

EUSKALTZAINDIA

123/2008 DEKRETUA

ZERTARAKOA, ALDEKOAK ETA

KONTRAKOAK

Erramun Osa

XIII. JAGON JARDUNALDIAK (2008-11-21)

www.euskaltzaindia.net

GOGOAN HARTZEKOAK

- “Gure herriak herrien artean bere tokia behar duen bezala, hizkuntzak ere berea aurkitu behar du hizkuntza artean: handikeriazko menturarik gabe, iraupena eta hazkuntza segurtatzeko behar adinako tokia” (K. Mitxelena)
- “Hizkuntza-erkidego batek hizkuntza salbatzeko erabakia hartzen duenean, bidearen erdia eginda dago (...) Jendearen buruak ez ezik, bihotzak ere irabazi behar dira arrakasta lortzeko” (David Crystal)
- “Euskara euskal herritar guztion ondarea da, baina, euskal herritar gutxi batzuen hizkuntza” (J. Sarrionandia)

LIBERALISMO LINGUISTIKOA

- Hizkuntzak gizarteko joera librearen esku umezurtz uzten badira, babes legalik eta beren aldeko jarrera aktiborik gabe, kinka larrira kondenatzen dira.
- Merkatuan indartsuena denaren legea aplikatzea, liberalismo linguistikoa jaun eta jabe egitea alegia, hizkuntza aniztasunari mailukada ematea baino ez da.
- Euskara aktiboki bultzatzea inork ez luke gaztelaniari edo frantsesari bizkarra erakusten dion jarrera ideologizatu eta inposatzailetzat hartu behar.
- Liberalismo linguistikoaren aurrean, hizkuntza aukera berdintasuna eta askatasuna oinarri.
- Hizkuntza indarberritzeko hiru habe: lege status egokia, politika publiko proaktiboak eta herritarren atxikimendua.

HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

- *Gizarte aurreratu eta demokratikoek herritarrei eskubideak aitortzen dizkiete eta eskubideak errespetatzen dituzte.*
- *Hiztunek dituzte hizkuntza eskubideak, eta euskaraz jardun nahi dutenak bezala bermatu behar dira gaztelaniaz jardun nahi dutenen hizkuntza eskubideak.*
- *Herritar elebidunez osaturiko euskal gizarte elebiduna eraiki bitartean, ordu arte bederen, defizitak eta ezintasunak izango dira hizkuntza eskubideen bizikidetzan.*

UNI BERTSOA

- 1. Merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako jarduera adarretako establezimenduak 30.000tik gora dira.*
- 2. Horietatik gehien-gehienak txikizkako merkataritza establezimenduak (%50) eta ostalaritzako establezimenduak (%40) dira.*
- 3. Bezeroekiko harremana duten zerbitzu-enpresak, aldiz, 182 dira, baina aipatzekoa da enpresa horiek 3.000 establezimendutik gora eta 40.000 enplegatutik gora dituztela EAEn.*

EGOERAREN AZTERKETA

- *Zerbitzu-sektoreak: hiper eta supermerkatuak, bankuen sukurtsalak eta aurrezki kutxak eta higiezin agentziak edo inmobiliariak.*
- *Kontsumitzaileekin harreman zuzena duten hainbat sektoretako zerbitzu-enpresen hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila: posta eta komunikazioak, tren bidezko bidaiarien garraioa, errepide bidezko bidaiarien garraioa, aire bidezko bidaiarien garraioa, energia banatzaileak (elektrikoa, gasa, gasolindegia, hipermerkatu eta supermerkatuak, saltoki gune handiak (zentro komertzialak kudeatzen dituzten enpresak), saltoki handiak, finantza erakundeak eta higiezin agentziak.*

