus daitekeen bezala:

<table>
<thead>
<tr>
<th>KOMUNIKAZIOA</th>
<th>GARRAIOA</th>
<th>ENERGIA</th>
<th>MERRKATARITZA</th>
<th>KREDITU ERAKUNDEAK</th>
<th>ETXEBIZITZA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Hiper eta denda handiak</td>
<td>Merkatal guneak</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AHOZKO KOMUNIKAZIOA</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Seinaleak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Informazio finkoa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Produkutu/zerbitzuen</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Inprimakiak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Salmenta-kontratuak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Fakturak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Telefonoen aurkibidea</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Telefono publikoetan eta pantaila.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Bileteteak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Txartelak, txeketak, talojak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Makinak edo kultzaiak automatikoak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Web orria</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>IDATZIKO KOMUNIKAZIOA</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Ahozko harremana edo presentziala</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Telefono bidezko harremana</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Megafonia</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>BEZEROAREN ATZARAPERIETA ARRETA ZERBITZUA (BAZ)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Idatziak komunikazioa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Ahozko harremana/presentziala</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Telefono bidez</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Zenbaki eskaera</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Banketxeen BAZ</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. Egungo egoera soziolinguistikoa
3. **Egungo egoera soziolinguistikoa**

### 3.1. Euskaldun kopurua eta euskararekiko jarrera lurrade historikoaren arabera

La figura muestra las variaciones en el número de euskaldun (speakers) y euskara como lengua de trabajo (working language) en diferentes regiones de Euskal Autonomi Erkidegoko en el periodo de 1996 a 2011. Los datos muestran una tendencia positiva en general, pero con variaciones regionales. Por ejemplo, en Gipuzkoa se observa una disminución moderada, mientras que en Bizkaia se mantiene estable.

Las estadísticas muestran que Gipuzkoa tiene el mayor número de euskaldun (procentualmente), seguido de Bizkaia y Araba. Aunque las tasas de cambio en Bizkaia son más bajas, se espera que sigan creciendo en el futuro.

---

**Iturria:** Eustat. Biztanleriaren eta Etxebizitzen 2011ko Zentsua eta Biztanleria eta Etxebizitza Estatistika 2006

---

Hizkuntza-gaitasunari buruzko datuek ere, euskara sustapenarekiko herritarrek duten jarrerari dagokionez, euskara sustatzearen jarreraren aurrekoak daiteke. Gipuzkoa, Bizkaia eta Araba, hizkuntza-erlijioaren gaitasunaren aldeko jarreraren arabera, bereziki gaur egun horietan azaltzen dute jarrerako banaketa.

---

**Iturria:** Eustat. Biztanleriaren eta Etxebizitzen 2011ko Zentsua eta Biztanleria eta Etxebizitza Estatistika 2006

---

1 Euskaldunak: Alfabetatuak (euskara ondo ulertzen, hitz egin, irakurtzen eta idazten dutenak), neurri batean alfabetatuak (euskara ondo ulertzen eta hitz egiten dutenak baina zailtasunez irakuri eta idazten dutenak) eta alfabetatu gabekoak (euskara ondo ulertzen eta hitz egiten dutenak baina irakurtzen edo idazten ez dakiak).
Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

3. Egungo egoera soziolinguistikoa

3.2. Euskal Autonomi Erkidegoko mapa soziolinguistikoa: errealitate heterogeneoa

Euskal Autonomi Erkidegoan jarduten duten enpresa eta establezimenduak euskararekin egoera eta jarrera zein den ezagutu aurreratik, Euskal Autonomi Erkidegoko herrietan egungo egoera soziolinguistikoak ezagutzea oinarrikoa da. Ondoren autonomi erkidegoa osatzen duten 251 hiritako osatutako mapa soziolinguistikoa aurkeztu dugu. Udalerrien % 69,7an gutxienez biztanleen %33a euskalduna da.

Hirituriko nagusien osagaiak, alde nagusien artean, Gasteiz eta Bilbo (herritarren % 22,5a eta % 23a, hurrenez hurren euskalduna da) bigarren gunean kokatzen diren bitartean, Donostia (% 40,6a euskalduna) ia euskaldun kopuru bikoitzarekin hirugarren gunean kokatzen da.

Hiriburuei dagokionez, aldea nabarmentzen da hiruen artean: Gasteiz eta Bilbo (herritarren % 22,5a eta % 23a, hurrenez hurren euskalduna da) bigarren gunean kokatzen diren bitartean, Donostia (% 40,6a euskalduna) ia euskaldun kopuru bikoitzarekin hirugarren gunean kokatzen da.

Udalerririk banaketa 2 urte baino gehiagoko euskaldunaren ehunekoaren arabera

<table>
<thead>
<tr>
<th>%</th>
<th>2006</th>
<th>2011</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>&lt;20 (Z1)</td>
<td>30</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>20-32.9 (Z2)</td>
<td>48</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td>33-49.9 (Z3)</td>
<td>24</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>50-80 (Z4)</td>
<td>81</td>
<td>88</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt;80 (Z5)</td>
<td>68</td>
<td>61</td>
</tr>
<tr>
<td>Udalerrak</td>
<td>251</td>
<td>251</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. Sektore pribatuaren analisia
4. Sektore pribatuaren analisia

4.1. Sarrera


Azken helburua da adierazle sintetikoen bitartez Dekretuaren betetze maila aztertzea. Adierazle sintetikoak honako hauek dira:

- Adierazle sintetiko orokorra: araudiko eskakizunetako bakaltza aipatzen den galan komunikazio, informazio edo euskarria kasu guztietan edo ia beti kontsumitzailearentzat edo erabiltzailearentzat euskaraz edo elebidunetan dagoen kasuetan
- Ahozko adierazle sintetikoa: ahozko komunikazioari dagozkion araudiko eskakizunetako bakoitzean (komunikazio, informazio edo euskaria) kasu guztietan edo ia beti kontsumitzailearentzat edo erabiltzailearentzat euskaraz edo elebidunetan dagoen kasuetan
- Idatzizko adierazle sintetikoa: idatzizko komunikazioari dagozkion araudiko eskakizunetako bakoitzean (komunikazio, informazio edo euskaria) kasu guztietan edo ia beti kontsumitzailearentzat edo erabiltzailearentzat euskaraz edo elebidunetan dagoen kasuetan
- Bezeroaren arreta zerbitzuko adierazle sintetikoa: bezeraaren arreta zerbitzuei dagozkion araudiko eskakizunetako bakoitzean (komunikazio, informazio edo euskaria) kasu guztietan edo ia beti kontsumitzailearentzat edo erabiltzailearentzat euskaraz edo elebidunetan dagoen kasuetan

Analizian gune soziolinguistikoak aztertu diren kasuetan, lurraldea hiru gune soziolinguistikoetan banatu da: GS-1: euskaldun kopurua % 33a baino gutxiago denean, GS-2: euskaldun kopurua % 33 eta % 49,9 bitartekoa denean eta GS-3: euskaldun kopurua % 50a baino altuagoa denean.
4. Sektore pribatuaren analisia

4.2. Hizkuntza gaitasuna


4. Sektore pribatuaren analisia

Lurraldean lortutako emaitzekin konexio argia eginez, hizkuntza-zonaldearen eta azterketagai izan diren establezimenduetan euskaraz dakiten pertsonen proportzioaren artean korrelazio argia egiaztatu dugu. Hain zuzen ere, jarduera dagoen udalerriaren zenbat eta elebitasun maila handiagoa egon, aztertutako establezimenduetan eta enpresetan euskaraz dakiten pertsonen proportzioa orduan eta handiagoa da.

1.2 grafikoan ikus daiteke zonalde euskaldunenean langile euskaldunak %40 baino gehiago dituzten establezimenduen proportzioa ia %90ekoa da, eta gaztelaniaz gehien egiten den zonaldean, ehuneko hori %33koa besterik ez da.

4.2 grafikoa Euskaraz daki langileria, zonalde geografikoaren arabera

I. zonaldea: elebidunak %33 baino gutxiago; II. zonaldea: elebidunak %33 eta %50 artean, eta III. zonaldea: elebidunak %50 baino gehiago
4. Sektore privatuaren analisia

4.3. Ahozko, idatzizko eta bezeroaren arreta zerbitzua sektoreka

KOMUNIKAZIOA ETA ENERGIA

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ahozko harreman presentziala</th>
<th>Komunikazioak</th>
<th>Energia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>10,0</td>
<td>32,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana</td>
<td>18,2</td>
<td>48,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuan betetze-mailarian buruzko inkestra, Ikei

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ahozko komunikazioari dagokion adierazie sintetikoa</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Etxebiltza</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantza erakundeak</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal gunekak</td>
</tr>
<tr>
<td>Karte handiak</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermerkatuak</td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
</tr>
<tr>
<td>Ereptide bidezko garaioak</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko-garaioak</td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Komunikazioko enpresek bezeroekin harremanetan jartzera orduan euskara zein neurritan eskaintzen duten galdetzerako orduan, eta ahozko komunikazioari dagokionez, enpresen %10ak bezeroak harrazar zein elebiduna arazokir gabe artatu ditzaketela adierazi du. Bezeroek telefonoz euskaraz edo bi hizkuntzetan hitz egiteko aukera, aldiz, %18ak eskaintzen du beti edo ia beti. Energia enpresetan, berriz, bertan bezeroekin elkarrizketa beti edo ia beti euskaraz izatea %32ak eskaintzen du eta telefono bidezko harremana guztizkoen %48an euskaraz zein gaztelaniaz izateko aukera ematen dute.

Etorrizunera begira, bi sektoreen kasuan esfortzu gehien egina beharreko alderdia bertan elkarrizketarako duten euskara gaitasuna da, hotz, bertako harremana euskaraz izatea eskaintzen dutenen kopurua oso baxura da. Era berean, telefono bidezko harremana euskaraz izatea oso gutxik eskaintzen dute, bereziki komunikazioen sektorean.

Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

4. Sektore pribatuaren analisia

**KOMUNIKAZIOA ETA ENERGIA**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Komunikazioa</th>
<th>Energia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Seinaleak</td>
<td>60,0</td>
<td>80,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>58,3</td>
<td>78,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Foileto/liburuxkak</td>
<td><strong>50,0</strong></td>
<td>80,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakiak</td>
<td>66,7</td>
<td>75,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak</td>
<td>66,7</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>58,3</td>
<td><strong>17,9</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono publikoetako pantaila</td>
<td><strong>45,5</strong></td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td><strong>60,0</strong></td>
<td><strong>37,5</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkestra, Ikei

Komunikazio enpresetan idatziko komunikazioko aspektuetako betetze mailari dagokionez, aztertu diren alderdi guztietako bezeraok beti behar dituzten inprimakiak (% 67) eta salmenta kontratuak (% 67) dira enpreseak maila altuagoan beti edo ia beti euskaraz edo elebidunean eskuragarri dituzten gaiak. Nabarmendu daiteke telefono publikoetako pantailan azaltzen den informazioaz gain (% 46) gainontzeko arloetan gutxien kasuan erdieten beti edo ia beti euskaraz edo elebidunean dituztelako. Ekintzak etorkizuna begira, webgunea eta eskaintzen diren produktu eta zerbitzuei buruzko liburuxkak dira esfortzua gehien behar duten aldagaiak.

Energia enpresen kasuan, seinaleak eta eskaintzen diren produktu eta zerbitzuei buruzko liburuxkak dira neurri aituenetako beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dituztenak (% 80a bi kasuetan). Fakturak (% 18) eta web orriak (% 38) bezalako gaietan euskaritik eskaintzen da eta beraz, hobetzeko ibilbide luzeagoa dutenak.

**2. IDATZIKO KOMUNIKAZIOA**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Komunikazioa</th>
<th>Energia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Finantzak erakundeak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermerkatuak</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Erepide bidezko garraioa</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko garraioa</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Idatziko komunikazioari dagokion adierazle sintetikoa</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantzak erakundeak</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermerkatuak</td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
</tr>
<tr>
<td>Erepide bidezko garraioa</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko garraioa</td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4. Sektore privatuaren analisia

KOMUNIKAZIOA ETA ENERGIA

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Komunikazioa</th>
<th>Energia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Idatzizko arreta zerbitzua</td>
<td>30,0</td>
<td>20,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreta zerbitzu presentziala</td>
<td>18,2</td>
<td>28,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bideko arreta zerbitzua</td>
<td>38,4</td>
<td>40,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkestra, Ike Bezeroaren arreta zerbitzuari dagokion a dierazle sintetikoa

Bezeroaren arreta zerbitzua dutenen kasuan, komunikazio enpresen % 30ak idatzizko arreta zerbitzua beti edo ia beti euskaraz edo elebidunean eskaintzen du, bertako bezeroaren arreta zerbitzu presenztiala kasuen % 18an euskaraz edo elebidunean eskaintzen da eta telefono bideko arreta % 36ak euskara zein gaztelaniaren artean jasotzeko aukera ematen du.

Energiako establezimenduen % 20ak idatzizko arreta zerbitzua euskaraz edo elebidunean beti edo ia beti eskaintzen du, bertan ematen den arreta zerbitzua % 29ak eta telefono bideko arreta zerbitzua % 40ak euskara zein elebidunean izateko aukera ematen du.

Etorkizunera begira, komunikazio enpresek arreta zerbitzu presentziala euskaraz eskaini dhai izateko esfortzu berezia egin beharko lukete. Energia enpresen kasuan, aldiz, idatzizko arreta zerbitzua da euskarazko eskaintzari dagokionez egoera larrienteen aurkitzen dena.
4. Sektore pribatuaren analisia

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ahozko harreman presentziala</th>
<th>Guztiak</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ahozko harreman presentziala</td>
<td>37,0</td>
<td>13,8</td>
<td>50,0</td>
<td>81,8</td>
<td>20,0</td>
<td>82,4</td>
<td>14,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezkotako harreman</td>
<td>42,3</td>
<td>21,4</td>
<td>53,8</td>
<td>81,8</td>
<td>30,0</td>
<td>93,8</td>
<td>15,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>84,2</td>
<td>83,3</td>
<td>80,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>83,3</td>
<td>80,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkestra, Ikei ahozko komunikazioari dagokion ahdierazle sintetikoa

Bidaiarien garraio zerbitzuak eskaintzen duten enpresen % 37a bezereei harreman presentzia euskaraz zein elebidunean izateko aukera eskaintzen die. Ehuneko hau zerkoita altuagoa da harreman telefono bidez ematen bada (% 42a) eta erabiltzen den megafonia aztertzen bada, megafonia dutenen % 84ak euskaraz edo elebidunean erabiltzen du. Dena den, aipagarri da, aire bideko garraioa eskaintzen duten presenpe kasuan, ahozko harremana euskaraz beti edo ia beti ez dutela eskaintzen.

Taulan ikus daitezkeen moduan, enpresa kokatuta dagoen gune soziolingustikoak harreman zuzena dauka ahozko komunikazioan eskaintzen den euskararekin. Horrela, hirugarren gune soziolingustikoan (gune euskaldunena) ahozko komunikazioa neurtzeko aztertzen diren hiru aldagaia etablezimenduen % 80an gutxienez euskaraz edo elebidunean eskaintzen dituzte bitartean, gune soziolingustiko eraldunenean ahozko harremana askotan edo beti euskaraz eskaintzen dutenen kopuru auko baxuagoa da.


2 Lagunenean aire bidezko bidaiarien garraioa (JESN 5110) eskaintzen duten hiri enpresia ere sartu dira
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

4. Sektore pribatuaren analisia

2. IDATZIZKO KOMUNIKAZIOA

BIDAIARIEN GARRAIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Guttira</th>
<th>CS1</th>
<th>CS2</th>
<th>CS3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Seinaleak</td>
<td>93,3</td>
<td>88,9</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>93,2</td>
<td>87,5</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Liburuxkak</td>
<td>90,5</td>
<td>86,4</td>
<td>92,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakiak</td>
<td>92,5</td>
<td>90,0</td>
<td>92,9</td>
</tr>
<tr>
<td>kontratuak</td>
<td>66,7</td>
<td>58,3</td>
<td>72,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>52,8</td>
<td>29,4</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Ticketak</td>
<td>74,4</td>
<td>65,0</td>
<td>76,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Kutxazain autom.</td>
<td>91,7</td>
<td>93,8</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td>65,2</td>
<td>50,0</td>
<td>76,9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko irekia, ikei

Idatzizko komunikazioa beli edo ia belt euskara euskaraz tenen %

Garraio sektoreko enpresek idatzizko euskarri erabili zer e. egiten duten euskara euskuntza aztertzen bada, dekretuak biltzen dituen aldierdetan betetze maila altua dela esan daiteke. Horrela, taulan ikus daitekeen bezala, hamarretik gutxienez, seinaleak (% 93), informazio finkoa (% 93), bezeroek bete beharreko inprimakiak (% 93), zerbitzuei buruzko informazioa duten liburuxkak (% 91) eta tiketak erosteko makinetako informazioa (% 92) euskara edo elebidunean eskaintzen dituzte. Gainontzeko aldagaiak, portzenta baxuagoa eskaintzen dituzte euskara edo elebidunean, baina beste sektoreetako egoera baino positiboagoa aurkitzen dugu bidaiarien garraio zerbitzua eskaintzen duten enpresen sektorea.
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa quantitatiboa

4. Sektore pribatuaren analisia

3. BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUA

**BIDAIARIEN GARRAIOA**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Guztira</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Idatziko arreta zerbitzua</td>
<td>51,4</td>
<td>33,3</td>
<td>72,7</td>
<td>66,7</td>
<td>25,0</td>
<td>91,7</td>
<td>31,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreta zerbitzu presentziala</td>
<td>38,2</td>
<td>22,7</td>
<td>55,6</td>
<td>100,0</td>
<td>16,7</td>
<td>77,8</td>
<td>26,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko arreta zerbitzu</td>
<td>45,0</td>
<td>26,1</td>
<td>63,6</td>
<td>83,3</td>
<td>12,5</td>
<td>83,3</td>
<td>35,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailaren inkesta. Ikei Bezeroaren arreta zerbitzua beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dutenen %.

Bidaia, 100% eraman duten enpresen %.

**Bezeroaren arreta zerbitzua dagokion adierazte sintelfka**

**Bezeroaren arreta zerbitzua beli edo ia beli euskaraz eskaintzen dutenen %**

Bidaialeen garaio zerbitzua ematen duten enpresek eskaintzen duten bezeroaren arreta zerbitzuario dagokionez, antzeko egoera errepikatzen da: % 51ak idatziko arreta zerbitzua euskara izan bezala, % 38 beli edo ia beli euskara izan bezala, % 45 telefono bidezko arreta zerbitzua euskara izan bezala, % 41 telefono bidezko arreta zerbitzua gaztelania izan bezalak daitezkeela adierazi du. Kasu honetan ere, ez dago aire bidezko garraio enpresak beti edo ia beti euskarako bezeroaren arreta zerbitzua eskaintzen duena.
4. Sektore pribatuaren analisia

Merkataritza

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Harreman</th>
<th>Guztira</th>
<th>G-1</th>
<th>G-2</th>
<th>G-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ahozko harreman presentziala</td>
<td>36,8</td>
<td>19,2</td>
<td>58,1</td>
<td>65,5</td>
<td>17,2</td>
<td>68,3</td>
<td>20,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana</td>
<td>33,1</td>
<td>14,4</td>
<td>52,4</td>
<td>66,7</td>
<td>10,7</td>
<td>63,3</td>
<td>18,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>58,8</td>
<td>47,1</td>
<td>68,0</td>
<td>85,7</td>
<td>52,9</td>
<td>79,5</td>
<td>46,6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei

Merkataritza sektoreko establezimenduetan harreman presentziala euskaraz zein gaztelaniaz izan daiteke establezimenduen % 37an eta harremana telefono bidez egin nahi bada % 33an eskaintzen dute euskaraz edo elebidunean izateko aukera. Era berean, megafonia erabilten duten establezimenduen % 59a euskaraz edo elebidunean erabilten dute.

Hobetze aldera gehien landu beharreko gaien artean telefono bidezko harremana (hipermerkatu eta supermerkatuetan eta merkatal guneetan) eta ahozko harreman presentziala (hipermerkatu eta supermerkatuetan ) aurkitzen da.

Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresa dagokionez, ahozko komunikazioko alderdietan sektoreko bataz bestekoa baino puntuazio baxuagoa dauka. Egoera hau elementu guztietan ezerikatzen da megafonian izan ezik (kasu honetan enpresen % 100a beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dute).
2. IDATZIKO KOMUNIKAZIOA

Belti edo ia beltetzen duten establezimenduen ehunekoa (%)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Seinaleak</th>
<th>G1</th>
<th>G2</th>
<th>G3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>77,2</td>
<td>78,0</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakia</td>
<td>77,1</td>
<td>76,3</td>
<td>70,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak</td>
<td>50,0</td>
<td>54,3</td>
<td>33,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>44,4</td>
<td>47,1</td>
<td>33,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td>35,1</td>
<td>32,3</td>
<td>45,2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Merkataritza sektoreko establezimenduek garraio sektorekoek baino puntuazio zertxobait baxuagoa duten idatzizko komunikazioan. Dena den, establezimenduetako informazio finkoa (% 77) eta bezeroek bete behar dituzten inprimakia (% 77) lautik hiru baino gehiagok eskaitezten ditu euskara eta bertan aukitu daitezke seinaleak ere % 73an euskara edo elebidunean daude. Eskaitezten diren produktu edo zerbitzuen inguruko informazioa azaltzen dituzten liburuxkak % 68an euskara edo elebidunean aukitu daitezke eta kontratuen kasuan, establezimenduen % 50an euskara edo bi hizkuntzetan ditu eskuragarri. Fakturak (% 44) eta webgunea (% 35) dira eskaitezari dagokionez puntuazio baxuenatirik sindikatua.

Zerbitzuk eskaitezten dituzten enpreseak, idatzizko komunikazioko aldagaiak ehuneko altu batean eska庭en dituzte euskara.
Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

4. Sektore pribatuaren analisia

MERKATARITZA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Idatzizko arreta zerbitzua</th>
<th>Gutziria</th>
<th>G-1</th>
<th>G-2</th>
<th>G-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bezeroaren arreta zerbitzua</td>
<td>57.0</td>
<td>67.4</td>
<td>61.3</td>
<td>45.9</td>
<td>55.0</td>
<td>67.4</td>
<td>49.0</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreta presentziala</td>
<td>39.3</td>
<td>18.8</td>
<td>58.1</td>
<td>87.5</td>
<td>15.4</td>
<td>73.3</td>
<td>26.1</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezkoa</td>
<td>58.4</td>
<td>50.0</td>
<td>55.6</td>
<td>87.5</td>
<td>56.5</td>
<td>71.4</td>
<td>50.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei Bezeroaren arreta zerbitzua beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dutenen %

Merkataritzako establezimendu gehienak dute bezeroaren arreta zerbitzua eta aipagarria da establezimendu bertan eskaintzen den arreta zerbitzua gaztelaniaz eskaintzen dela gehien bat (% 39an solik eskaintzen da euskaraz). Idatzizko arreta zerbitzuari dagokionez, euskaraz idatzi eta erantzuna jasotzeko aukera establezimenduen % 57ak eskaintzen du eta telefono bidezko arreta zerbitzua establezimendunen % 58ak euskaraz zein gaztelaniaz ematen du.

Merkataritzako sektorea osatzen duten azpisektoreek modu egokiagoan betetzen dituzte bezeroaren arreta zerbitzuan aztertzen diren hiru gaiak, ahozko komunikazioa eta idatzizko komunikazioa aztertzen direnak baino. Dena den, arreta presentziala da esfortzu gehiago behako lukeena.
FINANTZA ERAKUNDEAK

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Guztiak</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ahozko harreman presentziala</td>
<td>61,1</td>
<td>41,4</td>
<td>70,6</td>
<td>76,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana</td>
<td>61,1</td>
<td>44,8</td>
<td>70,6</td>
<td>73,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkestra, Ikei ahozko komunikazioari dagokion adierazle sintetikoa, Ahozko komunikazioa beti edo ia beti euskaraz eskaintzen dutenen %

Finantza erakundeak dagokionez, establezimenduen % 61ak establezimendu bertako harremana euskaraz sein gaztelaniaz izateko aukera ematen du eta proportzio berdinean, bezeroek telefono bidezko elkarriketa sein hizkuntzeta sein eduki aukeratu dezakete. Megafoniarri dagokionez, finantza erakundeek ez dute megafonia sistematik erabilten, ez euskaraz ezta gaztelaniaz ere.

Dena den, bankuen eta aurrezki kutxen artean desberdintasunak nabermentzen dira. Harrela, aurrezki kutxen kasuan, ahozko komunikazioa gehienetan euskaraz edo elebidunean arazorik gabe eskaintzen duten bitartean, bankuen kasuan gutxiagotan eskaintzen da zerbitzua euskaraz edo elebidunean.
4. Sektore pribatuaren analisia

FINANTZA ERAKUNDEAK

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Guztira</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Seinaleak</td>
<td>85.7</td>
<td>91.3</td>
<td>66.7</td>
<td>92.0</td>
<td>90.9</td>
<td>77.8</td>
<td>88.2</td>
</tr>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>77.8</td>
<td>82.8</td>
<td>70.6</td>
<td>76.9</td>
<td>86.7</td>
<td>71.4</td>
<td>77.8</td>
</tr>
<tr>
<td>Folleto/liburuxkak</td>
<td>79.2</td>
<td>79.3</td>
<td>76.5</td>
<td>80.8</td>
<td>80.0</td>
<td>76.2</td>
<td>80.6</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakiak</td>
<td>78.9</td>
<td>82.8</td>
<td>81.3</td>
<td>73.1</td>
<td>86.7</td>
<td>71.4</td>
<td>80.0</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak</td>
<td>77.5</td>
<td>79.3</td>
<td>82.4</td>
<td>72.0</td>
<td>73.3</td>
<td>75.0</td>
<td>80.6</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>80.6</td>
<td>84.6</td>
<td>80.0</td>
<td>76.9</td>
<td>84.6</td>
<td>78.9</td>
<td>80.0</td>
</tr>
<tr>
<td>Txartelak, txekteak, taloiak</td>
<td>89.7</td>
<td>88.9</td>
<td>88.2</td>
<td>91.7</td>
<td>92.9</td>
<td>80.0</td>
<td>94.1</td>
</tr>
<tr>
<td>Makina/kutxazain automatikoak</td>
<td>91.3</td>
<td>85.7</td>
<td>100.0</td>
<td>92.0</td>
<td>73.3</td>
<td>90.5</td>
<td>100.0</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td>75.7</td>
<td>77.8</td>
<td>76.5</td>
<td>73.1</td>
<td>64.3</td>
<td>76.2</td>
<td>80.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Idatziko komunikazioari dagokion adierazle sintetikoa</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantzako erakundeak</td>
</tr>
<tr>
<td>Mercatal guneak</td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermarkatuek</td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
</tr>
<tr>
<td>Errepide bidezko garraioa</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko-garraiak</td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, ikei

2. IDATZIKO KOMUNIKAZIOA

Idatziko komunikazioa dagokionez, finantza erakundeak dira idatziko komunikazioa euskara edo elebidunean gehien eskaintzen duten establezimenduak. Taulan ikus daitekeen moduan, establezimenduen %75ak baino gehiagok eskaintzen ditu aspectu guztian euskaraz edo bi hizkuntzetan. Euskaraz edo bi hizkuntzetan diren arloan artean (kutxazain automatikoak (%91), txartelak (%90), establezimenduko seinaleak (%86) edo fakturak (%81).

Ahozko komunikazioan gertatzen den moduan, idatzikoan ere banku eta aurrezki kutxen arteko desberdintasunak nabarmenak dira. Hots, aurrezki kutxek aspectu gehienak euskaraz edo elebidunean eskaintzen dituzte eta bankuak aldiz, batzuk bakarrik.
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa quantitatiboa

4. Sektore pribatuaren analisia

FINANTZA ERAKUNDEAK

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Guztira</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Idatziko arreta zerbitzu</td>
<td>73,0</td>
<td>69,2</td>
<td>80,0</td>
<td>72,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Arreta zerbitzu presentziala</td>
<td>66,7</td>
<td>50,0</td>
<td>66,7</td>
<td>83,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bideko arreta zerbi.</td>
<td>63,1</td>
<td>57,7</td>
<td>68,8</td>
<td>65,2</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei Bezeroaren arreta zerbitzuari dagokion adierazle sintetikoa


3. BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUA

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Bezeroaren arreta zerbitzuko beti edo ia beti euskaraz eskaintzen duten %</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Finantza erakundeak</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
<td>62,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
<td>50,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermerkatuak</td>
<td>72,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
<td>50,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Errepide bideko garraioa</td>
<td>72,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezkogarraioa</td>
<td>65,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
<td>63,6</td>
</tr>
</tbody>
</table>


4. Sektore pribatuaren analisia

1. AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>Guztiarekin %</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ahozko harreman presentziala</td>
<td>33,7</td>
<td>8,3</td>
<td>43,8</td>
<td>73,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana</td>
<td>31,3</td>
<td>8,3</td>
<td>40,6</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei

AHOZKO KOMUNIKAZIOA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza</th>
<th>Guztiarekin %</th>
<th>ARABA</th>
<th>GIPUZKOA</th>
<th>BIZKAIA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ahozko komunikazioa dagokion adierazti sintetikoa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td>21,1</td>
<td>23,7</td>
<td>45,7</td>
<td>48,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantza erakundeak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
<td>20,0</td>
<td>20,0</td>
<td>20,0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hiper eta supermerkatuak</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Erepide bidezko garraioa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko garraioa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Komunikazioa</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Higiezin sektoreko establezimenduen herenak eskaintzen ditu beti edo ia beti euskaraz zerbitzu presnetzialia (% 34) eta telefono bidezko(% 31).

Higiezin agentzien kasuan ez da bezeroaren arreta zerbitzu aztertu, kasu honetan ahozko komunikazioarekin bat egiten duela ulertzako. Oso higiezin agentzia gutik dute bereko bezeroaren arreta zerbitzu. Agentzien kasuan, BAZak erantzuten dituen beharrak ahozko komunikazioa aztertzen diren aldagaiekin betetzen dituzte higiezin agentziek.

Aztetu diren bi aspektuak (presentziala eta telefono bidezkoa) aurkitzen dira hobetzar higiezin agentzien kasuan. Dena den, kontrastekoa elkarritzeta higiezin agentziek euren bezeroek produktuari ematen diotela garrantzia nabarmendu dute, eta ez zerbitzu zein hizkuntzatzen eskaintzen den. Kasu honetan, bezeroek ez dute agentzia bat edo beste aukeratzen zerbitzu euskaraz ematen delako, agentzia horretan interesatzen zaien etxebizitza dagoelako, prezio onak dituelako edo interesatzen zaien zonan etxebizitza eskaintza zabala duelako baiik.
4. **Sektore pribatuaren analisia**

## 2. **Idatzizko Komunikazioa**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Actividad</th>
<th>Guztiak</th>
<th>GS-1</th>
<th>GS-2</th>
<th>GS-3</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Seinaleak</td>
<td>36,4</td>
<td>13,3</td>
<td>42,1</td>
<td>60,0</td>
<td>0,0</td>
<td>47,6</td>
<td>27,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>19,1</td>
<td>7,4</td>
<td>11,5</td>
<td>53,3</td>
<td>0,0</td>
<td>28,1</td>
<td>13,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Folleto/liburuxkak</td>
<td>27,7</td>
<td>16,7</td>
<td>26,3</td>
<td>50,0</td>
<td>12,5</td>
<td>28,6</td>
<td>33,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakiak</td>
<td>18,0</td>
<td>9,5</td>
<td>11,8</td>
<td>41,7</td>
<td>0,0</td>
<td>26,1</td>
<td>13,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak</td>
<td>9,0</td>
<td>8,8</td>
<td>6,9</td>
<td>13,3</td>
<td>11,1</td>
<td>8,8</td>
<td>8,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>9,8</td>
<td>5,7</td>
<td>6,3</td>
<td>26,7</td>
<td>0,0</td>
<td>11,4</td>
<td>10,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td>16,9</td>
<td>6,7</td>
<td>22,7</td>
<td>30,8</td>
<td>0,0</td>
<td>32,1</td>
<td>7,1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Iturria:** Dekretuaren betetze-mailaren izenburuz, ikei

**Idatzizko komunikazioan aztertzen diren aspektuak sektore desberdinak dependenteduen euskaraz edo elebidunak beti edo ia beti gez proprortzian eskaintzen dituzten aztertzen bakoitzak, etxebizitza sektorea da euskarazko eskaintza gutxiago egiten duen sektorea.

Honatx euskaraz edo elebidunak beti edo ia beti gehien eskaintzen dituzten euskarriak: seinaleak % 36; liburuxkak % 28; informazio finkoa % 19; inprimakiak % 18 eta webgunea % 17.

Horrenbestez, etxebizitzen sektoreko dependenteduen idatzizko komunikazio esparru guztietan hobetu beharko lukete.
4. Sektore pribatuaren analisia

| SEKTORE PRIBATUAREN ANALISIAN ONDORIOZTATUTAKO ASPEKTU GARRANTZITSENIAK |

- Ahozko komunikazioari dagokionez, komunikazio sektoreko establezimenduak eta higiezinen agentziak dira Dekretuan aipatzen diren aspektuen inguruan betetze maila baxuen azaltzen dutenak. Azpisektoreak kontutan hartzen badira, tren bidezko garraioa eta hipermerkatu eta supermerkutuak ere esfortzu gehien egin behar duten sektoreen taldean aurkituko lirateke.

- Idatzizko komunikazioaren kasuan, higiezinen agentziak dira aspektu gehienak landu behar dituztenak. Era berean, azpisektoreen kasuan kate handiak dira rankingeko beheko aldean kokatzen direnak eta ibilbide luzeagoa dutenak egoera egokian aurkitzeko.


- Finantza erakundearen kasuan, aipagarria da euskarari dagokionez aurrezki kutxen eta bankuen artean nabarmentzen den aldea. Horrela, aurrezki kutxek aztertuz diren aspektu guztiaren betetze maila altxa duten bitarte, bankuak alderdi asko dituzte hobetzeko.
### 4. Sektore pribatuaren analisia

Sektore pribatuko analisian aztertutako aspektuen laburpena

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Komunikazioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Merkatatza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Etxebizitza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Orokora</td>
<td>Tren bidezko garraioa</td>
<td>Erreptide bidezko garraioa</td>
<td>Orokora</td>
</tr>
<tr>
<td>Ahozko harreman presentziala</td>
<td>10,0</td>
<td>33,1</td>
<td>36,8</td>
<td>27,8</td>
<td>46,9</td>
<td>37,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana</td>
<td>18,2</td>
<td>48,0</td>
<td>33,1</td>
<td>29,4</td>
<td>54,8</td>
<td>42,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
<td>--</td>
<td>--</td>
<td>58,8</td>
<td>86,7</td>
<td>46,7</td>
<td>84,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Seinaleak</td>
<td>60,0</td>
<td>80,0</td>
<td>73,2</td>
<td>93,8</td>
<td>92,3</td>
<td>93,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Informazio finkoa</td>
<td>58,3</td>
<td>78,3</td>
<td>77,2</td>
<td>100,0</td>
<td>91,3</td>
<td>93,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Folio/iburuzkak</td>
<td>50,0</td>
<td>80,0</td>
<td>67,5</td>
<td>100,0</td>
<td>95,2</td>
<td>90,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Inprimakia</td>
<td>66,7</td>
<td>75,0</td>
<td>77,1</td>
<td>100,0</td>
<td>95,2</td>
<td>92,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak</td>
<td>66,7</td>
<td>67,7</td>
<td>50,0</td>
<td>100,0</td>
<td>68,4</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak</td>
<td>58,3</td>
<td>17,9</td>
<td>44,4</td>
<td>80,0</td>
<td>55,6</td>
<td>52,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Web orria</td>
<td>50,0</td>
<td>37,5</td>
<td>35,1</td>
<td>58,8</td>
<td>80,0</td>
<td>65,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Idatziko arreta zerbitza</td>
<td>30,0</td>
<td>20,0</td>
<td>57,0</td>
<td>60,0</td>
<td>50,0</td>
<td>51,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Areta zerbitzu presentziala</td>
<td>18,2</td>
<td>28,6</td>
<td>39,3</td>
<td>41,2</td>
<td>40,0</td>
<td>38,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko arreta zerbi.</td>
<td>36,4</td>
<td>40,0</td>
<td>58,4</td>
<td>50,0</td>
<td>47,6</td>
<td>45,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailaren buruzko inkesta, ikei
4. Sektore pribatuaren analisia

4.4. Euskararen balorazioa

1. EUSKARAZ ARTATZEKO GAITASUNA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Euskara soilik edo bi hizkuntzak gehienetan</th>
<th>Arazo gabe edo gutxirekin elebiduna izateko aukera</th>
<th>Atzerapenik EZ zerbitzua euskaraz ematen bada</th>
<th>Harremana elebiduna izatea nahiko / oso erreza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Komunikazioa eta energia</td>
<td>41,2</td>
<td>48,7</td>
<td>61,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko bidaialen garraioa</td>
<td>21,4</td>
<td>52,9</td>
<td>61,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Errepira bidezko bidaialen garraioa</td>
<td>36,0</td>
<td>81,3</td>
<td>74,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Hipermarketu eta supermerkakatuak</td>
<td>42,4</td>
<td>65,6</td>
<td>61,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
<td>45,5</td>
<td>75,8</td>
<td>59,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
<td>33,3</td>
<td>68,8</td>
<td>46,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantzera erakundeak</td>
<td>53,5</td>
<td>72,8</td>
<td>86,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td>30,1</td>
<td>46,3</td>
<td>63,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Guztiak</td>
<td>39,4</td>
<td>63,3</td>
<td>66,4</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei


Bezeroak elebidunean artatzen ez dituzten establezimenduen % 63a zerbitzua elebidunean ematea erreza edo nahiko erreza izango zela adierazi du. Sektore desberdinei dagokionez, errepira bidezko garraio enpresen % 81a, kate handien % 76a, finantzera erakundeen % 73a, merkatal guneen % 69a eta hipermerkatu eta supermerkatuen % 66a arazo gabe edo gutxirekin emango luzeko zerbitzua elebidunean. Gainontzeko sektoreek, aldiz, bezeroak euskaraz edo elebidunean artatzeko arazo gehiago izango lukete.

Establezimenduen % 66ak zerbitzua euskaraz emateak ez duela atzerapenik ekartzen adierazi du eta % 46aren arabera bezeroekin harremana euskaraz edo elebidunean izatea nahiko edo oso erraza da. Kasu honetan ere nahiko irudi desberdinak antzematen dira sektoreen arabera. Horrela, finantzera erakundeen kasuan, % 86a zerbitzua euskaraz ematea atzerapenik ez duela suposatzen adierazi du eta % 72a bezeroekin harremana elebidunean izatea oso erreza izango zela uste du. Merkatal guneen % 53ak zerbitzua euskaraz eskaintzea atzerapenik suposatuko lituzkeela esan du.
4. Sektore pribatuaren analisia

2. EUSKARAREN GARRANTZIA ETA EUSKARA SUSTATZEKO NEURRIAK

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sektoreak</th>
<th>Euskara nahiko / oso garantzitsua da sektorean</th>
<th>Euskara Plana</th>
<th>Kontratatzerako euskara kontutan hartu</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Komunikazioa eta energia</td>
<td>48,7</td>
<td>2,6</td>
<td>48,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Tren bidezko bidaarien garraioa</td>
<td>81,3</td>
<td>29,4</td>
<td>88,2</td>
</tr>
<tr>
<td>Errepide bidezko bidairen garraioa</td>
<td>90,9</td>
<td>40,6</td>
<td>87,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Hipermerkatu eta supermerkatuak</td>
<td>68,9</td>
<td>32,9</td>
<td>66,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Kate handiak</td>
<td>63,6</td>
<td>9,4</td>
<td>66,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatal guneak</td>
<td>70,6</td>
<td>18,8</td>
<td>58,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantza erakundeak</td>
<td>87,0</td>
<td>58,7</td>
<td>78,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td>48,8</td>
<td>0,0</td>
<td>33,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Guztira</td>
<td>69,0</td>
<td>25,2</td>
<td>62,7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailari buruzko inkesta, Ikei Espezialita, euskarak establezimenduaren garrantzia eta euskararen erabilera sustatzeko neurriak erlazionatuak daude. Taulan ikus daitekeen moduan, euskarari garrantzia gehien ematen dioten sektoreetako euskarak nahiko garrantzitsua nagusi dute, errepide bidezko garraioa errepide bidezko garraioa eta errepide bidezko garraioa errepide bidezko garraioaren % 71 erantzat hartzen dute. Euskara Plana bat duela, % 52a Euskara Plan bat duela adierazi da. Finantza erakundeen kasuan, % 87a euskarari garrantzia gehien ematen dioten establezimenduak dira. Aldi berean, % 91a errepide bidezko garraioa eskaintzen duten establezimenduen kasuan, % 29a tren bidezko garraioa eskaintzen duten kasuan. % 31a hipermerkatu eta supermerkatuak kasuan.