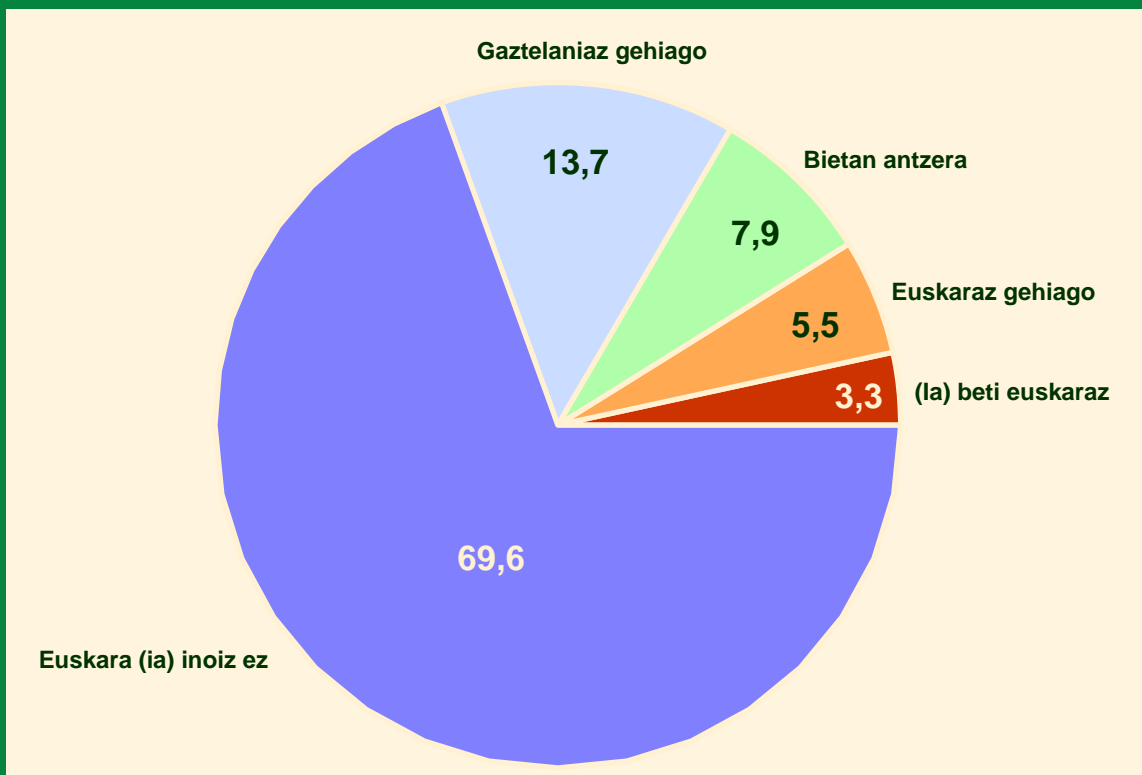
METODOLOGIA

- *Lehenengo ikerketaren unibertsoa EAEn kokaturiko **2.659 establezimendu** izan dira guztira. Horietatik 350 inkestatu dira telefono bidez, laginean aukeratutako establezimenduaren nagusiari edo arduradunari galdeketa pertsonala eginez.*
- *Lagina zehazteko, jarduera-adarra eta establezimendua kokatuta dagoen lurralde historikoa hartu dira kontuan. Emaitza orokorreari dagokien laginketa-errorea, ± 4.98 koa da, $p=q=0,5$ eta %95,5eko konfiantza-mailarekin.*
- *Zerbitzu-sektorearen ahalik eta ikuspegi osatuena izateko, honako ikerketa honetan jasotako emaitzekin batera, kontuan hartu dira 2004. urtean txikizkako merkataritza eta ostalaritza establezimenduetan HPSk egindako ikerlana. Hortaz, bateko eta besteko emaitzak uztartu eta batera aurkeztuko dira.*
- ***Bigarren ikerketan 182 enpresa** desberdinen inguruko informazioa jaso da guztira. Inkestak telefono bidez egin dira oro har, nahiz eta enpresara bertara ere bisitak egin diren zenbait kasutan.*
- *Aztertutako unitatea (establezimendua kasu batean, enpresa bigarrenean), izaera, laginketa zehazteko erabilitako prozedura (ausazkoa lehena, nominala bigarrena), eta abar kontuan hartuta, ezinezkoa gertatzen da ikuspegi tekniko-zientifiko zuzenarekin bi ikerketa horietan bildutako datuak bateratu eta uztartzea.*

EUSKARAREN ERABILERA

- AHOZKO ERABILERA OROKORRA

Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendu edo bulegoetako ahozko harremanetan erabiltzen den hizkuntza* (%)

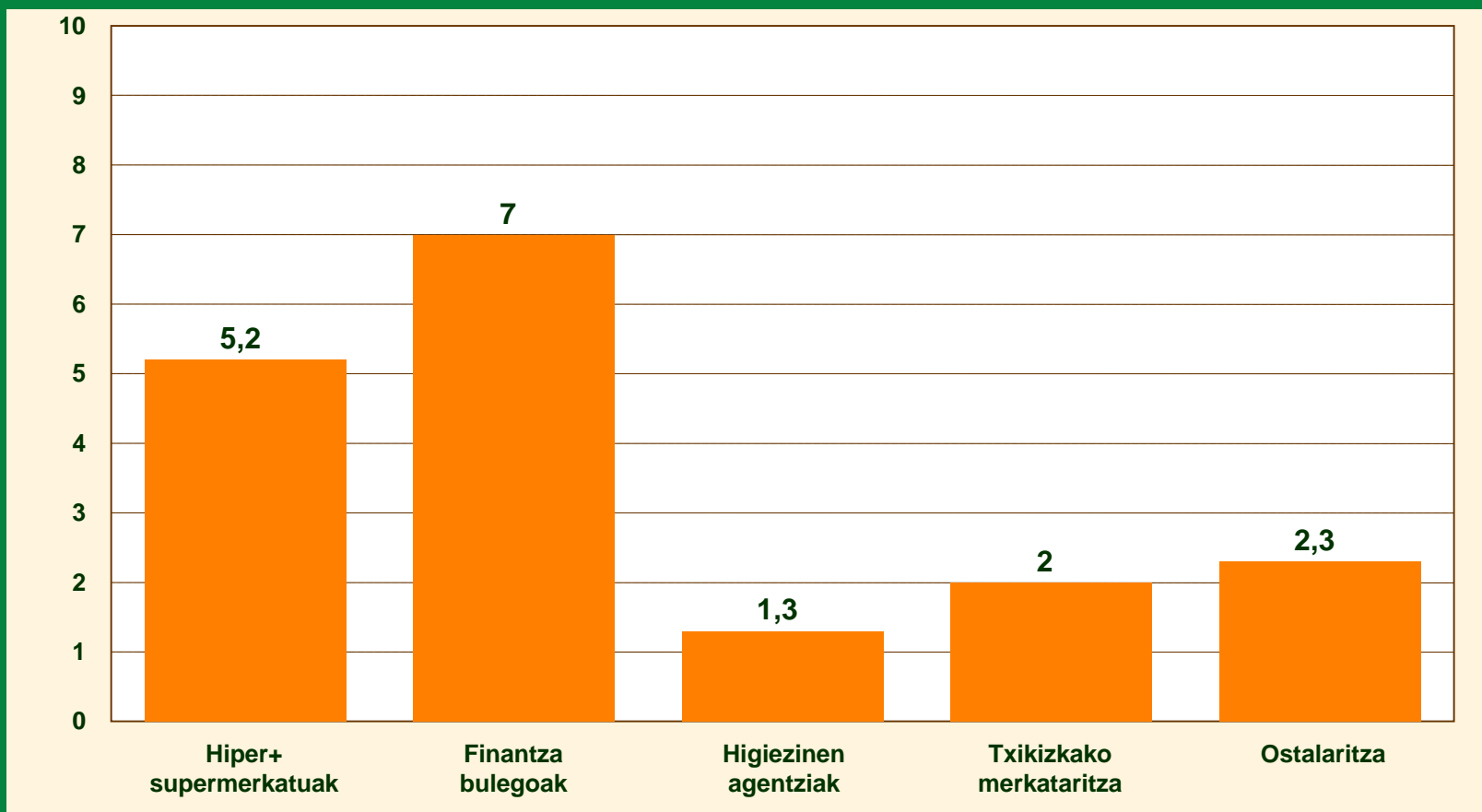


* Oharra: Zerbitzu enpresetan ez da galdera horrela formulatzen, eta bezeroekiko harremanetan erabilitako hizkuntzaz galdetzen da bakar bakarrik.

EUSKARAREN ERABILERA

- EUSKARAREN ERABILERA IDATZIZKO KOMUNIKAZIO ORO HAR

Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen euskararen idatzizko erabilera orokorraren batez bestekoa, jarduera adarraren arabera*



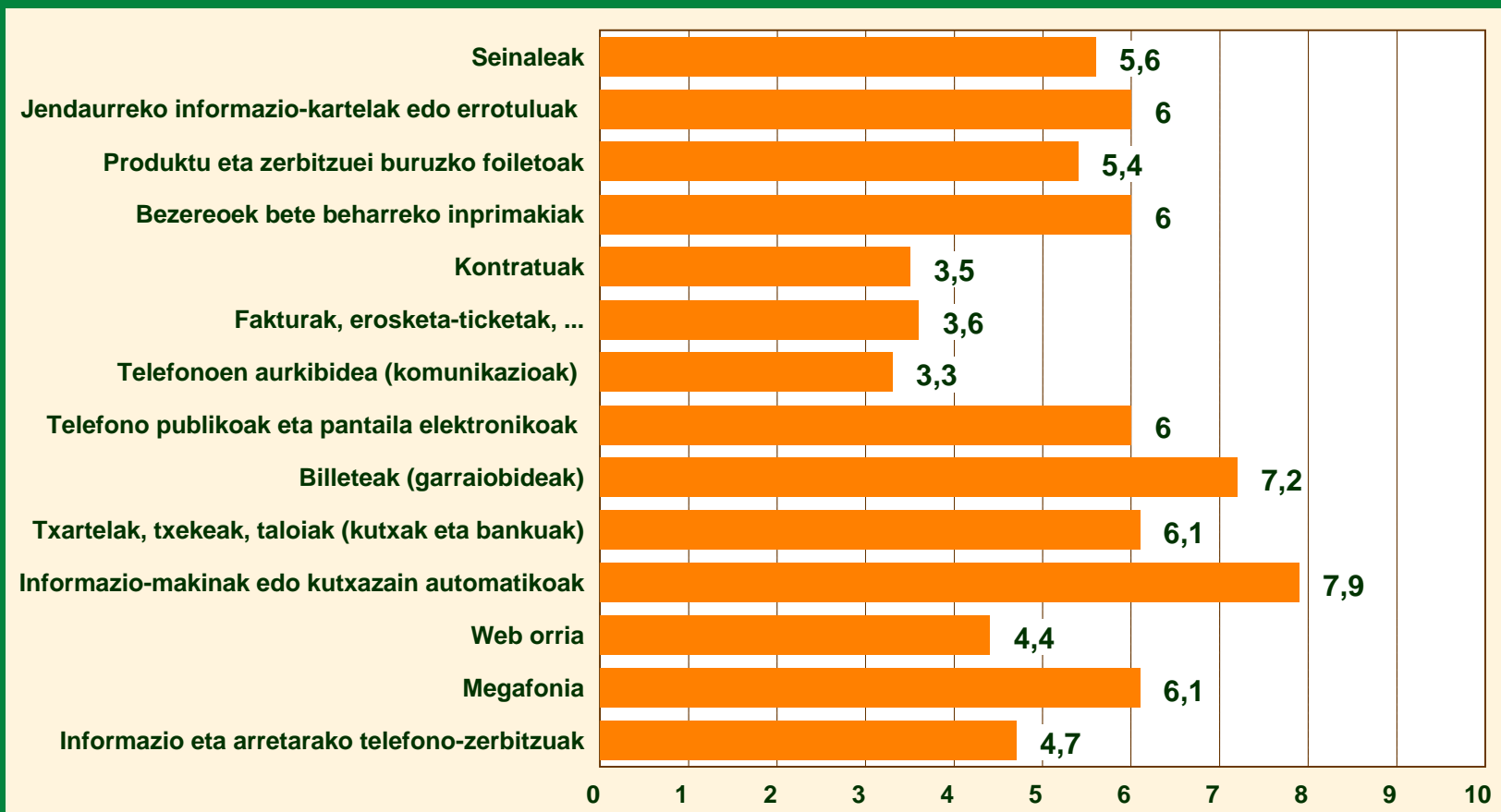
*Oharra: 0tik 10erako eskalan

JARDUERA-ADARRA

EUSKARAREN ERABILERA

• EUSKARAREN ERABILERA IDATZIZKO KOMUNIKAZIO ZEHATZETAN

Euskararen erabileraren batez bestekoa idatzizko komunikazioan bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu enpresatan