Euskararen erabilera sustatzea bestelako neurriei dagokionez, establezimenduen % 25ak Euskara Plan bat duela adierazi da. Finantza erakundeen kasuan, Euskara Plana dutela adierazi dutenen zenbateko % 59kada, % 41a errepide bidezko garraioa eskaintzen duten establezimenduen kasuan, % 29a tren bidezko garraioa eskaintzen duten kasuan eta % 31a hipermerkatu eta supermerkatuak kasuan.
3. **EUSKARA ERABILTZEAK DITUEN ABANTAILAK ETA ERAGOZPENAK**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Euskara erabiltzeak dituen abantailak</th>
<th>Euskara erabiltzeak dituen eragozpenak</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Abantailak</strong></td>
<td><strong>Eragozpenak</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Bai</strong></td>
<td><strong>Bai</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Bezeroarekin harremana hobetu</strong></td>
<td><strong>Langileak prestatu behar izana</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Euskaraz atenditzeko aukera</strong></td>
<td><strong>Lana atzeratzea</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Komunikazioa erraztu eta hobetu</strong></td>
<td><strong>Kostu ekonomikoak gehitzea</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Publiko zabalagora iritsi</strong></td>
<td><strong>Besterik</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Zerbitzua hobeto balaratu</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Euskara sustatu</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Besterik</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* Erantzun anitza

<table>
<thead>
<tr>
<th>* Erantzun anitza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>70,0</td>
</tr>
<tr>
<td>58,8</td>
</tr>
<tr>
<td>30,4</td>
</tr>
<tr>
<td>26,4</td>
</tr>
<tr>
<td>12,8</td>
</tr>
<tr>
<td>12,5</td>
</tr>
<tr>
<td>10,1</td>
</tr>
<tr>
<td>14,9</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>* Erantzun anitza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>13,9</td>
</tr>
<tr>
<td>67,2</td>
</tr>
<tr>
<td>6,9</td>
</tr>
<tr>
<td>31,0</td>
</tr>
<tr>
<td>24,1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Establezimenduen % 70ak eskaintzen duten produktu edo zerbitzua saltzerako orduan bezeroak euskaraz artatuko ahali izateak abantailak dituela uste dute. Abantailak dituztela aipatu dutenen artean, establezimenduek gehien balaratzen duten abantaila bezeroak euskaraz artatzeko aukera izate da (establezimenduen % 59ak aipatu du). Bestalde, establezimenduen % 30aren ustez bezeroekin harremana hobetu daiteke zerbitzua euskaraz ematen bada eta % 26ak zerbitzua euskaraz emateak komunikazioa errazten eta hobetzen duelu esan du. Gainera, % 13arentzat publiko zabalago batera iristea ahalbidetzen du, % 13ak zerbitzua hobeto balaratzen dela uste du eta % 10ak euskararen sustatzen dela adierazi dute.**

**Euskara erabiltzeak eragozpenak dituela establezimenduen % 14a adierazi du. Establezimendu hauentzat, eragozpen nabarmenena langileek prestatu behar izatea da (establezimenduen % 67a). Establezimenduen % 31ak idatzi ziren ahozko komunikazioa euskaraz emateak kostu ekonomikoak gehituko litzukeela adierazi du eta % 7aren kasuan lana atzeratzea suposatuko luke.**

**Euskara erabiltzeak dituen eragozpenetan dagokionez, eta kontrasteko elkarrizketetan nabarmendu nahi izan duten aldagai bat langileen adinak hizkuntza bat ikasterako orduan suposatzen duen “handicap”-a da. Hau da, langile gazteenak erraztasun gehiago dute hizkuntza bat ikasteko eta nahiz eta zenbait langilek euskara ikasteko nahia agertu eta eskaintzen diren ikastaroetan parte hartu, duten adina dela eta, euskara ikasteko zaitalasun gehiago dituztelako adierazten dute.**
### 4. SEKTORE PRIBATUAREN ANALISIA

#### EUSKARAREKIKO PROAKTIBITATEA

<table>
<thead>
<tr>
<th>Euskararen arduraduna</th>
<th>Neuri berritik hartzeko asmoa</th>
<th>Hizkuntza eskubideen Dekretuaren ezagupen maila</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jabea</td>
<td>24,9</td>
<td>46,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Arduraduna</td>
<td>29,5</td>
<td>53,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzendaria</td>
<td>13,3</td>
<td>46,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Giza baliabide zuzendaria</td>
<td>9,6</td>
<td>53,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskara departamentua</td>
<td>5,7</td>
<td>53,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Besterik</td>
<td>17,0</td>
<td>46,5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### Euskararen arduraduna

- **20%** jabea
- **25%** euskara normalizatzeko ekintzen arduraduna
- **25%** giza baliabide zuzendaria
- **10%** euskara departamentua
- **17%** giza baliabide zuzendaria

#### Neuri berritik hartzeko asmoa

- **75,5%** euskara departamentua
- **24,5%** euskara normalizatzeko ekintzen arduraduna

#### Hizkuntza eskubideen Dekretuaren ezagupen maila

- **53,5%** euskara departamentua
- **46,5%** euskara normalizatzeko ekintzen arduraduna

Euskal Autonomi Erkidegoko entresa eta establezimenduetan %30en zuzendaria da euskararen ezarpena eta normalizazioa aurera eramaten duen pertsona, % 25an jabea eta % 17an giza baliabideetako zuzendaria. Entresa eta establezimenduen % 10an euskara departamentu bat dute eta % 6an arduraduna euskara normalizatzeko ekintzen arduraduna.

Epe motzean euskara sustatzeko bestelako neurritik hartuko dituzten ala ez galdetzerako orduan, establezimenduen % 25ak solik adierazi du neurriren bat hartzeko asmoa dutela.

Azkenik, eta Kontsumitaileen eta Erabilzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretuaren ezagutze mailari dagokionez, entresa eta establezimenduen % 47ak Dekretua ezagutzen duela adierazi du. Gainontzeko % 54ak ez du dekretuaren berritik. Dena den, sektoreen arabera ezagutza maila desberdina antzerrian da, merkatal guneak (% 77), errepid bidezko garraioa (% 66) eta finantzta erakundeak (% 62) dira Dekretuaren neurri handiagoan ezagutzen dutenak; komunikazio enpresak (% 30) eta hiziezen agentziak (% 32) Dekretua gutxien ezagutzen duten sektoreak dira.
4. Sektore pribatuaren analisia

4.5. Adierazle sintetikoak eta tipologiak

**BETETZE MAILA**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jarduera</th>
<th>%</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Posta / komunikazioa</td>
<td>16,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Garraioa</td>
<td>25,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Energia</td>
<td>7,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkataritza</td>
<td>6,3</td>
</tr>
<tr>
<td>- Hipermerkatu eta supermerkatuak</td>
<td>1,0</td>
</tr>
<tr>
<td>- Merkatal guneak</td>
<td>3,0</td>
</tr>
<tr>
<td>- Kate handiak</td>
<td>35,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Finantz erakundeak</td>
<td>50,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxebizitza</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Guztira</td>
<td>22,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Zonalde geografikoari dagokionez, erpresen edo establezimendua kokatuta dagoen udalerriko elebitsun maila zerbat eta handiagoa izan, orduan eta handiagoa da betetze maila. Hori dela eta, betetze-indize handiak Gipuzkoan daude alde batetik, eta elebidunak % 80 baino gehiago diren hizkuntza-zonaldean, besteetik.
4. Sektore pribatuaren analisia

- DEKRETUKO ESKAKIZUNAK BETETZEN DITUZTEN ESTABLEZIMENDUEN ETA BETETZEN EZ DITUZTENEN ALDERDI BERIEIZLEAK

**BETETZEN DUTE**

- Kreditu erakundeak dira nagusi: % 54
- Jendaurreko langileen portzentaje altuak du euskararen gaitasuna: % 64
- Euskarari garantzi handia ematen diote gehienez: % 79
- Bere moduko enpresa batean euskara erabiltzeak abantailak ditu ia denentzat: % 93
- Neurriak hartu dituzte euskara erabiltzeko bitik kasu baten: % 52
- Euskara plana dago gehienetan: % 61

**EZ DUTE BETETZEN**

- Merkataritzaeko establezimenduak dira nagusi: % 56
- Jendaurreko langileen portzentaje baxuak du euskararen gaitasuna: % 23
- Euskarari garantzi handia ematen dioten enpresen kopurua %35koa da
- Euskara erabiltzean bere moduko enpresa batean abantailak dituela hirutik bi kasutan (%66)
- Oso gutxitan hartu dituzte euskara erabiltzeko neurriak: % 16
- Euskara plana kasu gutxietan daude: % 16
5. Erakunde publikoak
5. Erakunde publikoak

5.1. Sarrera


---


44 Osakidetza zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

5. Erakunde publikoak

5.2. Ikerketa kasuak

5.2.1. Alokabide

Alokabide Eusko Jaurlaritzaren sozietateak, alokairu babestuko 10.000 etxebizitza baino gehiago kudeatzen ditu, eta Asap eta Bizigune programak⁵ ere kudeatzen ditu. Sozietate instrumentala eta zerbitzu tekniko baten emaita den aldean, bere parkeko etxebizitza kudeatzearren gain, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailaren eta Euskal Autonomia Erkidegoko hainbat udalen etxebizitza ere kudeatzen ditu.

Kanpo harremanei dagokionez, Alokabidek bere “bezeroei” (jabe eta maizterrei) bi bide eskaintzen ditzie, batzaretik bertan:

• Bitartekaritza egiteko telefono bidezko arreta-zerbitzua (gaur egun, 94.000 dei baino gehiago jasotzen dira urtean)
• Aurrez aurreko arreta-zerbitzua (bai errentairei eta bai jabeelai); horretarako, Alokabidek hiru bulego ditu (lurralde bakoitza hilburuetan hain zuzen ere). Bulegoetan arreta emateko aurrez hartu behar da ordua, eta 2012 urtean lurralde-bulegoetatik 8.000 pertsona baino gehiago pasatu ziren. Bulegoetako kanpoko harrera-zerbitzuan pertsona bana dago Bizkaian eta Gipuzkoan, eta Araban bi pertsona daude.


⁵ Jabe partikularreko beraien etxebizitza alokatzeko bitartekaritza programak
5. Erakunde publikoak


Euskarazko idatziak zuzentzen dituzten arduradunak daude, eta batzuetan zuzentxeta hauek lana bikoiztu egiten du. Dena den, aipatu behar da Alokabideko teknikariak formazio jasotzen dutela euskara maila hobetzeko (bai euskara ikasteko eta bai hobetzeko ikastaroak daude), euskara administratiboaren garrantzia azpimarratzen delarik.

Barneko harremanetan euskararen erabileramaila baxuagoa da, baina aurrerapenak ere egon dira. Dirudienez, zuzendari berria izendatu dutenetik, euskararen erabileria areagotu da, zuzendariren ama hizkuntza euskara delako. Horrek, eragin positiboa izan du; eta barne komunikazio asko (emailez edota telefonoz) euskara egiten dien egun egun.


⁴ Plan, Do, Check, Act
5. Erakunde publikoak

5.2.2. Visesa


Visesak, herritarren zerbitzura dagoen enpresa publikoa den heinean, herritaroi arreta emateko hiru nagusi eskaintzen ditu:


- Beste alde batetik, telefono bidezko arreta-zerbitzua aipatu behar da. Bi arreta desberdintzen dira:

- Azkenik, posta elektronikoa aipatu behar da. Saldu osteko arreta zerbitzuari dagokionez (sap@visesa.com), erabilitzaileen gorabehera zein arazoan berri emateko 2.538 mezu jaso dira 2012.urtean, eta euskarazko erantzuna jasotzeko eskubidea bermatzen da kasu guztietan.

Visesaren webgunea komunikabide garrantzitsua da bai, Visesaren sustapeneko bezero eta homitzaileentzat, bai EAEko heritarrentzat oro har (82.000 bisita baino gehiago izan ditu 2012 urtean). Webguneak aurrerapen nabarmenak egin ditu euskararen normalizazioaren arloan eta esparru guztietan hizkuntza eskubideak bermatzen dira.

7 Saldu osteko zerbitzuren gainean, aipatu beharra dago etxebizitzetara burhitziten diren teknikarienkin euskarazko komunikazioa ez dela bermatzen %100an. Zerbitzu hau kanpoko enpresa batek eramatu du (empresa homitzaileak) eta enpresa kontratatzerakoan euskararen azaztu behar dela eskatzen da. Dena den, ondoren ez dago haurren kontrolik.

8 Dei zentroaren telefono-deien kopuruak behera egiten du, baina posta elektroniko bidezko komunikazioak % 200 egin du gara 2009az geroztik.
5. Erakunde publikoak


Nahiz eta itzulita dauden, salerosketako kontratuak eta dokumentu teknikoak (eraikuntzako kalitateen inguruko memoria, adibidez) gaztelaniaz sinatzen dituzte bezero gehienenek hala eskatzen dutelako. Erabilitako terminologiaren ondorioa da hori. Izan ere, erabiltzaileen ustez, askoz ere zailagoa da dokumentu horiek euskaraz ulertzea gaztelaniaz baino.


Euskarazko prestakuntzak osatzen du, alde handiarekin. Visesak egiten duen prestakuntzako inertsioaren zati handiena (gehiegizko inertsioa) eta eskaintzen dituen erraztasunak handiak diren arren, seguru asko, egindako inertzioik lortutako erremintendua ez dela nahikoa uste dute (bezeroei arreta emateko bulegoetan lan egiten dutenena baino, beste eremu batzuetakoa: bulego nagusia, adibidez).
5. Erakunde publikoak

5.2.3. Lanbide


Lanbideko zerbitzuak emateari dagokionez, herritarrekin hiru kalkula mota bereiz daitezke.


---

8 Giza baliabidean ataletik lanean ari dira euskarazko arreta bermatzeko zailtasun handien dituzten bulegoak zein diren identifikatzea, batez ere duten zonalde soziolinguistikoa kontuan hartuta. Gipuzkoako 3 bulegoren kasua aipatzen du (Aia, Zarautz eta Zumarraga); horietan B2 profilaren euskarazko arreta mailsa eze dala hikakoa.
5. Erakunde publikoak

...
5. Erakunde publikoa

5.2.4. Osakidetzak


- Oro har, euskarak erabileraren normalizazioak Osakidetzan aurrera egin duela antzematen da. Hizkuntza eskakizunetan (derrigoratun-dataz datadun lanpostuak, hizkuntza eskakizunen egiaztapena) eta erakunde-errotulazio finkoa eman dira aurrerapen handienak.


- Osakidetzaren lehengo euskaran normalizazio planak lehenetsi du euskara zerbitzu-hizkuntza moduan sustatzea eta erabiltzea. Hala ere, kanpo-harremanen esprarruan euskara paziente eta erabiltzaileen arloetan bultzatzeko hizkuntza boda ere, ez du espero zen garapen maila lortu planaren ebaluazio txostenaren araberak. Kanpo harremanetan arraipen maila izan, hurrengo emaitzetan nabarmendu dira:

13 Bata ebaluazio partiakoa, Plana onartu eta hirugarren urteen burutzeko zena, eta bestean orokorra, planintzaldiko osasunak amaitzen dira.
14 Hau ez da harrireko, kontuan hartuta hizkuntzaren ezagutza sendotzeko ezagutza merkatzea erabiliak azken batean, eta Osakidetzaro lehenengo euskara planean lehenetsi zen arloa izanik, baliabideen zerrendaketatik osasunak amaitzen dira
15 Adibidez, Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko garapen maila oso baxua da kontuan hartzen badugu nolako neurria dago lehenik batean, eta Osakidetzaro lehenengo euskara planean lehenetsi zen arloa izanik, baliabideen zatia handi bat erakundeko langileen artean euskarako ezagutza sustatzeko erabiliaz.
16 Arlo honetan ezarritako heiburuaren betetzeko maila baxua da, euskararen %50era helitzen, nahiz eta aipatu behar den lortutako indizea altuagoa dela erabiltzaileekiko harremanetan, bestelakoetako harremanetan baino (bezeroak, hormitaileak, administrazioak edo beste erakunde batzuk).
5. Erakunde publikoak

- **Dokumentazio asistentzia:** pazienteek ematen zaizkien idazkien zati handi bat euskara eta gaztelaniaz daude, baina badakoa oraindik ere gaztelania hutsean dauden dokumentu asko. Dokumentuetan artean anitzasun izugarriak antzematen da eta, horretaz gain, dago irizpide bateratuko erabiltzako estilo eta terminologiari dagokien. Erakunde batzuetan dokumentu zehatz bat ele bietan dago eta, beste batzuetan, gaztelaniazko baina ez da erabilitzat.

- **Paziente eta erabiltzaileekiko ahozko harremana:** egoera eta unitate ezberdinen lehentasun maila asko aldatzen dira erakunde batetik bestera. Hau geratzen da erakundearen ingurune soziolinguistikoen eta lehentasuneko uniateetan euskara erabilerako sustatzea jarritakoa adorearen ondoa izateko. Dena dela ere, planaren ebaluazio txostenak garbi jaso izan du euskaren erabilerako, oro har, langilearen borondatzearen emaitza izaten dela, eta ez hainbeste unitate zehatz bat ebatzeari buruzko jarraibideei eskorik.

- **Euskara komunikatzeko identifikazioa (perso na zein zerbitzu ezaugarri):** aurrerapen oso eskasa izan da. Erakunde gehienek ez dituzte euren langile elebidunak identifikatu. Askotan mahai-errotuluak banatu dituzte, baina erakunde gutxi batzuen maila asko izan ezkiz, toki ezberdinetakoa behar diren langileak identifikatzeko euskarriak ez dute ia erabiltzen. Erakuntzaileen ere da jakinarazten zein zerbitzutan izan dezakete euskara erabilera harremana.

- **Mediku euskaldun hotza txerretxe hoakera:** nahiz eta orokorean trabea ez egon heritarrak hala eskatuz gero, gutxi dira argi eta garbi aukera horren berri ematen dute Lehen Mailako Atentzioko eskuideak.

- **Erabiltzaileen hizkuntza lehen estekoa erregistratza:** Osabiden eskuragarri egon arren, Osakidetzako langileek ez dute ezagutzen oro har. Ondorioz, erregistratze hori erabilitzatzen da den kasuetan, berez erregistratuta geratzen den hizkuntza gaztelania da.


Coming up next is the document's next point, which explores the role of public institutions in ensuring the availability and use of the Basque language. The document highlights the significance of public institutions in maintaining and promoting the Basque language, particularly in the context of document management and patient-employee communication. It emphasizes the importance of bilingual communication in public institutions, ensuring that employees are proficient in both Basque and Castilian.

The document also underscores the role of public institutions in planning and implementing strategies to enhance the use of the Basque language, with a focus on public institutions' responsibility in this regard. It mentions the implementation of the Euskara Plan II, effective from 2013 to 2019, which aims to improve the use of the Basque language in public institutions.

Finally, the document highlights the importance of public institutions in maintaining a bilingual environment, ensuring that employees are proficient in both Basque and Castilian, and the need for continuous training and support to facilitate effective communication.

---

17 2013an, aurrerapena izan da esparatu honetan, Euskara bai sano! Kanpainarekin (Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztietako langilea eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko kanpaina, hain zuzen ere).