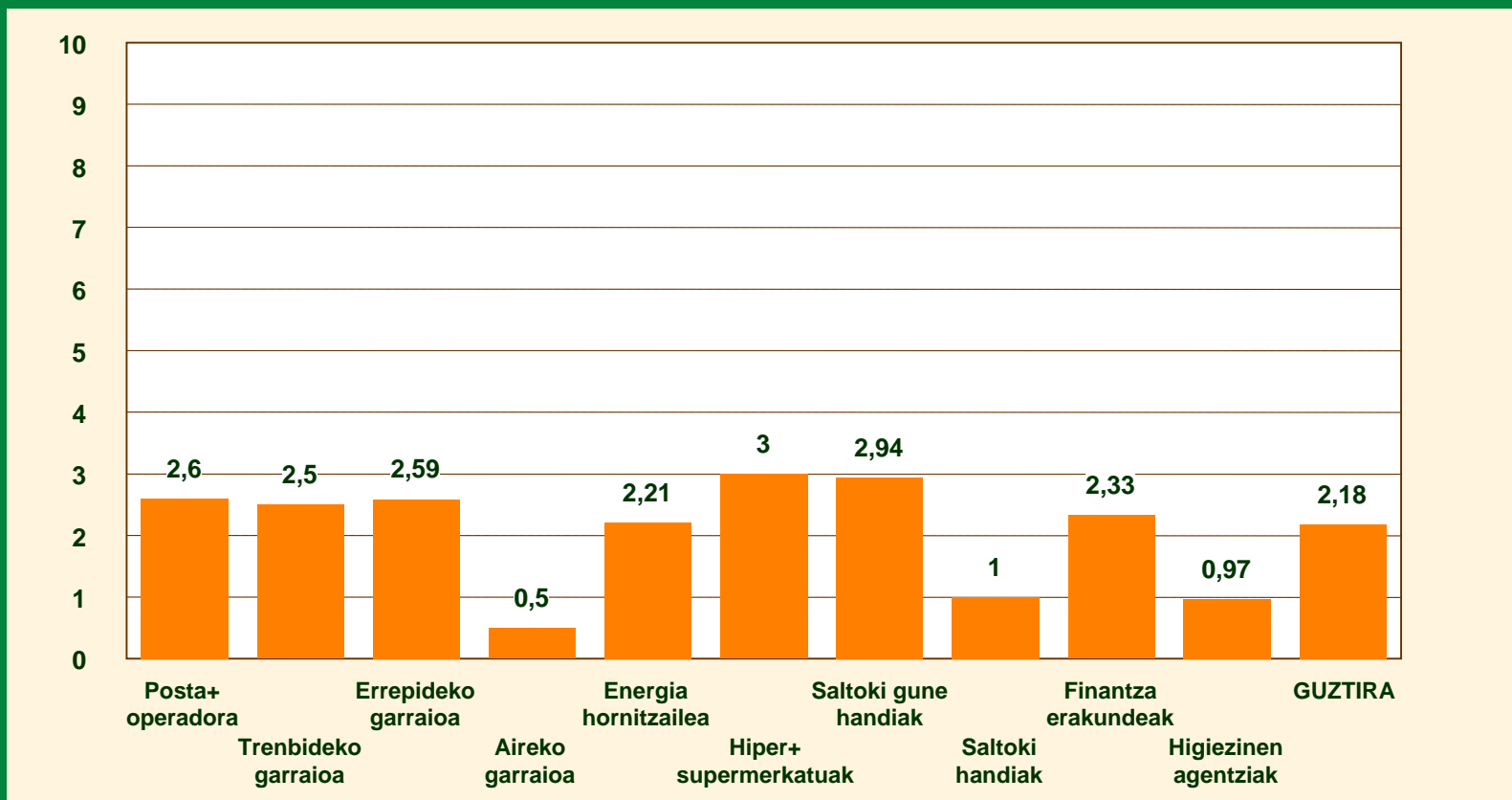


* Oharra: 0tik 10erako eskalan

EUSKARAREN ERABILERA

• AHOZKO ERABILERA KOMUNIKAZIO MOTA DESBERDINETAN

Euskararen erabileraren batez bestekoa ahozko komunikazioan bezeroekin, bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu enpresatan, jarduera-taldearen arabera*

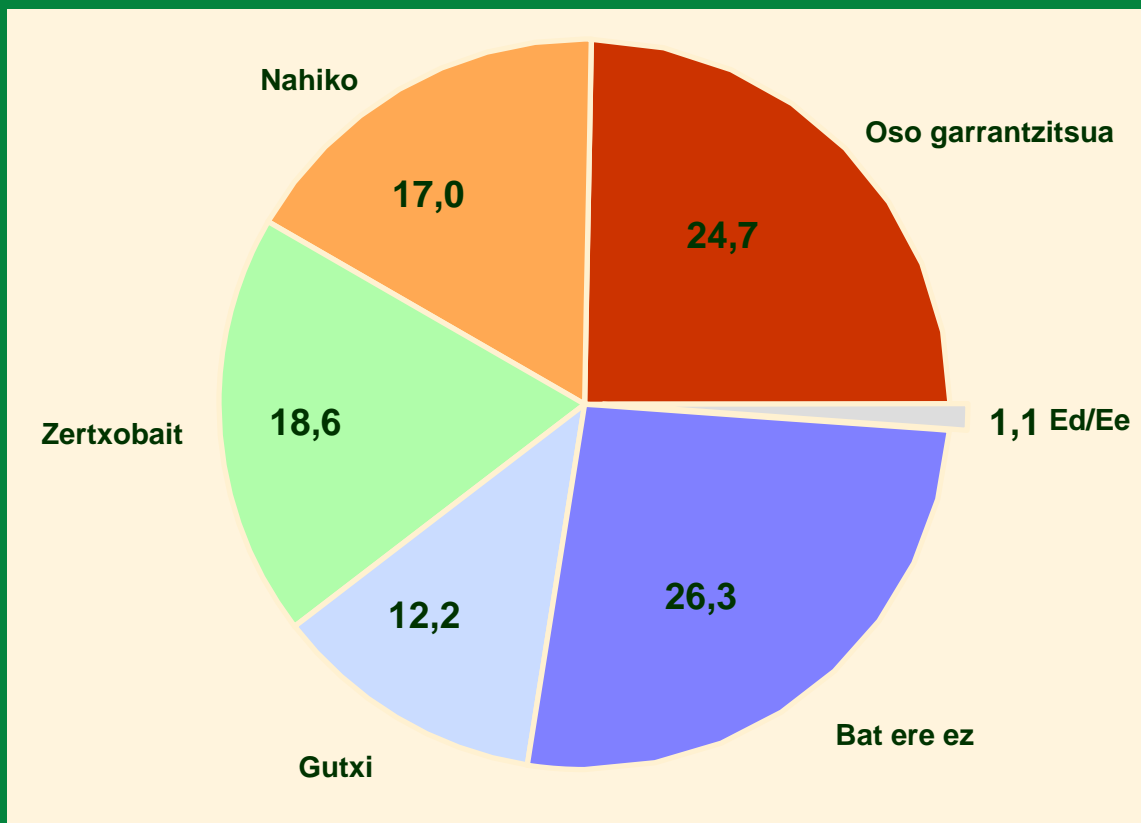


* Oharra: Otik 10erako eskalan

EUSKARA IDATZIARI EMANDAKO GARRANTZI MAILA

• EUSKARAREN ERABILERAREN GARRANTZI MAILA

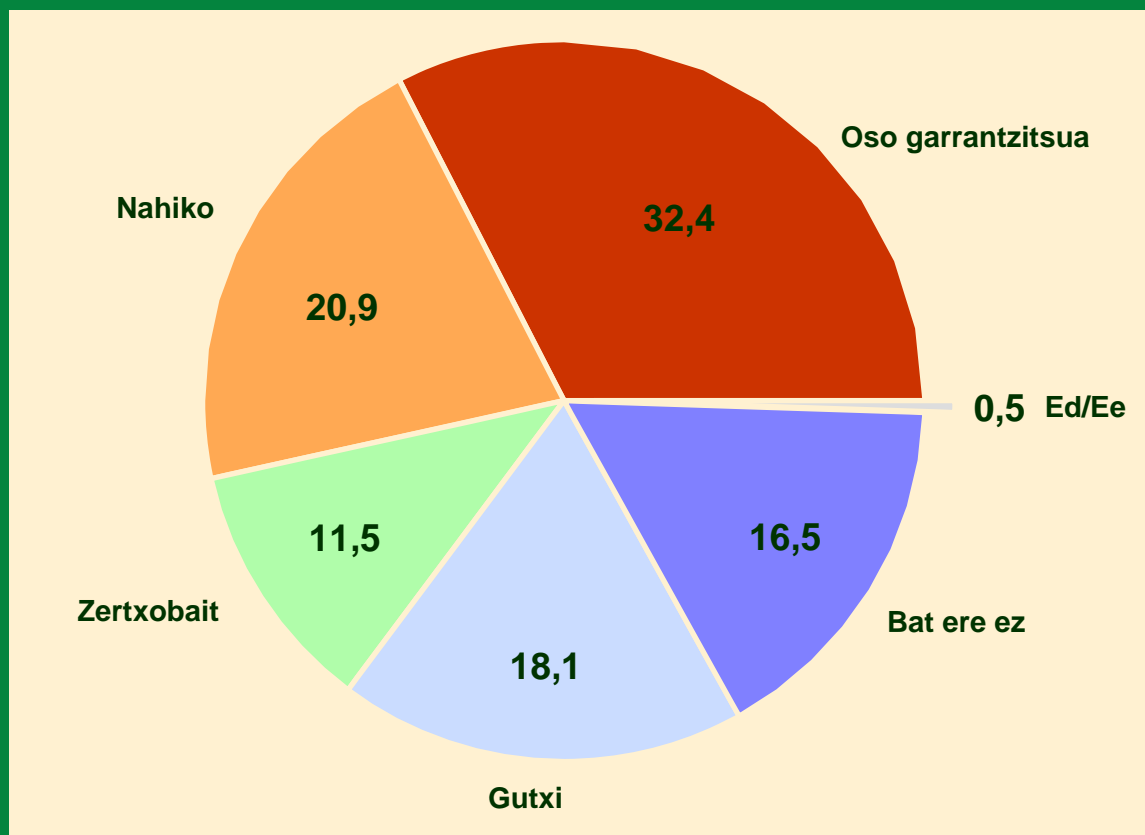
Zure ustez, garrantzitsua al da euskara erabiltzea zure establezimendu edo bulegoan? (%)