18 Kontutan hartu behar da, azken urteetan, Osakidetzaren lanean hasi diren gazteen eskutik. Erakundeetan handiagotu egin da euskaren ezagutza, bai eta hizkuntza-eskakizunen egiaztapenaren kopuruare ere, Bestalde, Eusko Jaurlaritzako 2008an onartu zuten euskara erabilerako irizpideak (EAEko Administrazio orokoren eta haren organismo autonomo guztiak aplikatuz beharrekoak) ere txeretu behar direa, eta baita ere hartu behar da kontutan Euskara Sustatzea Bintza Planaren (ESEP) jarraideek, herri administrazio eta erakundeetan euskaren erabilerarekin lan egiteko irizpide orokorrak, eta beste hainbat.
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

5. Erakunde publikoak


Eta helburu nagusi horiek erdiesteko, Erakunde osoan berdin betar diren hizkuntza-irizpide eta normalizazio-neurriak ez ezik, Planean hainbat helburu espezifikorik gabekoak ere egongo dira, aldi berean, paziente elebidunen portzentaje handiak dute, eta. Osakidetzako unitate bakoitzak bere lehentasun-maila izango du; kanpo harremanei dagokionez, Lehen Mailako Arretako unitateek eta larraldezerbitzuek lehentasun handiagoa izango dute espezialitateek baino, eta, aldi berean, paziente elebidunen portzentaje handia duen zentro bateko unitateek lehentasun handiagoa izango dute.

19 Horrez gain, helburu espezifikorik gabeko unitateak ere egango dira.
5. Erakunde publikoak

5.2.5. Idatzizko eta ahozko komunikazioaren konparaketa: Alokabide, Visesa eta Lanbide

<table>
<thead>
<tr>
<th>IDATZIZKO KOMUNIKAZIOA</th>
<th>ALOKABIDE</th>
<th>VISESA</th>
<th>LANBIDE</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Seinaleak (irteera, sarrera, informazioa)</td>
<td>5</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Errotuluak, oharrak, eta oro har, jendea zuzendutako jakinarazpenak</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Produktu/zerbitzuaren berri ematen duten jendaurreko folioetak, liburuzkak</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakietak</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Prentsa-oharretako hizkuntza</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Publizitate kanpainetako hizkuntza</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Iragarkietako hizkuntza</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Iragarki-taulako oharretako hizkuntza</td>
<td>5</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Salmenta-kontratuak edo zerbitzu emateko kontratuak</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak</td>
<td>5</td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td>Emailak, onlineko kontsultak, erreklamazioak...</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Web oria</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailaren azterketa, Ikei

Idatzizko komunikazioak dagokionez, aztertutako eremu pribatuko zerbitzu erakundeek emaitza onak jari dituzte, neurutako faktore desberdinetan:
- Seinaleei dagokionez (irteera, sarrera, informazioa), hizkuntza eskubideen bermatze maila oso ona da. Lanbidek eta Alokabidek puntuazio altxua jari dute arlo honetan eta Visesak 5 puntukoa.
- Produktu edo zerbitzuen berri ematen duten jendaurreko folioetak, liburuzkak eta bestelako idatziek euskaraz edo elebidunean eskaintzen dira aztertutako hiru erakundetan, baita ere kontsumitzaileak eta erabiltzaileak bete beharreko inprimakietak (5 puntu ekoitzea jari dute kasu guztietan).
- Errotuluak, oharrak eta oro har, jendea zuzendutako jakinarazpenetan euskarazko edo elebiduneko erabilera maila ere altua da, baina ez dute puntuazio altxua jarretan hiru erakundeentzako arlo honetan (4 puntu erakunde guztiak).
- Iragarkietako hizkuntza, iragarki-taulako oharretako hizkuntza, Salmenta-kontratuak edo zerbitzu emateko kontratuak, Fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak, Emailak, onlineko kontsultak, erreklamazioak... lanbidek aztertutako hiru erakundetako mailan 5 punku inprimakietak.
- Alokabidek eta Visesak erabiltzen dituzten salmenta-kontratuak edo zerbitzu emateko kontratuak euskaraz edo elebidunean daude gaur egun (5 puntu), baina ez dute fakturakan, aurrekontuak eta antzeko agiriak (Alokabideen kasuan).
- Herritarren emailak, onlineko kontsultak, erreklamazioak, eta euskaraz erantzuteko ustepeko maila ere ona da. Alokabidek eta Visesak 5 puntu puntuazio altxua jarrekin erabiltzen ditzak eta Lanbideko 4 puntuko.
- Azkenik, erakundeen web gunearen dagokionez, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermatzen dira (5 puntu hiru kasuetan).
5. Erakunde publikoak

<table>
<thead>
<tr>
<th>AHOZKO KOMUNIKAZIOA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>(eskaintza maila, 0tik 5ra)</td>
</tr>
<tr>
<td>ALOKABIDE</td>
</tr>
<tr>
<td>Erakundean/bulegotan dagoen ahozko harremana edo presentziala</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana bezeroarekin (bulegoetako teknikari edo langileak)</td>
</tr>
<tr>
<td>Telefono bidezko harremana bezeroarekin (dei zentroan jasotako deiat)</td>
</tr>
<tr>
<td>Megafonia</td>
</tr>
<tr>
<td>Publizitate kanpainetako hizkuntza</td>
</tr>
<tr>
<td>Iragarkietako hizkuntza</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Dekretuaren betetze-mailaren azterketa, Ikei

Herritarrekin ahozko komunikazioarekin aurkeztu nahi da, baina orokorrean, idatzizko komunikazioarekin alderatuz, zailtasun gehiago nabarmenak dira. Aipatzeko:

- Publizitate kanpainetan eta iragarkietan erabiltzen den hizkuntzari dagokionez, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermaturik daude (hiru erakundeek 5 puntu jarri dituzte aipatu kasuetan). Dena dela, kontutan hartu behar da, arlo hauetan komunikazioa ez dela espontaneoa (lehen geldi diseinatutako materialen jabetza dago, hain zuzen ere).
- Megafonia bitartez egiten den komunikazioarekin dagokionez, Alokabidek euskararen eskaintza maila 3 puntu batzuk dituzten, hobetzea aukera dagoela onartu.
- Bulegoetako teknikari edo langileak jasotako telefono deietan eta jendaurreko ahozko harremanetan ere, hobetzea aukera nabarmena da Visesa eta Lanbideren kasuan. Ondoko taulan ageri den bezala, aztertuko bi komunikazio arlo hauetan, bai Visesak eta bai Lanbidek onartzen duten maila gehienez 3 puntu bat, Alokabidek jari duen mailarekin alderatu (5 puntu) baxua da.
- Dei zentroetan (call center) jasotzen diren telefono deietan, berriz, herritarren hizkuntza eskubideak guztiz bermaturik daude, hiru kasutan langile elebidunak deiat jasotzen dituztela.

20 0tik 5ra bitarteko eskala batean, 0 solik gaztelaniaz eta 5 guztiz euskaraz edo elebidunean esan nahi duenean.
21 Dena den, kontutan hartu beharrekoak diren arloan arteko desberdinak, arreta bulego sarearekin dagokionez gehien bat. Lanbidek gaur egun 42 arreta bulego ditu eta Visesak solik hiru.
5. Erakunde publikoak

### 5.3. Datu basearen analisiaren ondorio garrantzitsuenak

<table>
<thead>
<tr>
<th>%</th>
<th>Herritarra direnen harremanetan jartzen direnen, aukeratutako hizkuntza</th>
<th>Herritarrekiko harremanetan jasotako komunikazioa hizkuntza</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Euskara</td>
<td>Gaztelania</td>
</tr>
<tr>
<td>Euskal Herriko Unibertsitatea</td>
<td>45,5</td>
<td>54,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Herri kontuen Euskal Epaitegia</td>
<td>20,0</td>
<td>80,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Lan Harremanen kontseilua</td>
<td>60,0</td>
<td>40,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Datuak Babesteko Euskal Bulegoa</td>
<td>20,0</td>
<td>80,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Urenen Euskal Agentzia</td>
<td>27,2</td>
<td>72,8</td>
</tr>
<tr>
<td>Haureskolak Partzuevoa</td>
<td>90,0</td>
<td>10,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxepare Euskal Institutoa</td>
<td>40,0</td>
<td>60,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Ikei, 2013

- Haureskolak Partzuevoa eta Lan Harremanen kontseilura joaten herritarrak gehien erabiltzen dute hizkuntza euskara da.
- Herri kontuen Euskal Epaitegian eta Haureskolak Partzuevoan arreta euskaraz eskaintzen da gehienetan.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Euskararen erabiler %</th>
<th>Prentsa oharrak</th>
<th>Papeleria</th>
<th>Erotuluak</th>
<th>Erantzunailuan</th>
<th>Iragarki-taula</th>
<th>Argitalpenak</th>
<th>Idatzizko harreman.</th>
<th>Tramitazio telematiko</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Euskal Herriko Unibertsitatea</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>97,0</td>
<td>90,0</td>
<td>60,0</td>
<td>35,0</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>Herri kontuen Euskal Epaitegia</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>97,0</td>
<td>20,0</td>
<td>0,0</td>
<td>100,0</td>
<td>--</td>
</tr>
<tr>
<td>Lan Harremanen kontseilua</td>
<td>100,0</td>
<td>97,0</td>
<td>95,0</td>
<td>50,0</td>
<td>60,0</td>
<td>75,0</td>
<td>93,0</td>
<td>85,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Datuak Babesteko Euskal Bulegoa</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>95,0</td>
<td>50,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>2,0</td>
<td>5,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Urenen Euskal Agentzia</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>70,0</td>
<td>--</td>
<td>44,7</td>
<td>20,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Haureskolak Partzuevoa</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>95,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Etxepare Euskal Institutoa</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>80,0</td>
<td>--</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: Ikei, 2013

- Taulan azaltzen diren erakunde publiko guztiaren euskara beti erabiltzen da Prentsa oharrak, Papeleria eta Erotuluak.
- Erakunde Publikoaoko erantzunailu guztiak euskaraz erabiltzen dira, Lan Harremanen kontseiluan izan ezik.
6. Ondorio nagusiak
Analisis aztertu diren gai guztiak kontuan hartuta, hauek dira ondoriozta-tatutako aspektu nabarmenenak:


- Dena den, oro har, bezeroari arreta euskarako emateko gaitasuna dutela dira, dioten enpresa edo establezimenduen ehuneko osa handia da sektore guztiaren, nahiz eta askotan onartu dena handia euskara arazoak dituztelako.

- Euskarako emandako garrantzia eta bez zeroes kontsumo-harremanak euskarako eskaintzearekin lotutako abantailak ere aldatu egiten dute. Lehen kontuz, sektore motaren eta enpresaren profilaren arabera. Lehia komertziala neurri handiagoan jasan dezaketen enpresen artean, "sentsibilizazioa" handiagoa da.

- Betetze-indizeek aztertutako guztia laburtzen dute eta honako hauek nabarmen ditzakegu:
  - 2008ko Dekretuak eskatutako baldintzen inguruko betetze maila orokorra txikia da.
6. Ondorio nagusiak

- 2008ko dekretuko betebeharraren betetze mailaren adierazle sintetikoa hizkuntza politikaren garapenean eritmo desberdinak erakusten dituzte sektorearen eta hizkuntza zonaldearen arabera
- Betetze maila handiena dutenak finantza-erakundeak dira.
- Etxebizitzen salmentaz eta alokairuaz arduratzen diren enpresaek eta merkataritzako establezimenduek dituzte emaitza okerrenak araua betetzeari dagokionez: idatziko komunikazioko alderdiak higiezinen agentziak dira okerren betetzen dituztenak eta ahozkoan merkataritzakoak.
- Euskararen aldeko proaktibitatea (euskaraplan edo hartutako beste neurri batzuk, emandako garantzia, hizkuntza-eskubideak babesteko araudia ezagutzea eta abar) lotuta dago edo araudia mailako eskakizunen betetze maila handiagoari lotutako bektorea da.
  - Ondorio gisa, aipatu beharrekoa da geografia eta sektore mailako errealitate desberdin horrek era askotako eriti moak dituela oro har hizkuntza-politikaren garapenean eta, zehazki, 2008ko Dekretuko eskakizunak betetzeari dagokionez. Emaitza horiek ikusita, sektoreen arabera bereiztako estrategiak ezartzea zentzuzkoa izan daiteke.
  - Sektore publikoari dagokionez, erronka nagusia osasun-sektorean egon daiteke.
A. Eranskina - Metodologia

A.1. Ikerlanaren unibertsoa eta lagina

Kontsumitzaile eta erabiltzaileekin harremanetan jartzerako orduan hizkuntza eskubideen betetze maila neurtu ahal izateko, Euskal Autonomi Erkidegoko enpresei telefono bidezko inkesta bat egia da analisi kuantitatibo moduan. Inkesta prozesua martxan jarri baino lehen, Dekretuaren aplikazio eremuko enpresa eta establezimenduen unibertsoa kuantifikatzeko beharrezkoa izan da.

Horrela, aztertutako sektoreak ondoren azaltzen diren moduan definituta gelditu dira:

a) Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak:
   • **Komunikazioa**: Posta eta telegrafoak (JESN-5310), Kable bidezko telekomunikazioak (JESN-6110) eta kablerik bidezko telekomunikazioak (JESN-6120).
   • **Garraioa**: Tren bidezko bidaiairen garraia (JESN-4910), errepide bidezko bidaiairen garraia (JESN-4931) eta Aire bidezko bidaiairen garraia (JESN-5110).
   • **Energia**: Energia elektrikoaren banaketa (JESN-3513), energia elektrikoaren salerosketa (JESN-3514), gas erregaien banaketa hodi-sare bidez (JESN-3522), hodi-sare bidezko gasaren salerosketa (JESN-3523) eta erregaien banaketa (gasolindegiak) (JESN-4730).

b) Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoaren bat betetzen badute: Bezeroarentzako arreta ematen duten langile kopuruak 15 baino gehiago diren establezimenduak edo Jendeari saltzeko gunean zaharberritzea azalerako 400 metro karratutik gorakoak duten establezimenduak izatea.
   • **Hipermerkatu eta supermerkatuak** (JESN-4711) 15 langile baino gehiago edo 400m² baino gehiagoak.
   • **Saltoki gune handiak** edo merkatal guneak (JESN-47).
   • **Denda handiak** 15 langile baino gehiago edo 400m² baino gehiagoak, elikadura sektorekoak kontutan hartu gabe (JESN-47).
   • **Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak** 15 langile baino gehiago edo 400m² baino gehiagoak.

c) Finantzak erakundeak: Finantzak erakundeak (JESN-6419).

d) Eraikuntza edo higiezinen agentziak: Higiezinen jabetzako agentzeak (JESN-6831) eta Higiezinen sustapena (JESN-4110).
Kontsumitaileen eta erabilitzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

A. Eranskina - Metodologia

Sektoreei buruzko informazio hau eta Eustake JEGED-ren bitartez (Jarduera Ekonomikoen Gidazerranda eta Enpresa Demografia) argitaratutako informazioa kontutan harturik, EAEn gutxi gora behera 5.300 establezimendu daude Dekretuaren eraginpean (zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak kontutan hartu gabe).

Ondoren, sektore bakoitzean Dekretuaren eraginpean dauden enpresa eta establezimenduen zenbatekoa zehazten da:

a) Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak:

b) Merkataritza edo prestakuntza enpresak 15 langile edo gehiago dituztenak edo 400 metro karratutik gorakoak
   - Hipermerkatu eta supermerkatuak: 44 enpresa eta 391 establezimendu (JEGED -2009).
   - Saltoki gune handiak: edo Merkatal Guneak: Espainiako Merkatal Gune eta parkeen Asozialazioaren arabera, Euskal herrian 19 merkatal gune daude, hipermarkatuenak direnak kontutan hartu gabe (Carrefour edo Eroski).
   - Denda handiak: 15 langile baino gehiago edo 400m$^2$ baino gehiagokoa, 644 establezimendu. (JEGED -2012).
   - Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak: 15 langile baino gehiago edo 400m$^2$ baino gehiagokoa JEGEDek ez ditu argitaratu ezaugarri hauek betetzen dituzten enpresa edota establezimenduaren inguruko daturik.

c) Finantzarakoak: 14 finantza erakunde guztira 1.919 establezimendu dituztenak (JEGED-2012).

d) Eraikuntza edo higiezinen agentziak:
   - Higiezinen sustapena: SABI enpresa basearen arabera, EAEn higiezinen sustapeneko 215 enpresa daude.
## A. Eranskina - Metodologia

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sektorea</th>
<th>JENS-2009</th>
<th>Unibertsoko establezimendu kopurua, 2012</th>
<th>Iturria</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Legezunibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak</td>
<td></td>
<td></td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Posta eta komunikazioa 22</td>
<td>5310, 6110, 6120</td>
<td>284</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Garraiakoa 23</td>
<td>4910, 9431, 5110</td>
<td>136</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Energia banatzailak 24</td>
<td>3513, 3514, 3522, 3523, 4730</td>
<td>320</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Merkataritza sektorea, baldin eta alapatutako baldintzetako bat betetzen badute</td>
<td>1,054</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Hipermerkatu eta supermerkatuak</td>
<td>4711</td>
<td>391</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2009)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Saltoki gune handiak</td>
<td>47</td>
<td>19</td>
<td>Espainiako Merkatal Gune eta parkeen Asociazioa</td>
</tr>
<tr>
<td>• Saltoki handiak</td>
<td>47</td>
<td>644</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Finantza erakundeak</td>
<td>6419</td>
<td>1,919</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012)</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Eraikuntza edo higiezinen agentziak</td>
<td>6831, 4110</td>
<td>1,581</td>
<td>Jarduera Ekonomikoen Gidazerrenda eta Enpresa Demografia (Eustat, 2012) eta Sabi, 2013, Sistema de Análisis de Balances ibéricos enpresa basea</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

22 Posta eta komunikazio enpresak 31 diara
23 Garraioko 22 enpresa daude
24 Energiako 133 enpresa daude (gasolindegia kontuan hartuta)

### Sektorea

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sektorea</th>
<th>Inkesta kopurua guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Posta eta komunikazioa</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>• Garraioa</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>• Energia banatzaileak</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Merkataritza sektorea, baldin eta alpatutako baldintzetako bat betetzen badute</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Hipermerkatu eta supermerkatuak</td>
<td>98</td>
</tr>
<tr>
<td>• Saltoki gune handiak</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>• Saltoki handiak</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>• Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Finantzako erakundeak</td>
<td>72</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Eraikuntza edo higiezinen agentziak</td>
<td>83</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td><strong>424</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Lurraldea

- Araba: 75
- Gipuzkoa: 156
- Bizkaia: 193

### Gune soziolinguistikoa

- **GS-1 (<20%)**: 27
- **GS-2 (20% - 33%)**: 185
- **GS-3 (33% - 49,9%)**: 122
- **GS-4 (50% - 80%)**: 83
- **GS-5 (>80%)**: 7

### GUZTIRA

- **GUZTIRA**: **424**
A. Eranskin - Metodologia

A.2. Inkesta prozesua eta informatzko biltzeko erabilitako teknika

Dekretuaren eraginpean dauden enpresa eta establezimenduak Dekretuaren betetze mailari buruzko inkesta telefono bidez egin da eta landa lana IKEIko inkestatzaile talde propioak egin du.


Inkesta osatzen zailtasun gehienak Komunikazioaren sektorean aurkitu dira, komunikazio operatzaileen aldetik inkesta erantzuterako aukeraketa ezezko maila altua izan delarik.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Inkestatze prozesua</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Inkesta kopuru efektiboak</td>
<td>12</td>
<td>55</td>
<td>28</td>
<td>174</td>
<td>72</td>
<td>83</td>
<td>424</td>
</tr>
<tr>
<td>Ezezkoak*</td>
<td>3</td>
<td>7</td>
<td>0</td>
<td>24</td>
<td>6</td>
<td>11</td>
<td>51</td>
</tr>
<tr>
<td>Kontaktu guztiak</td>
<td>15</td>
<td>62</td>
<td>28</td>
<td>198</td>
<td>78</td>
<td>94</td>
<td>475</td>
</tr>
<tr>
<td>Ezezkoen ehunekoa (%)</td>
<td>20,0</td>
<td>11,3</td>
<td>0,0</td>
<td>12,1</td>
<td>7,7</td>
<td>11,7</td>
<td>10,7</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Posta eta Komunikazioa eta Garraioa sektoreetan ezezkoen multzoan lokalizatuz ezin izan diren enpresak sartu dira. Iturria: IKEI.
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kuantitatiboa

A. Eranskina - Metodologia

A.3. Inkesta erantzun duten enpresen profila

Inkesta erantzun duten enpresen gehiengoa Euskal Autonomi erkidegoan dute egolza nagusia, komunikazio enpresak ez ezik, gehienak egolza nagusia EAEtik kanpo dute. Eta enpresen gehiengoa 10 urte baino gehiagoko antzinakotasuna dute.

Establezimenduko bataz besteko langile kopurua 41 pertsonako da, baian jarduera sektoreaen arabera oso desberdina da adierazle hau.

<table>
<thead>
<tr>
<th>% bertikala</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>EJURKI</td>
<td>40,0</td>
<td>75,5</td>
<td>96,4</td>
<td>69,5</td>
<td>56,9</td>
<td>98,8</td>
<td>73,3</td>
<td>79,0</td>
<td>72,5</td>
<td>75,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Ez</td>
<td>60,0</td>
<td>24,5</td>
<td>3,6</td>
<td>30,5</td>
<td>43,1</td>
<td>1,2</td>
<td>26,7</td>
<td>21,1</td>
<td>27,5</td>
<td>25,0</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Antzinakotasuna

<table>
<thead>
<tr>
<th>% bertikala</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Araba</th>
<th>Gipuzkoa</th>
<th>Bizkaia</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>5 urte baino guztiago</td>
<td>8,3</td>
<td>3,6</td>
<td>0,0</td>
<td>1,1</td>
<td>0,0</td>
<td>6,0</td>
<td>5,3</td>
<td>1,3</td>
<td>2,1</td>
<td>2,4</td>
</tr>
<tr>
<td>5 eta 10 urte bitartean</td>
<td>8,3</td>
<td>1,8</td>
<td>14,3</td>
<td>5,2</td>
<td>2,8</td>
<td>7,2</td>
<td>6,7</td>
<td>4,5</td>
<td>5,7</td>
<td>5,4</td>
</tr>
<tr>
<td>10 urte baino gehiago</td>
<td>58,3</td>
<td>90,9</td>
<td>85,7</td>
<td>89,7</td>
<td>91,7</td>
<td>81,9</td>
<td>84,0</td>
<td>89,1</td>
<td>87,6</td>
<td>87,5</td>
</tr>
<tr>
<td>Ez daki / Ez du erantzuten</td>
<td>25,0</td>
<td>3,6</td>
<td>0,0</td>
<td>4,0</td>
<td>5,6</td>
<td>4,8</td>
<td>4,0</td>
<td>5,1</td>
<td>4,7</td>
<td>4,7</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: IKEI.

<table>
<thead>
<tr>
<th>% bertikala</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Establezimenduko enplegua</td>
<td>66,7</td>
<td>24,1</td>
<td>60,7</td>
<td>22,4</td>
<td>91,7</td>
<td>94,0</td>
<td>52,2</td>
</tr>
<tr>
<td>15-49 langile</td>
<td>16,7</td>
<td>50,0</td>
<td>35,7</td>
<td>56,9</td>
<td>8,3</td>
<td>4,8</td>
<td>35,0</td>
</tr>
<tr>
<td>50-249 langile</td>
<td>0,0</td>
<td>14,8</td>
<td>3,6</td>
<td>18,4</td>
<td>0,0</td>
<td>1,2</td>
<td>9,9</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt; 249 langile</td>
<td>16,7</td>
<td>11,1</td>
<td>0,0</td>
<td>2,3</td>
<td>0,0</td>
<td>0,0</td>
<td>2,8</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Batza besteko enplegua establezimenduan

<table>
<thead>
<tr>
<th>% bertikala</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>301,8</td>
<td>105,5</td>
<td>8,7</td>
<td>41,2</td>
<td>5,0</td>
<td>3,1</td>
<td>41,2</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: IKEI.
A. Eranskin - Metodologia

A.4. Inkesta erantzun duten pertsonen profila eta euskara gaitasuna

Kasu gehienez, inkesta erantzun duen pertsona erantzukizun postu bat zuen enpresa edo establezimenduan.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Elkarrizketatutako pertsonaren kargua, jarduera sektorearen arabera (%)</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinaren agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Jabea</td>
<td>0,0</td>
<td>0,0</td>
<td>3,6</td>
<td>2,4</td>
<td>1,5</td>
<td>35,4</td>
<td>8,6</td>
</tr>
<tr>
<td>Arduraduna</td>
<td>66,7</td>
<td>31,5</td>
<td>17,9</td>
<td>63,0</td>
<td>25,0</td>
<td>9,8</td>
<td>38,9</td>
</tr>
<tr>
<td>Zuzendaria/gerentea</td>
<td>0,0</td>
<td>16,7</td>
<td>28,6</td>
<td>12,1</td>
<td>60,3</td>
<td>18,3</td>
<td>22,7</td>
</tr>
<tr>
<td>Giza baliabide zuzendaria</td>
<td>8,3</td>
<td>14,8</td>
<td>0,0</td>
<td>6,7</td>
<td>0,0</td>
<td>1,2</td>
<td>5,1</td>
</tr>
<tr>
<td>Teknikaria</td>
<td>16,7</td>
<td>9,3</td>
<td>7,1</td>
<td>6,1</td>
<td>7,4</td>
<td>12,2</td>
<td>8,3</td>
</tr>
<tr>
<td>Administratua</td>
<td>0,0</td>
<td>27,8</td>
<td>42,9</td>
<td>7,3</td>
<td>2,9</td>
<td>22,0</td>
<td>14,4</td>
</tr>
<tr>
<td>Besterik (senitartekoa,…)</td>
<td>8,3</td>
<td>0,0</td>
<td>0,0</td>
<td>2,4</td>
<td>2,9</td>
<td>1,2</td>
<td>1,9</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Guztira</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
<td><strong>100,0</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

A. Eranskina - Metodología

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza erakundeak</th>
<th>Higiezinen agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sexua</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Emakumea</td>
<td>66,7</td>
<td>47,3</td>
<td>53,6</td>
<td>66,1</td>
<td>50,7</td>
<td>67,1</td>
<td>60,4</td>
</tr>
<tr>
<td>• Gizona</td>
<td>33,3</td>
<td>52,7</td>
<td>46,4</td>
<td>33,9</td>
<td>49,3</td>
<td>32,9</td>
<td>39,6</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Adina</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• 30 urte edo gutxiago</td>
<td>33,3</td>
<td>1,9</td>
<td>7,1</td>
<td>6,0</td>
<td>11,3</td>
<td>9,2</td>
<td>7,9</td>
</tr>
<tr>
<td>• 31-40 urte</td>
<td>33,3</td>
<td>36,5</td>
<td>39,3</td>
<td>45,2</td>
<td>35,2</td>
<td>15,8</td>
<td>36,1</td>
</tr>
<tr>
<td>• 41-50 urte</td>
<td>25,0</td>
<td>32,7</td>
<td>17,9</td>
<td>36,3</td>
<td>26,8</td>
<td>36,8</td>
<td>32,7</td>
</tr>
<tr>
<td>• 51 edo gehiago</td>
<td>8,3</td>
<td>28,9</td>
<td>35,7</td>
<td>12,5</td>
<td>26,8</td>
<td>38,2</td>
<td>23,3</td>
</tr>
<tr>
<td>GUZTIRA</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td>Bataz besteko adina</td>
<td>37,9</td>
<td>45,0</td>
<td>43,3</td>
<td>41,1</td>
<td>42,6</td>
<td>47,1</td>
<td>43,1</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: IKEI.

Ondorengo taulan, inkesta erantzun duten pertsonen euskararen ezagutza maila eta inkesta erantzuteko aukeratutako hizkuntza zehazten dira.

Euskararen ezagutza maila (% 41) % 56a arte hazi egiten da 30 urte baino gutxiagoko pertsonen artean eta gizonen eta emakumezkoen artean ez da desberdintasun handirik nabarmenitzan.

Inkesta erantzuteko euskara aukeratu dutenen kopuru handiagoa izan da garraioa, energia eta finantza erakundeen kasuan.
## A. Eranskina - Metodologia

### Inkestra erantzun duten personen euskaraz hitz egiteko gaitasuna eta inkestra erantzuteko aukeratutako hizkuntza, jarduera sektorearen arabera (%)

<table>
<thead>
<tr>
<th>% bertikala</th>
<th>Posta eta komunikazioa</th>
<th>Garraioa</th>
<th>Energia</th>
<th>Merkataritza</th>
<th>Finantza era-kundeak</th>
<th>Higiezinaren agentziak</th>
<th>Guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Euskaraz hitz egiteko gaitasuna</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Bai</td>
<td>8,3</td>
<td>43,6</td>
<td>46,4</td>
<td>35,1</td>
<td>59,7</td>
<td>38,6</td>
<td>41,0</td>
</tr>
<tr>
<td>• Zerbait, zailtasunez</td>
<td>25,0</td>
<td>14,5</td>
<td>21,4</td>
<td>23,0</td>
<td>16,7</td>
<td>25,3</td>
<td>21,2</td>
</tr>
<tr>
<td>• Ez</td>
<td>66,7</td>
<td>41,8</td>
<td>32,1</td>
<td>42,0</td>
<td>23,6</td>
<td>36,1</td>
<td>37,7</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Inkestra hizkuntza</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>• Gaztelaniaz</td>
<td>91,7</td>
<td>63,6</td>
<td>53,6</td>
<td>76,4</td>
<td>47,2</td>
<td>73,5</td>
<td>68,2</td>
</tr>
<tr>
<td>• Euskaraz ala gaztelaniaz</td>
<td>0,0</td>
<td>5,5</td>
<td>7,1</td>
<td>3,4</td>
<td>1,4</td>
<td>7,2</td>
<td>4,3</td>
</tr>
<tr>
<td>• Euskaraz</td>
<td>8,3</td>
<td>30,9</td>
<td>39,3</td>
<td>20,1</td>
<td>51,4</td>
<td>19,3</td>
<td>27,6</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
<td>100,0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Iturria:** IKEI.
Azterketa kualitatiboa
1. Sarrera
1. Sarrera

1.1. Sarrera

Txosten honek bi atal ditu:

A. Enpresa eta establezimenduetako giza baliabideen arduradunak eta bezeroaren arreta zerbitzuko arduradunak egindako elkarrizketa sakon

B. Katalunia eta Quebec-eko esperientzien azterketa


Analisi honekin enpresak, erakunde eta establezimenduek eguneroko ekintza eta jardueretatik euskaldunen erabilera dagokionez bere enpresaren, jarduten duten sektorearen eta modu orokorrean gizartearen egoera zein den azaltzen dituzten ezaugarriak identifikatzea bilatzen da (euskararen egoera zein den, etorkizunera begira zer helburu dituzten, sektoreko kontsumitzailen profila zein den, zeintzuk dira hizkuntzari dagokionean antzekoak diruzten behar...).

Bigarren atalean, 123/2008 Dekretuak ezartzen dituen betebeharrak eta zereginak eta bere eraginpean douden enpresak, erakunde eta establezimenduek kontutan hartuta, erreferentziakoak diren Katalunia (Estatu mailan) eta Quebec-en (nazioarte mailan) kontsumitzailleen hizkuntza eskubideeen inguruan martxan jarri diren praktika orak eta ekimenak aztertuko dira.

Horretarako, azken urteetan hizkuntzaren normalizazioa eta kontsumitzailleen enpresak, erakunde eta establezimenduek hizkuntzaren erabilera sustatzea martxan jarritako zenbait ekimen, jardunaldi, ekintza, ... aztertuko dira. Era berean, lurralde hauetako praktika orak identifikatuko dira.
2. Elkarrizketa sakonen ondorioak
2. Elkarrizketa sakonen ondorioak

2.1. 123/2008 Dekretuaren betetze mailan eragina duten adierazleak

Giza baliabideen departamentuetako eta bezeroaren arreta zerbitzuko arduraduneko egindako elkarrizketetatik ondorengo aspektuak ondorioztatuta da, hautako batzuk 123/2008 Dekretuaren betetze mailaren azterketan egindako inkestak emaitzak baieztatzen dituztenak:

2.1.1. Bezeroen eragina enpresek euskararekiko duten jarreran

- Eskariak, hau da, bezeroek enpresak eta establezimenduek euskararekiko egiten duten esforzuan erabakigarriak dira


- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen udalerria kokatuta dagoen gune soziolinguistikoak euskara erabilera eragine zuzena dauka

  123/2008 Dekretuaren betetze-mailarekin buruzko ikusketa egindako inkestan ondorioztatutako zenbait emaitze berrietan dira. Zehazki, eta inkestan ikus moduan, elkarrizketetan iritziz kontsumitzaileen eta erabiltzaileen udalerriko kokatuta dagoen gune soziolinguistikoak euskararen erabilera eragine zuzena dauka.

  Hau da, elkarrizketa sakonetan parte hartu dutenen iritziz, gune soziolinguistiko euskaldunagoetan dauden establezimenduek kontsumitzaileen eta erabiltzaileen harremanetan jarraitzen du, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen maitasuna aldeko lortu ahal izatea eta euskara mailako erabiltzearen eragina errazagoa da. Aldi berean, lan-gileen artean euskaldunak maila altuagoa dago eta euskaldunak prozesuarekin jarraitzeko eta euskara maila hobetzeko ikastaroak egiteko jarrera positiboagoa erakusten duten.
2. Elkarrizketa sakonen ondorioa

- D hezkuntza modeloaren garapena elementu lagungarria izan daiteke euskarako produktu eta zerbitzuen erabiltzaile eta kontsumitzaile potencialen eskariaren bilakaerari dagokionez

Ikerketa aurrera eramateko egin diren elkarrizketa sakonetan bildutako iritzien artean, euskara ezagutzen duten eta hitz egiten duten umeen eta gazteen kopuruaren hazkundeak etorkizunean kontsumitzaile eta erabiltzaile izango direnen artean zerbitzua euskarak jasotzea eskatuko duten bezeroen presioa suposatu dezakeela antzeman da.

Euskal Autonomi erkidegoko ikasle kopuruaren bilakaera, ikasketak egiteko aukeratutako hizkuntza modeloaren arabera (Eustat. Escola Jardueneren Estatistika):

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>1983</th>
<th>2012</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ikasleak guztiak</td>
<td>530,713</td>
<td>378,837</td>
</tr>
<tr>
<td>A modeloa</td>
<td>341,868</td>
<td>80,226</td>
</tr>
<tr>
<td>B modeloa</td>
<td>42,401</td>
<td>72,987</td>
</tr>
<tr>
<td>D modeloa</td>
<td>74,342</td>
<td>223,604</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Era berean, elkarrizketatuen iritziz EAEko ikastetxeetan nagusitzen den hezkuntza modeloaren eragina dela eta, Gipuzkoan azken urteetan bertan bizi diren atzerriko ume eta gazteen artean euskara hitz egiten dutenen kopuruaren tendentzia positiboa antzeko dute. Are gehiago, elkarrizketatuen ustez, zenbait kasuetan, agian eskolan euskara ikasten dutelako gaztelania ikasi aurretik, euskara gaztelania baihoi nobetan menperatzen dute.

- Eskolatze urteetan aukeratutako hezkuntza modeloak etorkizunean langileak izango diren pertsonetan duen eragina

Umeen eta gazteen artean euskarak eragutza mailak gaur egun azaltzen duen hazkundearen joera berrestzen bada, egoera honek etorkizuneko langileen eskaintzaren izadan deitzea kontutan hartu behar da.

Elkarritxeatetan parte hartu duten pertsonen arabera, gaur egungo umeak eta gazteen etorkizunekoa langileak izango diriez, eta aipatu den bezala azken urteetan Euskal Autonomi Erkidegoko hiru lurraldetan eskolatze prozesuan aukeratutako hezkuntza modelo nagusia D modeloa denez, umeak eta gazteak duten euskarak ezagutza maila hazten ari da eta, ondorioz, etorkizunean kontsumitzaile eta erabiltzaileei enpresetan zerbitzua euskarak emateko gai izango diren geroa eta pertsona gehiago egongo dira.
2. Elkarrizketa sakonen ondorioa

2.1.2. Enpresaren jarduera sektoreak euskarako jarrera duen eragina

- Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen harremanetan jartzerako orduan euskara nabarmenki gehiago edo gutxiago erabiltzen duten jarduera sektoreak daudela antzeko da

Enpresa kokatuta dagoen gune soziolinguistikoa bat edo beste izateak 123/2008 Dekretuaren betetze mailan eragina duela esan badugu ere, elkarrizketatuen ustez gune soziolinguistiko berdinean ere aldeak antzematzen dira establezimenduaren jarduera sektorearen arabera.

Elkarrizketa sakonetan ondorioztatu denez, kontsumitzaileen artean zerbitzua gaztelaniaz eskatzea joera nabarmenki handiagoa da produktu edo zerbitzuko kompleksuak edo balio ekonomiko altukoak diren produktu edo zerbitzuak erostearakoan. Gaztelaniarako joera hau etxebizitzako, asegueratuko edota finantza sektoreko produktu edo zerbitzuak eskuratzean antzematen da bereziki.

- Euskarak beste hizkuntzekin lehian dago

Elkarrizketan parte hartu duten pertsonen ustez, zenbait sektoreetan antzematzen da (ostalaritza, turismoa, kulturarekin zerikusi duten zerbitzuak…) euskarak bigarren maila batera pasa dela enpresa eta establezimenduek dituzten bezeroen profila dela eta, Elkarrizketatuen ustez, azken urteetan Euskal Autonomi Erkidegoan atzeriko bizirikobisun bizi izan den hazkundegagatik, sektore hauen ingelesak eta frantsesak garrantzia irabazi bizi dira (azken bi urteetan errusierak eta japonierak ere) eta hori dela eta establezimenduek euskarako zerbitzuak emateak ez duela hainbeste garrantzi uste dute.
2. Elkarrizketa sakonen ondorioak

2.1.3. Tresnak, diru-laguntzak eta prestakuntza enpresetan euskararen erabilera sustatzeko

- Zenbait sektoreetan antzematen den behin-behinekotasuna edo uterokotasuna langileei eskaintzen zaient prestakuntza baldintzatzen dute

Zenbait sektoreetan langileak kontratatzerakoan dagoen behin-behinekotasun edo uterokotasun tasa altuek (ostalaritza, kultur ekimenak,…) enpresetako prestakuntza politika baldintzatzen du. Hau da, elkarrizketatuen ustez, langileen errotazio maila altuek euskararen erabilera sustatzeko prestakuntzan inbursio gutxiago da markatzen.

Elkarrizketetatik ondorioztatuta sektore hauetan, denboraldi laburretarako lan-kontratuak egiten direnez eta langileak enpresetan denbora gehiago egongo ez direnez, enpresek prestakuntzan inbursioak egiteko interes gehiago ez dute.

- Langileei eskaintzen zaizkien prestakuntza programen eraginkortasuna zalantzan jartzen dute

Elkarrizketetan parte hartu duten zenbait pertsonen iritziz, langileei eskaintzen zaizkien prestakuntza programetan hobetu daitezkeen esparruak daude. Behar bada, programa hauen erakargarritasunean eragina duten aspektuen artean prestakuntza egiteko momentoa (lan orduetan, lan orduetatik kanpo), antolatu den lekua (enpresan bertan, beste leku batera joan beharra, Internet bidez onlineko ikastaroak), prezioa (guztiz diruz lagunduta, neurri batean diruz lagunduta), euskarria edo formatua (presentziala, ordenagailu bidez, Internet bidez)... aurkitu daitezke.

Interesgarria izango litzateke langileei eskaintzen zaient prestakuntzaren azterketa sakon bat egitea balorazio negatibo honetan erabakigarriak sueratzen diren elementuetan sazondu ahal izateko.

Dena den, elkarrizketatuen ustez langileen prestakuntza bultzatzen eta sustatzen jarraitzea garrantzitsua da.

- Sektore desberdinetara zuzendutako software-a euskaratzea

2. Elkarritxako sakonen ondorioak

2.1.4. Enpresaren euskararekiko jarrera eta euskarari ematen dion garrantzia

- Enpresaren zuzendaritzak euskararekiko azaltzen duen jarrera 123/2008 Dekretuaren betetze mailan eragina dauka.

123/2008 Dekretuaren betetze mailari buruzko ondoriozlatutako emaitzak berretsz, establezimenduen zuzendaritzak euskararen aldeko hizkuntza politika bat definituta duen kasuetan, kontsumitzaile edo erabiltzaileekin harremanetan jartzerakoan euskararen aldeko jarrera erakustea errazagoa da.