EUSKARA IDATZIARI EMANDAKO GARRANTZI MAILA

• EUSKARAREN ERABILERAREN GARRANTZI MAILA

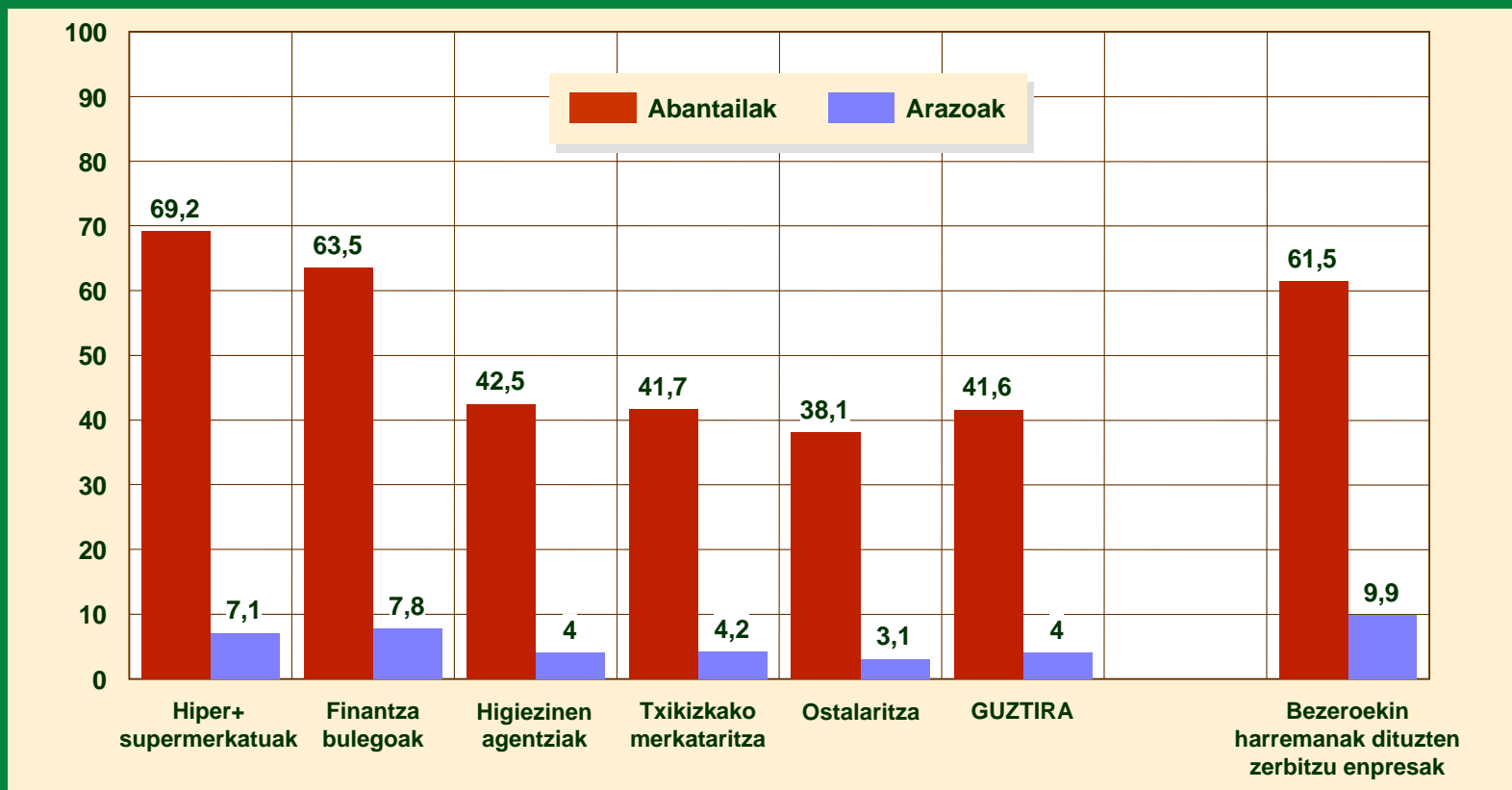
Bezeroekiko harremanak dituzten zerbitzu enpresetan, beren enpresan euskara eralbitzeak duen garrantzi maila (%)



EUSKARA IDATZIARI EMANDAKO GARRANTZI MAILA

• EUSKARAREN ABANTAILAK ETA ERAGOZPENAK

Beraien establezimendu/enpresan euskara erabiltzeak abantailak dakarrela diotenak eta arazoak dakarrela diotenak, jardueraren arabera (%)



ONDORIOAK

1. Langile elebidunen ehunekoa oso antzekoa da (%36 eta %37 hurrenez hurren), eta bat dator EAEko errealitate soziolinguistikoarekin.
2. Halere, jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera (Gipuzkoako establezimenduetan lanean ari diren elebidunak %55 dira, Bizkaian %28 eta Araban %21) alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan baita bezeroekin harremana duten enpresetan ere.


ONDORIOAK

3. Banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, esaterako, euskara dakitenen ehunekoa (%40) batez bestekoaren gainetik dago, hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23, hurrenez hurren).
4. Euskara oso garrantzitsua dela erantzundakoen pisua askoz altuagoa da saltokietan (%40), eta finantza bulegoetan (%35). Aldiz, oso baxua da higiezin agentzietan (%10).

ONDORIOAK

5. Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan, erdia baino gehixeago dira (%53) beren enpresarako euskara erabiltzea oso eta nahikoa garrantzitsua dela adierazten dutenak. Hirutik batentzat (%35) euskarak ez du batere garrantzirik edo bere enpresari begira, txikia da garrantzia. Azken horien artean aipatu aire garraioko enpresak (%75), higiezin agentziak (%57), energia hornikuntzako enpresak (%50) eta saltoki handiak (%50).
6. Inkestatu gehienek (61,5) uste dute euren establezimenduetan edo enpresetan euskara erabiltzeak abantailak dituela, eta oso gutxi dira desabantailarik dakarrela uste dutenak (9,9). Abantailen artean, bezeroarekiko harremana eta eskainitako zerbitzua hobetzen laguntzen duela azpimarratu dute. Desabantailen artean, aldiz, langileak prestatu beharra dakarrela, lanean atzerapenak eragiten dituela eta kostu ekonomikoak handitzen dituela adierazi dute.

EUSKARA ARLO SOZIO- EKONOMIKOAN

- Euskararen presentzia ahula da oraindik ere arlo sozio-ekonomikoan eta lan munduan
- 
- Herritarrari ezinezkoa zaio hainbat zerbitzuri buruzko informazioa berak aukeraturiko hizkuntza ofizialean jasotzea

DEKRETUAREN PRINTZIOAK

- Euskararen erabilera ez da ezarri nahi.
- Euskararen erabilera ez da eragotzi nahi.
- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei hizkuntza-
aukerak errespetatu dakizkien urratsak
egin nahi dira.
- Hizkuntza-aukera berdintasuna = gizarte
berdinkideagoa eta kohesionatuagoa.

AURREKARIAK

- **Espainiako Konstituzioa (3. artikulua)**
- **Autonomia Estatutua (1979)**
- **Euskararen Legea (1982)**
- **Kontsumitzaileen Estatutua (2003)**

Aurrekariak: Euskararen Legea

- 11. artikulua

Euskal Herritik abiatzen diren garraio publikoko zerbitzu guztietan inprimakiak, iragarkiak eta herritarrentzako mezuak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

- 26. artikulua

Euskal herri-aginteeek neurri egokiak hartuko dituzte eta beharrezko bitartekoak jarriko gizarte-bizitzako alor guztietan euskararen erabilera sustatzeko, herritarrek salerosketako, kulturako, elkarteetako, kiroleko, erlijiozko edota beste edozein motatako jarduera guztiak euskaraz garatu ahal izan ditzaten.

Aurrekariak: 6/2003 Legea

VII. KAPITULUA: Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak

- Kontsumitzaile eta erabiltzaileek ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dute, bai eta Euskadiko lurraldean ari diren enpresa eta saltokietan nahi duten hizkuntza ofizialean jarduteko ere.
- Erregelamendu bidez finkatuko da betebeharrak arian-arian nola bete.

ZUTABE NAGUSIAK

- Informazioa bi hizkuntza ofizialetan emango dela bermatzea.
- Informazioaren hizkuntza kalitatea zaintzea
- Kontsumoaren eta hizkuntza normatibizazioaren arloan konpetentzia duten erakundeekin lankidetzan jardutea.
- Progresibotasuna eta malgutasuna.
- Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua enpresa eta saltokien esku uztea.
- Era askotako laguntzak.

PROGRESIBOTASUNA

Hizkuntza eskubideak egun batetik bestera bermatzea ez da posible. Progresibotasuna eta malgutasuna bermatzeko...

- 1 Enpresa eta saltokien tipologia. Eraginpean: enpresa eta establezimendu estrategikoak.
- 2 Errealitate soziolinguistikoa.
- 3 Epeak. Urtebetetik lau urtera bitarteko epeak, betebeharraren eta enpresa-motaren arabera.

Dekretuaren eraginpeko enpresak (I)

- 1 Erakunde publikoak, zerbitzua edo produktuak zuzenbide pribatuko araubidearen arabera ematen dituztenean

Dekretuaren eraginpeko enpresak (II)

- 2 Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuan, legez unibertsalak, interes orokorrekoak edo antzeko beste kategoria batekoak diren zerbitzuak egiten dituzten erakunde edo pertsona juridikoak:
 - a Komunikazio-sareak ustiatzen dituzten komunikazio-operadoreak, zerbitzu unibertsala ematen dutenak, eta jendearentzako telefono-zerbitzuak ematen dituztenak

Dekretuaren eraginpeko enpresak (III)

- b** Bidaiarien trenbideko edo errepideko garraio publiko erregularreko zerbitzuak ematen dituzten enpresak
- c** Bidaiarien aire-garraioko zerbitzu erregularrak ematen dituzten enpresak, eta aireportuetan errepide asistentzia zerbitzuak ematen dituztenak
- d** Energia elektriko zerbitzua ematen duten banaketa-enpresak
- e** Gas naturala merkaturatzen duten enpresak

Dekretuaren eraginpeko enpresak (IV)

3 Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden jendeari begirako, produktuak saltzeko edo zerbitzuak emateko establezimenduek, baldin eta honako baldintza hauetakoren bat betetzen badute:

a 250 langiletik gora dituzten enpresetakoak diren establezimenduak izatea, betiere urtean 50 milioi euro baino gehiagoko negozio-bolumena badute, edo haien urteko balantze orokorra 43 milioi eurotik gorakoa bada, edo aurreko baldintza horiek betetzen dituen beste enpresaren batek haien kapitalaren edo boto-eskubideen % 25 edo gehiagoko partaidetza baldin badu.

(...)