Era berean, eta euskara erabiltzearen aldeko hizkuntza politika bat definituta duten enpresa hauetan, kontsumitzaile edo erabiltzaileekin harremanetan jartzerakoan edo zerbitzu ematerakoan lehenik euskaraz hitz egitearen (edo idaztearen) joera antzematen da.

Ildo beretik, kontsumitzaile eta erabiltzaileei euskarako zerbitzu eskaini nahi duten enpresen kasuetan, langileei euskara hobetzea prestakuntza inbertitzeko esforzu berezi bat egiteko prest dau delaikus da.

2. Elkarrizketa sakonen ondorioak

2.2. Euskararen aldeko jarrera erakutsi duten elkarrizketatuak emandako iritziak

- Gizartean euskararen aldeko kontzientzia sortzea beharrezkoa da. Euskararen aldeko diskriminazio positiboa egin behar da “gaztelaniaren kontrako kanpainarik egin gabe”.


- Euskara erabiltegearen aldeko jarrera positibista sortu euskararen aldeko pedagogiarien.

- Komunikabideak euskararen aldeko kanpaina egiteko erabili. “Eusko Jaurlaritzak telebista eta irati publikoa ditu bere esku gizartearen aur- rean euskararen aldeko jarrera erakusteko eta euskararen aldeko kanpainak egiteko”.


- Euskal Autonomi Erkidegoan jarduten duten enpresa pribatu handiekin, euskaldunak zein kanpokoak izan, akordioak sinatu Euskararen aldeko diskriminazio positiboa egin dezaten. Enpresa handiekin euskalduntzak prozesuak marxian jarrikoak aztertuz, gizarteak euskararen aldeko jarrera erakusteko eta euskararen aldeko kanpainak egiteko.

- Euskararen kontzientziaren sortzea beharrezkoa da. Euskararen aldeko diskriminazio positiboa egin behar da “gaztelaniaren kontrako kanpainarik egin gabe”.


- Euskara erabiltegearen aldeko jarrera positibista sortu euskararen aldeko pedagogiarien.

- Komunikabideak euskararen aldeko kanpaina egiteko erabili. “Eusko Jaurlaritzak telebista eta irati publikoa ditu bere esku gizartearen aur- rean euskararen aldeko jarrera erakusteko eta euskararen aldeko kanpainak egiteko”.


- Euskal Autonomi Erkidegoan jarduten duten enpresa pribatu handiekin, euskaldunak zein kanpokoak izan, akordioak sinatu Euskararen aldeko diskriminazio positiboa egin dezaten. Enpresa handiekin euskalduntzak prozesuak marxian jarrikoak aztertuz, gizarteak euskararen aldeko jarrera erakusteko eta euskararen aldeko kanpainak egiteko.

- Euskararen aldeko jarrera erakutsi duten elkarrizketatuak emandako iritziak
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kualitatiboa

2. Elkarrizketa sakonen ondorioak

- establezimenduen helburu garrantzitsuena gainontzeko enpresei zerbitzua euskaraz eskaintzeko moduan aurkituko dira”.

  - Umeetan eta gazteetan mantendu esfortzua. “Gaur egun D hezkuntza modeloa nagusia dela eta, ia ume eta gazte guztiak elebidunak dira, nahiz eta ama hizkuntza euskara ez izan. Umeen eta gazteen artean euskarazko harremanak sustatzeko kanpainak sortu, euskara “cool” iza-tea lortu. Harretarako, komunikabideetan (kirolariak, musikariak,… miresten duten pertsonak erabil) eta ikastetxeetan kanpainak”.

  - Umeak dituzten familietan euskararen erabilera sustatzen bada umeei euskara erabiltzearen garrantzia helaraziko diete eta ume horiek izango dira etorkizunean enpresa eta establezimenduetan euskarazko zerbitzua eskatuko dutenak.

  - Langileak euskalduntzen jarraitu.

  - Enpresa eta establezimenduetako jabeek euskarazko zerbitzua emateko beharra dagoela antzeman behar dute. Behar hori kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskatzen dutelako antzematen badute, enpresako politika bezala ezarriko dute euskarazko zerbitzua eskaintzea (ahozkoa, idatzizkoa zein bezeroaren arreta zerbitzukoak).
2. Elkarrizketa sakonen ondorioak

2.3. Ondorioak

Elkarrizketatutako enpresa eta establezimendu guztienez ezkerra nagusia kontsumitzaile eta erabiltzaileen beharretara ahalik eta azkarren moldatzea da. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskatzen dutena da erabakigarriena enpresa eta establezimenduen zuzendaritzak zein zerbitzu eskainiko duten erabakitzeko aspekturik garrantzitsuena. Hots, enpresa eta establezimenduetara gertatzen garen uneo eta euskara zerbitzua exijitzen badugu (berrin langileekin dugun harremanetan, idatziko harremanetan zein bezeroaren areta zerbitzuarekin mantentzen dugun harremanetan) enpresa eta establezimenduek zerbitzua euskaraz emateko euren esku dauden baliabide eta erreminta guztiak erabiliko dituzte, bezeroen behar eta nahiak asetzea delako beraien lehentasuna.


Hori guztia kontutan hartuta, egoki sektorearen araberako, gune soziallinguistikoaaren araberako eta enpresa edo establezimendu motaren araberako politikak planetaiz egin beharko. Kontzentrat politikak berdinko planetaiz egin ez da eraginkorra, egoera eta errealitate desberdinak dituzten enpresa eta establezimenduak daudelako eta horrek politika desberdinak eskatzen ditu.
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa
3.1. Katalunia
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

3.1.1. **Hizkuntza Politikako erakunde arduraduna**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza Politikako erakunde arduraduna: Hizkuntza Politikako Zuzendaritza Orokorra 25</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Erakunde honen helburua, beste askoren artean, Kataluniako tokiko erakundeek sortzen dituzten eta hizkuntza politikarekin eta hizkuntza katalanaren sustapenarekin zerikusia duten ekintzak bultzatzea eta koordinatzea da, hala badagokio, Hizkuntza Normalizaziorako Partzuergoaren bidez.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Hizkuntza Politikako Zuzendaritza Orokorra**

- **Funtziak eta antolaketa**
- **Earakundeak**
- **Arloak**
- **Informazioa eta hedapena**
- **Katalan ikasi**

25http://www20.gencat.cat/portal/site/lldengcat/menuitem.1ab5c94fe6d0a1e7a129e410b2c0e1a00/2?vgnextoid=bccbb92945007110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=bcbb92945007110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

3.1.2. Kataluniako hizkuntza politikaren legea eta jarduera ekonomikoa

Hizkuntza politikaren inguruko urtarrilak 7ko 1/1998 Legea 24 eta jarduera ekonomikoa

<table>
<thead>
<tr>
<th>V. kapitulua</th>
<th>Jarduera sozioekonomikoa</th>
<th>Entresa publikoak</th>
<th>Zerbitzu publiko ekpresak</th>
<th>Bezeroei arreta</th>
<th>Diruz lagundutako enpresak</th>
<th>Kontsumitate eta erabiltzaileak</th>
<th>Informazioa</th>
<th>Publizitatia</th>
<th>Lan jarduera eta jarduera profesionala</th>
</tr>
</thead>
</table>

30. artikulua: Entresa publikoak
✓ Generalitat-eko entresa publikoak eta tokiko erakundeak, eta hauen emakidunak, katalana erabili behar dute normalean beraian barne dokumentazioetan, errotulazioan, erabilera argibideetan eta saltzen dituzten produktu edo zerbitzuen etiketa eta ontzietan.

31. artikulua: Zerbitzu publikokoko enpresak
✓ Zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten enpresak, garaioak, komunikabideak, bezalako enpresak, katalana erabili behar dute gutxienez errotulazioan eta megafonia bidezko komunikazioetan
✓ Katalunian biz diren pertsonei zuzendutako ohar eta gutunak, fakturak eta trafiko gainontzeko dokumentuak barne, gubienez katalanez idatzita eman behar dute, biztanleak gaztelaniaz jasotzeko gaztelaniaz jasotzea eskatzen badira, gaztelaniaz jasotzea eskatzen badira, gaztelaniaz jasotzea eskatzen badira.

32. artikulua: Bezeroei arreta
✓ Katalunian produktuen salmenta edo zerbitzuak eskaintzen jarduten duten entresa guztiak kontsumitaileak eskatzen duten Kataluniako edozein hizkuntza ofizialetan hartatzea gai izan behar dira.
✓ Kataluniako Goberruan bezeroaren arretaren esparruan katalanaren erabileria sustatzea behar du ergoinkorak diren neurriein.
✓ Publikoari irekita dauden estabilizimenduetan kontsumitaileei zuzenduta dauden seinalak eta finkoa diren antolazio orokorreko kartela eta eskaintzen diren zerbitzuaren inguruko dokumentuak gubienez katalanez idatzita eman behar dira. Arau hau ez da markei, izen komertzialei eta jabetza industrialeko errotuluetan aplikatzen.

33. artikulua: Diruz lagundutako enpresak
✓ Generalitat-arekin edo tokiko erakundeekin lankidetzan hitzarmen bat sinatu duten enpresek, edo diruz lagunduta dauden enpresek, katalana gubienez errotulazioan eta publikoari zuzendutako dokumentazioan erabili behar dute.
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

34. artikulua: kontsumitaileen eta erabiltzaileen informazioa

- Kataluniako lurraldean banatzen diren produktuen etiketak, ontiak eta erabilera argibideak Katalanez, gazteleraz edo Europako Batasuneko beste edozein hizkuntzat hartako deitura azaldu daiteke.
- Katalunian banatzen diren eta Katalunian egin diren etiketak, ontiak eta erabilera argibideak Katalan, gazteleraz edo Europako Batasuneko beste edozein hizkuntzat hartako deitura azaldu daiteke.
- Generalitat-eko gobiernuan Kataluniako lurraldean banatzen diren sektore zehatzeko kontsumitaileen eta erabiltzaileen zuzendutako informazioa, eta produktu industrialen etiketak eta erabilera argibideak arau behar ditu, bereziki ontziak, jatorriko deitura edo katalanaren presentzia ziurtekoak, katalanez egon behar da derrigorrez.

35. artikulua: Publizitatea

- Kataluniako lurraldean egiten den Generalitat-aren eta tokiko erakundearen, enpresa publikoen eta diruz lagundutako enpresen eta eskubide publikoko gainontzeko erakunde publizitatean, katalana erabili behar da modu orokorrean.
- Generalitat-eko gobiernuak eta tokiko erakundeak publizitatean katalanera erabilera sustatu, lagundu eta bultzatu behar dute, bereziki kalean egiten dena, sektorean ohiko hizkuntza bihurtzeko.

36. artikulua: Jarduera profesionala eta lan jarduera

- Kataluniako Gobernuak eta eskola profesionalek katalanaren erabilera sustatu behar dute jarduera profesionala.
- Kataluniako Gobernuak katalanaren erabilera sustatu behar dut enpresetan, lan harremanetan, enpresa hitzarmenetan, lan kontratuetan, lan harremanen pactoaketatuta erakunde publizitatean katalana erabili behar da.
- Lan hitzarmen kolektiboak eta enpresa hitzarmenak langileen artean katalanaren ezagutza sustatzen bideratutako informazioa katalanaren hitzarmen klasuak eta hauan erabilera sustatzen behar da.
- Lan hitzarmen kolektiboak eta enpresa hitzarmenak langileen artean katalanaren ezagutza sustatzen bideratutako informazioa katalanaren hitzarmen klasuak eta hauan erabilera sustatzen behar da.
- Enpresa barruan aurkitzen diren eta langileen zuzendutako dauden izaera finkoa duten errotuak eta informazioa gutxienetan katalanaz azaldu behar da.
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

3.1.3. Hizkuntzaren Normalizaziorako Partzuergoa


Partzuergoa katalanaren ezagutzak hobetu bahi duten 18 urte baino gehiagoko pertsona guztiei hizkuntza katalanean prestakuntza eskaintzen zaie (ahozkoa eta idatzikoak).

- Aholkularitza linguistikoa. Hizkuntzaren inguruko zalantzak erantzun (personalki, telefonaz, fazez edo posta elektronikoz).
- Enpreseei zuzendutako zerbitzuak. Enpresa publiko eta pribatuetan, ospitaletan, merkataritza ganberetan, eskola profesionaleetan, merkataritza elkarretan prestakuntza berezia.
- Erakundeetako zuzendutako zerbitzuak. Erakundeak bertsioak una, aholkularitza zerbitzuak zehatzak eta kultura, auzoetako, gazteen gurasoetako, elkarteko erakundeak zuzendutako prestakuntza berezia.
- Tokiko erakundeetako zuzendutako zerbitzuak. Udalerrietako eta eskualdeko erakundeetako langileei zuzendutako prestakuntza eta programak.

Hizkuntzaren Normalizaziorako Partzuergoa 27

Zerbitzuak

27 http://www.cpnl.cat/
Hizkuntzaren Normalizaziorako Partzzergoaren enpresei zuzendutako zerbitzua

- **Prestakuntza arloa**
  - Prestakuntza eskaintza
  - Katalana ikastaroak
  - Parla.cat\(^{28}\), Online-eko ikastaroak
  - Katalan ikastaroak atal gisa etengabeko prestakuntza

- **Hizkuntzaren aldeko boluntarioak**\(^{29}\): Elkarriketak 72ak katalana praktikatzea aukera ematen duen programa. Elkarriketarako bikotzak sortzean datza programa; katalana osoko hitz egiten dakiak pertsona bat eta katalanaren onartzeko ezagutza dituen beste bat. Programa 2003an sortu zen eta dagoenean 80.000 bikoteka hartu dute parte.

- **Aholkularitza linguistikoa**\(^{30}\): Programa hau erabilizten duten pertsonek autonomia linguistikoa lortzea eta zalantza linguistikoei erantzun egiteko baliabideak eskaintza da programa honen helburua. Programa administrazioari, enpresei, erakundeei eta gizarteek orokorrean zuzenduta dago. Ondorengo zerbitzuk eskaintzen ditu:
  - Hizkuntza-aholkularitza
  - Testu laburren errebasoa (geihinera lau orrialde)
  - Aholkularitza personalizatua eta Hizkuntza autonomia lortzeko planak
  - Hizkuntza baliabideen inguruko saioak
  - Hizkuntza-baliabideei eta prestakuntzari buruzko informazioa


- **Hizkuntza plana**\(^{32}\): Aurrez antolatutako prozesu bat da, non enpresaren eragiketa eta beharrei egokituta dagoen. Langleen ezagutza linguistikoen eta komunikazioen egokiztura laguntzen duten ekin eta zerbitzuen mutsua biltzean. Hizkuntza Normalizaziorako Partzzergoak prozesua gurutzatzean 2003an zehar laguntzen beharra dagoen programaaren hainbat erabakia, arren prestakuntza, prestakuntza-ikastaroak, hizkuntzaren aldeko boluntarioak, hizkuntza arloaren plangintza, hizkuntza planaren ebaluazioa...

29 http://www.vxl.cat/
30 http://www.cpnl.cat/recursos/
31 http://www.cpnl.cat/organitzacions/indexpla.html
32 http://www.cpnl.cat/organitzacions/plalinguistic.html
3.1.4. Erakunde eta enpresa zuzendutako laguntzak

Esku hartze esparruak hizkuntza politikako gaietan: erakunde eta enpresa zuzendutako laguntza

33 http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.1ab5a94fef60a1e7a129d410b0c0e1a0/?vgnextoid=460ec044dde66210VgnVCM1000008d0c1e0a8CRD&vgnextchannel=460ec044d5995a10VgnVCM1000008d0c1e0a8CRD&vgnextfmt=default

3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

Kontsumitzaileen eta erabilzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuan betetzen-mailaren azterketa kualitatiboak
### 3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

#### 3.1 Katalunia

<table>
<thead>
<tr>
<th>Katalana eta enpresa: egunean zaude? 34</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Enpresaek bezeroei eskain behar dikiheeten informazioa hizkuntzari buruzko arauen berri ematen du atal honek.</td>
</tr>
<tr>
<td>Izan ere, Katalunian badago ere kontsumitaileen hizkuntza eskubideak arautzen dituen dekretu bat.</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ Katalunia kontsumo kodeak kontsumitaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubide bereiziak aintzatzen ditziel eta, hauen gauzatzea bermatzeko, betebeharker ezartzen ditzkie Katalunian zerbitzuak edo produktuak eskaintzen dituen enpreseei.</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ Egokitzerako epea enpresa guztientzat 2011ren Uztailak 23an bukatu zen.</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ Jendaurreko arreta: kontsumitaileei azoh zeidatza artatu behar zaie haiek aukerako hizkuntza ofizialean.</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ Informazioa eta agiriak: gubienez katalanez egon behar dute eskuragarri, erosteko gorkidean, informazio finkoa, asekidura kontratuak, ohiko klausulak, araudiak, baldintza orokorak, kontratu agiria, aurrekontuak, gordailu frogagiriak, fakturak eta gaur egun batzuetako datorrezko edo haiei aipamenak egiten ditzaketen beste agiri guztiak.</td>
</tr>
<tr>
<td>✓ Etiketak eta jarraibideak: katalanez gubienez idatziak egon behar dute, produktu eta zerbitzuen erabilpen eta kontsumo egoki rako beharrezko informazioak, hala nola osasun eta segurtasunaren babespenarekin zuzenki lotutako derrigorrezko datuaik.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

34 http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.b318de7234a6d0e7a7e129d410b9c0e1a0/?vgnextoid=cf4dac81a7e04310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextchanne l=cf4dac81a7e04310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default

b) Tresnak eta baliabideak

Katalan ez lan egiteko tresna eta baliabideak

Tresna eta baliabide sorta zabai bat eskaintzen da katalan ez lan egiteko.

Tresna motak:

- Ebaluaketa
- Prestakuntza
- Enpresetako hizkuntzaren aldeko boluntarioak
- Eredikoa jardunen eta osarrirako teknologien helatsiak
- Egiturako prestakuntza
- Ebaluaketa diagnostiko
- Katalan eta enresa: egunean raude?
- Eskulturarako hizkuntzaren aldeko boluntarioak
- Hizkuntza eta Gizarte Erantzukizuna
- Kanpainak
- Sariak

---

http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.b318de7236aed0e7a129d410b0c0e1a0/?vgnextoid=404ff9465ff6110VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=404ff9465ff6110VgnVCM100000b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default
### 3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

#### 3.1 Katalunia

<table>
<thead>
<tr>
<th>Ebaluaketako tresnak</th>
<th>Llenguatest Consum</th>
<th>Llenguatest Empresa eta hobekuntzarako gomendioak</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>✓ Llenguatest Consum: Kataluniako kontsumo kodeak ezarritako hizkuntza betebeharren autodiagnostikoa egiteko 8 galderako online galdetegia da: <a href="http://www.gencat.cat/llengua/llenguatest/llenguatest_consum.htm">http://www.gencat.cat/llengua/llenguatest/llenguatest_consum.htm</a></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

Prestakuntza eta enpresetako hizkuntzaren aldeko boluntarioak

- **Parla.cat**: 37. Online ikastaroak, enpresetarako egokituak edo hiritarrentzakoak, askak edo gidatuak.


### Tresnak eta baliabideak

#### Ebaluaketa

**Prestakuntza**

**Enpresetako hizkuntzaren aldeko boluntarioak**

**Ereduko jardunen eta algoritmo telematikoak**

#### Parla.cat


#### Boluntarioen hizkuntza enpresek

- [http://www.vxl.cat/](http://www.vxl.cat/)
Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kualitatiboak

3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

Eredu moduan erabili daitezkeen agirien hedapena: enpresen erabilerarako ereduko agiriak

- Agirien eredua: lanbide, enprese, eta administraazio gain, legeetako agiri eredua dauzka, eta akademikoak, Enpresentzako agirien eskuburu bat eskaintzen du beste hainbat zerbitzuen arteen.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Modelos de documentos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Árboles laboral e / de la empresa</td>
</tr>
<tr>
<td>- Planificación de trabajo (Institut de Catalunya, Departamento d'Empresa y Desarrollo)</td>
</tr>
<tr>
<td>- Manual de documentos de la empresa (Istitut del Tractament de Catalunya, Departamento de Empreses y Desarrollo)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Enpresari zuzendutako dokumentuen gida 39 |

39 http://www.gencat.cat/empresaiocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

| Eredu moduan giden hedapena | Enpresarentzako hizkuntza jarduera onen eskuliburua


- "Enpresarentzako hizkuntza jarduera onen eskuliburua" 41: Enpresei zuzendutako gida, katalana bere jarduera eta komunikazio guztietan sartu dezaten, gizarte erantzuzun ekintza bezala baina baita arraza komertzial hutsak direla eta. Plataformak garatutako materiala da hau ere, Zuzendaritzaren laguntzarekin.


---

| Enpresarako agiri eskuliburu | Enpresarentzako hizkuntza jarduera onen eskuliburu

### Enpresarako agiri eskuliburu

42 [Gamme - Manual de documentos para la empresa](http://www.gencat.cat/empresaiocupacio/departament/centre_documentacio/publicacions/empresa/mde/web/)

41 [Plataforma-llenga.cat](https://www.plataforma-llenga.cat/media/assets/2620/plataforma_manual_Finalb.pdf)

40 [Empresaencatala.cat](http://www.empresaencatala.cat/)
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

**Beste euskari teknologikoak**

- **“Plats a la carta”**: Jateetxeek katalanez lan egiteko baliabideak. Jateixe kartak katalanez idazteko aplikazio bat du barne, eta bost hizkuntzatara itzultzea.
  
  [Link](http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.7146237d0006f0e7a129d410b0c0e1a9/?vgnextoid=be484e11349f3810VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=be484e11349f3810VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default)

- **EinesTIC**: oinarrizko tresna informatikoak dohainik eskaintzen ditzke autonomoei eta enpresak txikiei.
  
  [Link](http://www.idigital.cat/web/einestic)

- **Softcatalà**: irabazi-asmo alkeria izango denez, Internet eta teknologia berriaren katalanaren erabilera bultzatzea. Zenbait tresna eskaintzen ditu honetan.
  
  [Link](http://www.softcatala.org/)

- **Hizkuntzaren enpresa eta profesionalen gidea**: Itzulpenak eta zuzenketak egiten dituzten profesional eta enpresen gidea hemen aurki daitezke.
  
  [Link](http://www14.gencat.cat/llc/AppJava/professionals.html)

- **Optimot. Kontsulta hizkuntza konsultak**: web zerbitzu honek kontsulta automatiko ahalbidetzen ditu: oinarrizko bilaketa, esaldi zehatzak, irizpideak, itzulpenak, aditzak, deklinazioak... Erantzun personailizatuak ere eskaintzen dira lehen azpizginen erabilgaria ez balitz.
  
  [Link](http://www14.gencat.cat/llc/AppJava/index.html)

- **Itzulpen automatikoa**: hurrengo webguneko itzultzaile automatikoa ezberdinetarako loturak eskaintzen dira, katalana eta beste zenbait hizkuntzen artekoak. Hailes artean gainera, okzitien dago, katalanaren hizkuntza ezberdin hurbilena.
  
  [Link](http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.1d1d9809f1459b71e7a129d410b0c0e1a9/?vgnextoid=7ff7eacfc9f8f2dc210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=7ff7eacfc9f8f2dc210VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default)
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

c) Informazio kanpainak

Komunikazio kanpainak. “Katalanari irekiak”

- “Katalanari irekiak” elikagaian sektorearentzat. Fruitu, barazki eta beste elikagaien buruzko lexikoarekin.
- “Katalanari irekiak” ileapaindegintzako lexiko bereziarekin.
- “Katalanari irekiak” mintzalekuentzat. Posterrak eskaintzen ditu, “Mintzalekua”, eta “Mintzalekuaren oinarriko gida”.
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa
3.1 Katalunia

d) Sariak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sariak</th>
</tr>
</thead>
</table>

[^4]: [http://www20.gencat.cat/portal/site/lengcat/menuitem.b318de7236aed0e7a129d41080c0e1a0/?vgnextoid=b100f449e44c6110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=b100f449e44c6110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default](http://www20.gencat.cat/portal/site/lengcat/menuitem.b318de7236aed0e7a129d41080c0e1a0/?vgnextoid=b100f449e44c6110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=b100f449e44c6110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default)
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa
3.1 Katalunia

e) Hizkuntza eta Gizarte Erantzukizuna

Hizkuntza eta Gizarte Erantzukizuna

- Gizarte erantzukizunaren inguruko enpresa politikan, hizkuntza eragile nabamen bat dela adierazten da.
- Europa mailako ikerketen arabera, onuragarria da hizkuntzaren kudeaketa indarrean dauden legeen betekuntzara bakarrik ez mugatzea. Kudeaketa eraginkor eta orokorra gauzatu behar da enpresaren komunikazioan, gizartearekiko harremana hobetzeko eta ondorioz erabiltzailei eskainitako irudia ere.

Katalan hizkuntzaren bamerakuntza eta enpresen eleanittasunaren erabakia onurak dakartza.

- Zerbitzua ezberdintzen du eta kalitatea areagotzen du.
- Bernikuntza eta aurrerapena garatzen du.
- Ekintzak ikuspegi bat garatzen du.

44http://www20.gencat.cat/portal/site/llengcat/menuitem.7146237d0006f0e7a129d410b0ce1a0/?vgnextoid=06e8d1767f268210VgnVCM100008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=06e8d1767f268210VgnVCM100008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa
3.1 Katalunia

1) Hizkuntza bultzatzen duten erakundearen erolda eta hauen proiektue iuzendutako laguntza

Erakundeak

- Hizkuntza sustatzea
- Gizarteratzea
- Enpresak eta sindikatuak
- Kultura
- Gazteria eta jolasia

<table>
<thead>
<tr>
<th>App Shopping Costa Daurada 45</th>
<th>Proiektuak: Enpresak eta sindikatuak. CATEMPREN 46</th>
<th>Oberts al català 47</th>
</tr>
</thead>
</table>

45 http://www.cecosect.com/
46 http://catempren.pimec.org/ca/home
47 http://www.confecom.cat/linguistic/
3. Katalunia eta Quebec-eko esperientziaren azterketa

3.1 Katalunia

### Erakundeak: Katalana bultzatzen duten Erakundeen errolde


Katalanaren sustapena jarrera onak egiten dute antolatzailei deitzen zaio. Edo, erabilera eta ezagutza areagotzera zuzentzen direnak, biztanleri orokorraren artean edo multzo jakin batzuetan.

Web orrian informazio hau eskaintzen da:
- Erroldearen aurkezpen bideoa: http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.b318de7236aed0e7a129d410bd0c8e1a073932d06557f86410VgnVCM2000009b0c1e0aR
c Rodriguez<vngextechaid=932906557f86410VgnVCM2000009b0c1e0aR Rodriguez
- Errolde osatzen duten erakundeen informazio xehatua eskaintzen da. http://www20.gencat.cat/portal/site/Llengcat/menuitem.b318de7236aed0e7a129d410bd0c8e1a07391434a505b6f6410VgnVCM1000008d0c1e0aR Rodriguez<vngextechaid=91434a505b6f6410VgnVCM1000008d0c1e0aR Rodriguez
- Errolde inskribapena egin edo berritzeko betebeharre berazko informazioa ere eskaintzen da.

### Bilakaera

<table>
<thead>
<tr>
<th>Erakundeak</th>
<th>Bilakaera</th>
<th>Erroldeko erakundeen bilera</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cerca d’entitats de forest de la Zerga catalana</td>
<td>Proiektuak</td>
<td>Beste erakundeak laguntza</td>
</tr>
<tr>
<td>Profera</td>
<td>Erakunde bultzatzaileen errolde</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Los entitats del Cerca</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Pertsona Fisikoen Errentaren Zergaren gaineko desgrabazioak: Erroldean dauden erakundeentzako donostiatuko Zergaren aintzirik kundu daitezke.

3.2. Quebec
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

3.2.1. Erakunde arduraduna

Hizkuntza Politikako Idazkaritza

Misia: Quebeceko hizkuntza politikari buruzko koordinazio, kontsulta eta sustapenerako bulegoa da.

Helburuak:

- Hizkuntza politikaren inguruan Ministerioari laguntza teknikoa eta beharrezkoa den kasuetan parte hartzea;
- Hizkuntza politikaren inguruko arautegi-lanak koordinatzea eta "Hizkuntza Frantsesaren Gutuna”rekin (Charte de la langue française) zerikusi duten kasu judizialetan aholkulari bezala aritu;
- Hizkuntzari dagokion gobernuko ekintzetan koherentzia ziurtatu eta jarraipena egin;
- Quebec-en frantsesaren erabilera, kalitatea eta sustapenerako ekintzak bultzatzea;
- Hizkuntza politikaren indartzea, Quebec-en zein azterrian.

Marko legala: "Hizkuntza Frantsesaren Gutuna”rekin (Charte de la langue française)

48 http://www.spl.gouv.qc.ca/
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

3.2.2. Hizkuntza politika

a) Printzipioak eta helburuak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Printzipioak</th>
<th>Hizkuntza frantsesaren babesa eta sustapena;</th>
<th>Quebec-eko ingelez-hiztunen komunitateei n instituzioen errespetua;</th>
<th>Beste kultur komunitateei errespetua (amerindiarrek eta indigenak);</th>
<th>Frantsesa Quebec-eko etorkinen integrazio hizkuntza gisa sustatzea;</th>
<th>Bestelako hizkuntzak ikusteko irekitasuna frantsesaz gain.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hizkuntza Politika 49</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Helburuak</th>
<th>Frantseseko paisaia linguistikoa sustatu publizitatean;</th>
<th>Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zurindutako frantseseko zerbitzuak hobetu;</th>
<th>Frantsesaren erabilera lantokiak eta enpresetan sustatu;</th>
<th>Frantseseko eskoletan jatorriz etorkinak diren gazteen integrazioa.</th>
</tr>
</thead>
</table>

**Politique linguistique du Québec**

La politique linguistique québécoise est le fruit d’un long processus amorcé il y a une quarantaine d’années pour protéger et promouvoir la langue française sur le territoire du Québec, afin qu’elle soit la langue commune servant naturellement de moyen de communication publique entre les Québécois et les Québecoises de toute langue et de toute origine.

**Les objectifs de la politique linguistique**

À travers l’application de la Charte de la langue française et de l’ensemble du dispositif mis en place pour promouvoir la langue française au Québec, la politique linguistique vise quatre objectifs :

- renforcer le visage français de l’affichage public et de la publicité commerciale;
- améliorer l’offre de services en français aux consommateurs et aux consommatrices;
- accroître l’usage du français dans les milieux de travail et dans la vie des entreprises;
- intégrer les jeunes issus de l’immigration à l’école française.

49 http://www.spl.gouv.qc.ca/languefrancaise/politiquelinguistique/
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

b) Hizkuntza politikarako plan estrategikoa, 2009-2014

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza politikarako plan estrategikoa, 2009-2014 50</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Misión:</strong> Frantsesaren sustapena, Quebec-en hizkuntza ofiziala dena, eta Quebec-eko hizkuntza politika marktxan jartzen delakoa. Hizkuntza frantsesaren Gutunak aplikatzen delakoa ziurtatzea.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Bisioa:</strong> Hizkuntza erakundeen jarduera, anitzasuneko eta munduari irekitasuneko testuinguru batean frantsesaz bizarrezko Quebec-eko gizartearen nahia gauzatzen du.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Helburuak:</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>1. Frantsesaren garrantzia Quebec-eko esparu publikoa, bereziki Montreal-eko eskualdean.</td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Lan-esparuetan eta zerbitzu publikoetan frantsesak duen garrantzia indartzea.</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Quebec-eko gizartearen beharreko moldatutako hizkuntza eremintako terminologikoaren garapena eta hedapena.</td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Eskaintza linguistikoa, terminologikoa eta toponimikoa sustatzea.</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Quebec-eko hizkuntza egoeraren bilakaera egoki irabazten eta ebaluatzea.</td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Quebec-eko hizkuntza egoeraren inguruko egunak dokumentatzea.</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Frantsesaren eta Quebec-eko hizkuntza politikaren balorazioa eta hedapena.</td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Quebec-eko hizkuntza politika baloratu eta frantsesaren indarra azpimarratu.</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Herritarrei zuzendutako zerbitzuk hobetu eta Estatuko baliabideen kudeaketa eraginkorra sustatu.</td>
</tr>
<tr>
<td>▪ Zerbitzuen eskaintza modernizatzea eta erakundearen eraginkortasuna areagotu.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

### Hizkuntza politikarako plan estrategikoaren helburuak, 2009-2014

<table>
<thead>
<tr>
<th>Enjue 1</th>
<th>Enjue 2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>La prépondérance du français dans l'espace public québécois, particulièrement dans la région de Montréal</strong></td>
<td><strong>Le développement et la diffusion d'outils linguistiques, terminologiques et toponymiques adaptés aux besoins de la société québécoise</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Orientations, axes**

- Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services public
- Cibler et bonifier l'offre linguistique, terminologique et toponymique

<table>
<thead>
<tr>
<th>Enjue 3</th>
<th>Enjue 4</th>
<th>Enjue 5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>L'analyse et l'évaluation optimales de l'évolution de la situation linguistique québécoise</strong></td>
<td><strong>La valorisation et le rayonnement du français et de la politique linguistique québécoise</strong></td>
<td><strong>L'amélioration de la prestation des services aux citoyens et la gestion optimisée des ressources de l'État</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**d'intervention et objectifs**

- Documenter les connaissances sur la situation linguistique et sur des questions touchant la langue française au Québec
- Mettre en valeur la politique linguistique québécoise et souligner la vitalité du français
- Moderniser l'offre de service et accroître la performance de l'organisation

### Hizkuntza politikarako plan estrategikoan nabarmendu dailiezkeen ekintzak, 2009-2014

- **1.2. helburua. Enpresak eta frantsesa**
  - i. Ziurtagiria ez duten enpresei frantsesaren erabilera orokorrerantz bideratu
  - iii. Sektore mailako esku-hartzeak ezarri, frantsesaren ezarpen arazoak modu orokorrean konpontzeko helburuarekin.

- **1.3. helburua. Hizkuntza frantsesaren Gutunaren erespetua**
  - i. Kexak dituzten espedientezek bataz beste onargarria den epean lantzen direla ziurtatzea eta aldi berean, hauen jarrapenerako lehentasun ekintzak ezarri. Kexa hauek Quebec-eko hizkuntza frantsesaren bula eta tramitatuko dira.51

- **2.1. helburua. Frantsesa dominatzeko eremintak**
  - i. Frantsesa dominatzea ereminten eta laguntzen garapenera eta hedapenera lotutako proiektuak sustatu eta Quebec-en erabilten den frantsesaren inguruko ikerketak sustatu

3.2.3. Quebec-eko Hizkuntza Frantsesaren Gutuna

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hizkuntza Frantsesaren Gutuna</th>
<th>Les lois, règlements et politiques</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Quebec-eko hizkuntza politika hizkuntza frantsesaren Gutunean oinarritzen da batik bat.</td>
<td>La politique linguistique québécoise repose principalement sur la Charte de la langue française. Elle adoptée le 26 août 1977, dans la foulée du livre blanc La politique québécoise de la langue française. La charte de la langue française fait du français la langue normale et habituelle de la vie publique du Québec, soit celle de l'administration, des communications, des ordres professionnels, du travail, du commerce et des affaires et de l'enseignement. Cette loi est complétée par une dizaine de réglements d'application, qui viennent préciser la portée des différentes mesures, et par la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration, adoptée en 1998 et actualisée en 2011, qui vise à faire en sorte que l'administration publique québécoise joue pleinement un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française. Deux autres politiques, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (ré adoptée en 2005) et la Politique de gestion contractuelle concernant la translation des contrats d’approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics (entrée en vigueur en 2008), viennent renforcer le rôle du français dans l'administration publique québécoise. D'autres dispositions linguistiques sont aussi incluses dans diverses lois touchant des secteurs tels que l'éducation, la santé et l'immigration.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Hizkuntza frantsesaren Gutuna frantsesa Quebec-eko bizitza publikoko, Administratzio, komunikazioetako, erkunde profesioale, laneko, merkataritza eta negozioetako eta hezkuntzako hizkuntza normala eta egunerokoan bihurtzen du. 

Lege hau bestelako arautegi multzo batekin osatzen da, neurriaren hedapena eta Administrazioan egiten de frantsesaren erabileraeren eta kalitatearen inguruko Gobernaren politika definitzen dutenak. Guzti honen heiburu Quebec-eko Gobernuak hizkuntza frantsesaren Gutunaren aplikazioan jarrera guztiz bultzatzailea duela ziurtatzea da.


Interesa duten bestelako arauak edo neurriak:

Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kualitatiboa

3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

a) Hizkuntza frantsesaren Gutunaren gidak

i) Frantsesez bizi

Hizkuntza frantsesaren gutunaren erabilera esparruak modu laburrean azaltzen dituena dokumentua.


### Hizkuntza politikaren ABC-a

<table>
<thead>
<tr>
<th>Capítulo</th>
<th>Página</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Après plus de quatre cents ans...</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Bien documenter la situation linguistique</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Charte de la langue française</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Droits linguistiques fondamentaux</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Étudier en français</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Francisation des milieux de travail</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Gouverner... en français</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Héros, héroïnes de la langue française</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Inuktitut, cri, naskapi... le respect des langues autochtones</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Justice et loi en français... et en anglais</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Kuujjuaq, Buckingham, Mont-Joli : une toponymie qui nous raconte</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Langue maternelle, langue second, langue tierce</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Madame la députée... la réminiscence des titres</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Nouveaux arrivants... s'intégrer à une société francophone</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Où s'adresser pour obtenir de l'information ou de l'aide?</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Publicité commerciale et affichage public</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Quotas et autres mesures pour la culture en français</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>Rayonner en français, en Amérique... et dans le monde</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>Santé</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Tresors cachés de la langue française</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>Universités, collèges et politiques linguistiques</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>Vendre des produits au Québec... en français</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td><a href="http://www.enfrench.qc.ca">www.enfrench.qc.ca</a></td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>XIXe siècle... qu'auriez pour le français?</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>Y a-t-il un français... du Québec?</td>
<td>46</td>
</tr>
<tr>
<td>Zappage ou Zapping? Qui officialise les mots?</td>
<td>48</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa
3.2 Quebec

b) Hizkuntza eskubideak

Quebec-eko hizkuntza frantsesaren Gutunean jasotako oinarrizko hizkuntza eskubideak

- administrazioaren aldefik, osasun zerbitzuen aldefik, ongizarte zerbitzuen aldefik, langile elkartearen aldefik... frantsez egiteko eskubidea;
- frantsez egiteko eskubidea;
- frantsez lan egiteko eskubidea;
- frantsez informatuak izateko eta kontsumitzen ditudan ondasun eta zerbitzuak frantsez erosteko eskubidea;
- instrukzioak frantsesez jasoteko eskubidea.
c) Frantsesa merkataritzan

Quebec-eko kontsumitzaile eta erabiltzaileen % 80a frantsez egiten dute eta Hizkuntza frantsearen Gutunean jasota dagoen moduan frantsez atendituak izateko eskubidea dute.
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

Publizitatea eta paisala linguistikoa

<table>
<thead>
<tr>
<th>Publicité commerciale et affichage public</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La Charte de la langue française et ses réglementations ont prévu de nombreuses exceptions, notamment pour le commerce, la publicité, l'édition et le cinéma. Il est donc possible d'utiliser le français dans ces domaines. Cependant, il est d'usage de privilégier l'utilisation du français dans la communication publique et de respecter les labels linguistiques.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Quotas et autres mesures pour la culture en français

Dans toutes les disciplines artistiques où interviennent la parole et l'écriture, la création se fait majoritairement en français au Québec. Dans le cinéma, en théâtre, en littérature et en cinéma, notamment, les œuvres québécoises de langue française ont acquis une influence et une audience qui rayonnent à travers le monde. Ainsi, la diffusion des œuvres dans sa langue maternelle, le quotient anglophone, est vécue comme un outil de promotion et de lancement des œuvres québécoises dans le monde. Le Québec a adopté des mesures pour ELABORER DES FORMULES ORIGINALES pour concilier la création et la promotion de la langue française. |

Seinädeetan, korteletan, publizitatean azaltzen den edozein mezú frantsesez azaldu behar dira.