Dekretuaren eraginpeko enpresak (V)

- b** Jendeari salmentak egiteko gunearen azalera 400 metrotik gorakoa duten establezimenduak izatea, elebidunen proportzioa % 33 baino handiagoa duten udalerrietan edo Bilbon, Gasteizen edo Donostian kokatuta badaude
- c** Bezeroarentzako arreta ematen duten plantillako langileak 15 baino gehiago dituzten establezimenduak izatea

Dekretuaren eraginpeko enpresak (VI)

- d Euskal Autonomia Erkidegoan jendeari begirako establezimendua duten kreditu-erakundeak, eta Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitzak saldu edo alokatzen dituzten profesional, enpresa edo eraikuntza-obren sustatzaileak.

BETEBEHARRAK (I)

- 1 Idatzizko informazioa ematerakoan, euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira:
 - Seinaleztapen guztia.
 - Errotuluak eta kartelak.
 - Inprimakiak eta katalogoak.
 - Kontratuak eta baldintza orokorren agiriak
 - Komunikazioak eta jakinarazpenak, nola baita ere fakturak aurrekontuak, eta abar.

BETEBEHARRAK (II)

2 Ahozko informazioa eta publikoari zuzeneko arreta eskaintzerakoan:

- Megafonia bidezko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko da.
- Ahozko informazioa eta aholkularitza euskaraz eta gaztelaniaz emateko gai izan beharko dute enpresa eta establezimenduek.
- Ahozko informazioa esaten denean, bitarteko telefoniko eta elektronikoen bidez ematen den informazioa ere esan nahi da.

EPEAK

Betebeharraren eta enpresa-motaren arabera:

- Urtebete
- Bi urte
- Hiru urte
- Lau urte

HIZKUNTZA KONPROMISOAREN ZIGILUA

- Jendeari begirako establezimendu eta enpresetan jarriko da *Hizkuntza konpromisoaren zigilua*, baldin eta kontsumitzaile eta erabiltzaileari idatzita eta ahoz emandako arreta hark hautatutako hizkuntzan emateko konpromisoa hartzen badute beren borondatez.
- Hizkuntza-kudeaketan kalitatea ziurtatzen duen sistemaren (Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren) barruan sartuko da Zigilua, eta ezaugarri propioak izango ditu.

HIZKUNTZA KONPROMISOAREN ZIGILUA

- Hizkuntza Politikaren ardura duen sailak emango du Zigilua, baita, kasua balitz, kendu ere.

MOTELEGI GOAZ?

1. *Dena da gutxi, eskas, herri-erakundeek egiten badute, are gehiago.*
2. *Dekretuak eragin are zabalagoa eduki beharko luke. Hizkuntza eskubideak urratzen segitzeko zorua eskaintzen du.*
3. *Zonifikazioa ezartzen du.*
4. *Ezarritakoak betetzeko epe zehatzak eta betetzen ez dutenen kontra baliatzeko moduko zigor neurriak.*
5. *Bestelako kontuak ez ditu aintzat hartzen (etiketaia, eta abar).*
6. *Aukera galdua da.*

BIZKORREGI GOAZ?

1. *Eskaria eta eskaintzaren arteko dialektikak euskarari presentzia handiagoa ematea edo ez ekarriko du. Ez dago eremu pribatuan hizkuntza kontuetan ezer arautu beharrik.*
2. *Epe are luzeagoak ezarri beharko lirateke.*
3. *Idatziz eskaini beharrekoen buruz, onarpen zabala, ahoz eskaini beharreko zerbitzuari buruz, berriz, kontrako iritziak.*
4. *Administrazioa euskalduntzeko baliatutako irizpideak (liberazioak, eta abar) erabili beharko lirateke.*

ZAILTASUNAK

- 1. Sektore batzuetan “bertako” langileak jardun dezaten zailtasunak. Lanpostu horiek etorkinek betetzen dituzte, latinoamerikarrak, eta abar.*
- 2. Euskara hizkuntza ikasteko erraztasunak eskaini arren, taldeak-eta eratzeko zailtasunak. Baldintza bereziak eta neurriko “trajea” eskaini beharra.*
- 3. Kontsumitzaileentzat eta erabiltzaileentzat hurreko, ulergarri egingo zaien hizkuntza-erregistroa baliatzeak daukan garrantzia (erabilera areagotzeko).*
- 4. Hizkuntza-paisaiaren kalitatea.*
- 5. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-ohiturak.*
- 6. Errealitate soziolinguistikoa eta sozio-demografikoa.*

ERRONKAK

1. *Lege-garapena ez da nahikoa. Sustapena eta atxikimendua.*
2. *Eremu sozio-ekonomikoan euskararen presentzia zabaltzea eta euskararen erabilera areagotzea erabakigarria hizkuntza indarberritzeko.*
3. *Euskara bikaintasunarekin, hizkuntza-kudeaketarekin, kalitatearekin uztartu behar da. Enpresen eta abarren jarduna erantzukizun sozial korporatiboarekin lotzeko premia larria.*
4. *1982ko Euskararen Legean eta 2003ko Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuan aurreikusita eta garatzeke dauden eremuak (etiketaia, eta abar).*
5. *Sektore publikoaren trakzio-indarra. Hizkuntza-irizpideak.*
6. *Zinpeko itzultzaileen kontua, Konpromisoaren zigilua, Arbitraiaren auzia, hizkuntza-erregistro egokirako zerbitzuen antolaketa, eta abar.*
7. *...*

EUSKALTZAINDIA

123/2008 DEKRETUA
ZERTARAKOA, ALDEKOAK ETA
KONTRAKOAK