Posible da beste hizkuntza bat edo gehiago azaltzea, baina legaek dio hizkuntza frantsesa dela nabarmendu beha dena, hau da, eragin bisuala gehiago duena.

- Metroan, autobusetan eta autobusetako geltokietan publizitatea solik frantsesez egon behar da.
- Osasuna eta segurtasunari buruzko seinaleak frantsesez egon behar dira, baina beste hizkuntza bat azaldu daiteke frantsesa nabarmentzen bada.
- Arau hau museoetan, lorategi botanikoetan, zoologikoetan, erakusketan eta iragarkiak edo publizitatea dagoen kasu guztietara zabaltzen da.
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

- Araudian aurreikusten diren salbuespen batzuk izan ezik, Quebec-en saltzen diren produktu guztiak, bertan egindakoak zein kanpotik egindakoak, etiketak frantsesez eduki behar dituzte. Bestelako hizkuntza bat erabiltzen bada frantsesez idatzi dagoena bigarren hizkuntza bezain nabarmena izan behar da gutxienez.
- Jokoak eta informatikako programak frantsesez eskain behar da.
- Merkataritza dokumentazio guztiak frantsesez hedatu behar da, paperezkoa zain elektronikoa (foiltekoak, webguneko informazioa, fakturak...). Beste hizkuntzak erabiltzea ere posible da, baina frantsesak gainontzeko hizkuntzen garantzia berdina edo gehiago izan behar du.

**Elikelak**

**L’ÉTIQUETAGE DES PRODUITS**

Par étiquetage des produits, on entend les inscriptions sur les produits eux-mêmes, sur les conteneurs et les emballages ainsi que les documents qui accompagnent les produits (modes d’emploi, notices d’utilisation, certificats de garantie, etc.).

Sauf quelques exceptions prévues par règlement, tous les produits offerts au Québec, qu’ils soient fabriqués au Québec ou importés, vendus en gros ou au détail, doivent être étiquetés en français. L’usage d’une ou de plusieurs autres langues est cependant possible et, dans ces cas, les inscriptions rédigées en français doivent être au moins équivalentes aux versions dans les autres langues.

**LES JEUX ET LOGICIELS**

La Charte de la langue française exige que les jeux et les jeux vendus au Québec soient offerts en français. De même, les logiciels, y compris les traducteurs et les systèmes d’exploitation, doivent être disponibles en français, lorsqu’une telle version existe.

**LE NOM D’UNE ENTREPRISE**

Le nom d’une entreprise établie au Québec doit être en langue française. Ce nom est nécessaire à l’obtention de la personnalité juridique.

Les patronymes et les toponymes, les expressions formées de la combinaison artificielle de lettres, de syllabes ou de chiffres ainsi que les expressions tirées d’autres langues peuvent également figurer, comme spécifiques, dans le nom d’une entreprise. Ainsi, avec un générique français, un terme spécifique, tel le nom d’un personnage historique comme Shakespeare, peut être utilisé dans le nom d’une librairie afin de la distinguer d’entreprises concurrentes.

**LA DOCUMENTATION COMMERCIALE**

La documentation commerciale diffusée au Québec doit être en français. Cette règle s’étend notamment aux textes publicitaires sur support imprimé ou électronique, tels les catalogues, les brochures, les dépliants et les annuaires commerciaux, ainsi qu’aux messages commerciaux des sites Web d’entreprises faisant affaire au Québec. Elle vise également les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances remis aux clients et fournisseurs.

Dans tous ces cas, il est possible d’utiliser, en plus du français, une ou plusieurs autres langues, mais la version française doit alors avoir une importance au moins équivalente à celle des autres versions. La Charte prévoit toutefois quelques situations où l’usage exclusif d’autres langues que le français est permis. Il en est ainsi des imprimés destinés à un groupe ethnique lorsqu’ils sont dans la langue de ce groupe ou des publications concernant une activité ou un produit culturels ou éducatifs dans une autre langue.
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

**Produktuen salmenta**

Avant l’adoption de la Charte de la langue française, l’BMI prévoyait d’é加之ter un produit pour lequel l’information n’était pas fournie en français. La Charte a cependant permis de généraliser l’emploi du français sur les étiquettes, les catalogues, les brochures, les dépliants et les notices accompagnant les produits vendus au Québec.

La Charte prévoit qu’en effet que les *INSCRIPTIONS* qui figurent sur un produit, son conditionnement, son emballage et sur les documents où les objets qui l’accompagnent devraient être *REDIGÉES EN FRANÇAIS*. Les catalogues, brochures, dépliants, annuaires commerciaux et autres publications de cette nature doivent aussi être rédigés en français, de même que les bons de commande, les factures, les reçus et les quittances, notamment. Toutefois, une autre langue que le français peut également être utilisée, pourvu que le texte français occupe une place prépondérante.

**Produktuen salmenta**

- Hala ere, frantsesa ez den beste hizkuntza bat ere erabili ahal izango da, beti ere, frantsesek eskaintzen den informazioa gutxienez garrantzia berdina baldin badauka (tamaína, kolorea…).
- Hainbat salbuespenak aurkitzen dira, hala nola, kultur edo hezkuntza produktuetan azaltzen den informazioa beste hizkuntza batean azaldu behar bada.
d) 50 langile baino gehiagoko enpresen betebeharrak

50 langile baino gehiagoko enpresen betebeharrak 55

Hizkuntza frantsesaren Gutunak zenbait xede zehazten ditu lanean, merkataritzan eta negozioetan frantsesaren erabilera normalizatzerako zuzenduta daudenak. 50 langile baino gehiago ditzuten Quebec-eko enpresen kasuan, legeak frantsesaren implementaziorako prozedura eta epe batzuk zehazten ditu (Hizkuntza frantsesaren Gutunaren V. kapitulua) 56.

55 http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/index.html
56 http://www.oqlf.gouv.qc.ca/charte/charte/chartfr.html
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

50 langile baino gehiagokoen enpresen betebeharrak

<table>
<thead>
<tr>
<th>Bulegoan izena ematea</th>
<th>Hizkuntza egoeraren azterketa</th>
<th>Hobetze programa edo plana</th>
<th>Enpresak proposatuaren duen programaren aurkezpena</th>
<th>Programaren onarpena</th>
<th>Programaren aplikazioa</th>
<th>Ziurtagiria</th>
<th>Frantsesaren iaunkortasuna enpresetan</th>
</tr>
</thead>
</table>


4. **Enpresak proposatuaren duen programaren aurkezpena.** Enpresek hilabeteko epea dute hobetze plana aurkezteko, bulegoak egoera hobetzea dagoela jakinarratzen dute momentutik.

5. **Programaren onarpena.** Enpresak aurkeztu duen programak bulegoan onartu behar da.

6. **Programaren aplikazioa.** Plana onartzen denean, enpresak plan hori markan jarri behar du, langileei informatu eta aurreikusitako epeetan bete. 100 langile baino gehiagokoen enpresen kasuetan, urteko txosten bat aurkeztu behar dute eta 100 langile baino gehiagokoen enpresen kasuetan, txosten bat urtez behin aurkeztu beharko da.

7. **Ziurtagiria.** Bulegoak prozesua modu egokian egiten ari da zuurtar oso emango dio enpresari.

8. **Frantsesaren iaunkortasuna enpresetan.** Ziurtagiria lortu onaren, frantsesaren erabilera mantenduko duela ziurtatu beharko du. Horretarako, hiru urtez behin frantsesaren erabilera inguruko txosten bat aurkeztu beharko du.

Prozesua guztia azaltzen duten dokumentu edo gidak daude 59 60

57 http://www.oqlf.gouv.qc.ca/
58 http://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/entreprises/entreprises_plus/comite.html
60 http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/depliants/20100212_depliant6d.pdf
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

e) Publicitate kanpainak

"Hemen frantsesez hitz egitea pena merez du" kanpaina (Ici, on gagne à parler français) ⁶¹

✓ Interneten oraindik eskuragar dagoen kanpainaren webgunean enpresarien eta ekintzaileen esperientziak aurkitzea, Faruk, Radka, Jaime eta Halima bezalako pertsonak frantses errabilizen dute negozioaren bilaketa onaren aktiboa bezala.

"Frantsesa, gure harrotasuna, partekatutakoa erantzukizuna" kanpaina (Le français, notre fierté, notre affaire à tous) ⁶²

✓ 2008an egindako kanpaina
✓ Kanpoainak iratiko mezuak, idatzizko komunikabideetan argitaratutako mezuak, Motredako Metroko pantailietan emanakoa mezuak, hiri desberdinetan zebar mugiten diren autobusen publizitatea, Interneteko publizitatea... osatzen zuten.
✓ Neuri hauek negozioak frantsesera, frantsesa sustatzerako eta hizkuntza frantsesaren kalitatea eta aberastasunaren garantziaren inguruan Quebec-eko gizarte eta orokorrean biztanle kontzientziatzera zuzenduta daude.

⁶¹ http://ongagneaparlerfrancais.gouv.qc.ca/fr/index.php
⁶² http://www.spl.gouv.qc.ca/dossiers/campagnes/
3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa
3.2 Quebec

f) Dokumentazio gunea

### Dokumentazio gunea

Quebec-eko hizkuntza politikako idazkaritzako dokumentazio gunea. Bertan ondorengo informazioa aurkitu dezakegu:

- Folietak eta triptikoak
- Sipisosoa
- Administrazio dokumentuak
- Legeak, arauak eta politikak
- Memoriaiak
- Elkarlanerako programak
- Txostenak, inkesta eta estatistikak

Dokumentazio gunean argitaratutako txostenen adibideak:

- “La francisation des entreprises : une responsabilité à partager. Rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises”
- “Hizkuntzaren esparuan praktika onak enpresan”

---

63 [http://www.spl.gouv.qc.ca/documentation/](http://www.spl.gouv.qc.ca/documentation/)
Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kualitatiboak

3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

Enpresak frantsesu: guztion ardura. Enpresa frantsesen inguruko txostena* (La francisation des entreprises : une responsabilité à partager. Rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises*)

Enpresetan frantsesaren aldeko politikak ezartzearen inguruko aspektu gakoak jasotzen dituen dokumentua. Gainera zenbait gomendio ematen ditu:

- Borondate politikoaren inguruan
- Frantsestearen inguruan
- Frantsez lana egiteko eskubidearen inguruan
- Lan esparruan etorkien eskaintzen zailen hizkuntza-prestakuntzaren inguruan

Gomendioen zerrenda:
http://www.spl.gouv.qc.ca/documentation/rapports/sondeagesstatistiques/lafrencisationdesentreprises/liste-des-recommandations/

**Table des matières**

| Introducción | 1 |
| 1. Creación del Grupo de Trabajo | 3 |
| 2. Interpretación del Mandato | 8 |
| 3. Voluntad Política | 10 |
| 4. Francización de 10-40 | 13 |
| 5. La Francización de Langue | 18 |
| 6. La Francización de Langue | 19 |
| 7. La Francización de Langue | 22 |
| 8. La Francización de Langue | 25 |
| 9. La Francización de Langue | 30 |
| 10. La Francización de Langue | 35 |
| 11. La Francización de Langue | 35 |
| 12. La Francización de Langue | 35 |
| 13. La Francización de Langue | 41 |

Rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises

Décembre 1996

---

64 http://www.spl.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/grant.pdf
Kontsumitaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 dekretuaren betetze-mailaren azterketa kualitatiboak

3. Katalunia eta Quebec-en esperientziaren azterketa

3.2 Quebec

Negozioetan aurkitzen diren hizkuntzaren esparruko praktika onen adibideak aurkitu daitezke webgune honetan.

Ondorengo gaien inguruan gomendio desberdinak eskaintzen dira:
1. Hizkuntzaren arazoak
2. Hizkuntzaren inguruko ezagutzaren kudeaketa
3. Barne komunikazioa
4. Kanpo komunikazioa
5. Itzulpenak eta hizkuntza eremintak

"Hizkuntzaren inguruko praktika onak enpresetan" 15

Bonnes pratiques linguistiques dans les entreprises

Bienvenue sur « Le français au travail » !

Le contenu de ce portail reflète une partie des travaux de coopération linguistique menés par la France et le Québec en matière d'usage du français comme langue seconde et des effets. Il rassemble notamment un important ensemble de bonnes pratiques linguistiques observées dans les entreprises. Certaines outils complémentaires devraient être ajoutés au fil du temps.

Depuis maintenant plus de 30 ans, l'Office québécois de la langue française (OQLF) vise à ce que le français soit la langue normale et véritable du travail des administrations, des entreprises et des écoles au Québec, dans l'administration générale. Car objet, qui anime l'OQLF et mobilise une part importante de ses ressources, demeure un mot impératif, l'équilibre entre la charte de la langue française chez les Français en effet, en raison des pressions constantes qui se manifestent en faveur d'une hégémonie linguistique et culturelle de la langue anglaise.

Du côté français, la Délégation générale à la langue française et aux langues de France (DGLFLF) assure le suivi et la coordination ministérielle de l'application des textes réglementaires concernant la langue française, en particulier le 24 août 1994. Ces dispositions constituent également un barème de contrôle des records en imitant le français dans tous les documents comportant des dispositions sur leur rédaction nécessaires pour l'exploitation de leur travail. Conformément aux besoins de communication internationales des entreprises, la DGLFLF vise à favoriser l'équilibre des langues. Depuis quelques années, le fait notamment de l'internationalisation des entreprises, les marchés entrent à la fois des facilités, une jurisprudence essentiellement territoriale aux éléments des savoirs à savoir relevant des stéréotypes et de la DGLFLF à fois de cela sujets de ses préoccupations.

Ce site est actif et mis à jour par la DGLFLF et l'OQLF.

15 http://www.francaisautravail.org/
A. Eranskina. Fitxa metodologikoa

A.1. Ikerlanaren unibertsoa eta lagina


Ikerketaren lehen fasean, 123/2008 Dekretuaren betetze maila aztertzeko egin den inkestan, 424 enpresa eta establezimenduak hartu dute parte eta elkarrizketa sakonak egiteko, inkesta erantzun duten enpresa horiek hartu ditugun kontuan unibertso bezala. Ondorengo tauletan ikus daitezke elkarrizketa sakonak egiteko enpresen banaketak, alde batetik, sektorearen arabera eta, bestetik, Lurralde Historikoan eta gune soziolinguistikoen arabera.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Sektorea</th>
<th>Inkesta kopurua guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. Legez unibertsaude, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoa diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>· Posta eta komunikazioa</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>· Garraioa</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>· Energia banatztaila</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>2. Merkataritza sektorea, baldin eta alapatutako baldintzetako bat betetzen badute</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>· Hipermerkatu eta supermerkatuak</td>
<td>98</td>
</tr>
<tr>
<td>· Saltoki gune handiak</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>· Saltoki handiak</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>· Zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Finantzera erakundeak</td>
<td>72</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Eraikuntza edo higiezinen agentziak</td>
<td>83</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td><strong>424</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Inkesta kopurua guztira</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lurraldea</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>· Araba</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>· Gipuzkoa</td>
<td>156</td>
</tr>
<tr>
<td>· Bizkaia</td>
<td>193</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td><strong>424</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Gune soziolinguistikoa</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>· GS-1 (&lt;20%)</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>· GS-2 (20%-33%)</td>
<td>185</td>
</tr>
<tr>
<td>· GS-3 (33%-49,9%)</td>
<td>122</td>
</tr>
<tr>
<td>· GS-4 (50%-80%)</td>
<td>83</td>
</tr>
<tr>
<td>· GS-5 (&gt;80%)</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>GUZTIRA</strong></td>
<td><strong>424</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
A. Eranskina. Fitxa metodologikoa

A.2. Elkarrizketa sakonetako parte hartzailak


Aipatu behar da, zortzi elkarrizketa sakonak egin ahal izateko, saiakera gehiago egon direla. Horrela, hamasei elkarrizketa saiakera egin dira proposatutako zortzi elkarrizketa sakonak lortu ahal izateko. Zehazki, elkarrizketa sakonetan parte hartu duten enpresen zerrenda ondorengoa da:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Jarduera sektorea</th>
<th>Establezimendua kokatuta dagoen Lurralde Historikoa</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Merkatariitza</td>
<td>Araba Gipuzkoa Bizkaia</td>
</tr>
<tr>
<td>Garraioa</td>
<td>Gipuzkoa</td>
</tr>
<tr>
<td>Kultura</td>
<td>Bizkaia</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatariitza</td>
<td>Araba</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatariitza</td>
<td>Gipuzkoa</td>
</tr>
<tr>
<td>Ostalaritztza</td>
<td>Araba</td>
</tr>
<tr>
<td>Kultura</td>
<td>Gipuzkoa</td>
</tr>
<tr>
<td>Merkatariitza</td>
<td>Araba Gipuzkoa Bizkaia</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: IKEI.
A. Eranskina. Fitxa metodologikoa

A.3. Elkarrizketa sakonetan parte hartu duten pertsonen profila eta aukeratutako hizkuntza

Enpresa guztiengan elkarrizketa sakonetan parte hartu duten pertsonek erantzukizun postu bat dute enpresa edo establezimenetan: giza baliabideen arduraduna, bezeroaren arreta zerbitzuko arduraduna edo marketineko arduraduna.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Elkarrizketatua</th>
<th>Elkarrizketatetan parte hartu duen pertsonaren kargua</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. elkarrizketatua</td>
<td>Marketin zuzendaria</td>
</tr>
<tr>
<td>2. elkarrizketatua</td>
<td>Giza baliabideen arduraduna</td>
</tr>
<tr>
<td>3. elkarrizketatua</td>
<td>Bezeroaren Arreta Zerbitzuko arduraduna</td>
</tr>
<tr>
<td>4. elkarrizketatua</td>
<td>Bezeroaren Arreta Zerbitzuko arduraduna</td>
</tr>
<tr>
<td>5. elkarrizketatua</td>
<td>Bezeroaren Arreta Zerbitzuko arduraduna</td>
</tr>
<tr>
<td>6. elkarrizketatua</td>
<td>Marketin zuzendaria</td>
</tr>
<tr>
<td>7. elkarrizketatua</td>
<td>Giza baliabideen arduraduna</td>
</tr>
<tr>
<td>8. elkarrizketatua</td>
<td>Giza baliabideen arduraduna</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Iturria: IKEI.
A.4. Elkarrizketetarako erabiltako gidoia

Analisi honen helburua enpresea, erakunde eta establezimuek eguneroko ekintza eta jardueretan euskararen erabilerari dagokionez identifikatzen dituzten abantailak eta zailtasunak identifikatzea da. Horretarako, elkarrizketa sakonetan parte hartu duten pertsonei ondorengo aspektuak inguruan galdetu zaie:

- Zure enpresak bezero eta kontsumitzaileekin harremanetan jartzerakoan (ahozkoa, idatzizkoa zein bezeroaren arreta zerbitzua) hizkuntza politikaren bat definituta dauka? Zertan datza?
- Zure ustez zein egoeratan dago sektorea euskarazko zerbitzua eskaintzeari dagokionez?
- Azken urteetan zure enpresan bezeroaren profila aldatu da zuegin harremanetan jartzerakoan? Zein zentzutan eman da aldaketa hori?
- Zeintzuk dira bezero eta kontsumitzaileekin harremanetan jartzerakoan euskara gehiago edo gutxiago erabiltzearen arrazoiak? (establishzimenduaren kokapen geografikoa, bezeroaren profila, langileen adina, enpresaren zuzendaritzarentzat zerbitzua euskaraz eskaintzea lehentasuna izatea…)
- Teknologia berriak eragina izan dute bezeroekin harremanetan jartzerakoan erabiltzen den hizkuntzaren aukeraketa?
- Sektorearen arabera euskarazko zerbitzua eskaintzeari garrantzia desberdina eduki dezake? Sektore euskaldunagoak eta erdaldunagoak daudela uste duzu? Hau da, sektorearen arabera hizkuntzari dagokionez errealitate desberdinak daudela uste duzu?
- Ezagutzen duzu beste herrialde bateko praktika onak edo politika interesgarriak hizkuntzen erabilera sustatzeko?
- Zeintzuk dira zure ustez neurri eraginkorrenak bezeroel euskarazko zerbitzua ziurtatzeko?
- Ze politika edo ekintza jarriko zen lurralde martxan euskaren erabilera sustatzeko hizkuntza politikako arduraduna bazina? (orokorrean eta kontsumitzailea eta erabiltzaileekin harremanetan jartzerakoan)