

Nola ekin azterketa komunikatiboari

Atarikoak

Zeri deitzen diogu azterketa komunikatiboa? Azterketa komunikatiboa prozedura bat da; erabilera planetako langileen planifikazioa egiteko erabiltzen dugun prozedura, hain zuzen ere.

Prozedura horren oinarria da 2008ko uztailaren 1ean Eusko Jaurlaritzak onartu zuen erabilera plana. Plan horretan, besteak beste, hauxe esaten da:

Erabilera planetan langile gehiagok hartuko du parte: batzuek hala dagokielako, eta beste batzuek, borondatez.

Eta hauxe azpimarratzen da:

Horiek guztiek gutxienez funtzio komunikatiboren bat (batzuk) egingo dute euskaraz.

Beraz, galdera da: **Zer egin behar du langile bakoitzak euskaraz?**

Galdera horri behar bezala erantzuteko, langileekin egon beharra dago eta euren lan-jardunak aztertu. Hots, langileen gaineko planifikazioa egin beharra dago.

Horrenbestez, bi planifikazio eremu bereizten ditugu erabilera planetan:

1. Erakundea.

Planifikatzeko esparruak:

- Hizkuntza gaitasuna
- Ahozko komunikazioa
- Idatzizko komunikazioa
- Itzulpenak
- Langileen prestakuntza orokorra
- Tresna eta aplikazio informatikoak
- Internet eta intranet sareak
- Argitalpenak
- Hizkuntza paisaia
- Iragarpenak, publizitatea eta kanpainak
- Diru-laguntzak
- Kontratazio administratiboak

2. Langileak.

Esparruak:

- Ahozko komunikazioa
- Idatzizko komunikazioa

Nolanahi ere, bi eremu horietan eredu bera erabiltzen dugu planifikatzeko:

1. Diagnostika: kuantitatiboa eta kualitatiboa.
2. Plangintzaren diseinua:
 - *Esparruak.*
 - *Helburuak*, esparru bakoitzean lortu beharrekoak.
 - *Adierazleak*, helburuei loturik bilakaeraren berri izateko.

- *Ekintzak*, helburuak lortzeko egin beharrekoak.
3. Plangintzaren implementazioa.
 4. Ebaluazioa eta jarraipena.

Azterketa komunikatiboa: langileen plangintza pertsonalizatua zehazteko prozedura

Prozedura gisa, azterketa komunikatiboak eskatzen du zenbait aurrelan egin behar izatea, adibidez: nori egin erabaki beharra dago (langileen zerrenda aztertu...); noiz egin (epeak ongi aurreikusi); lehentasunak jarri...

Baina, batez ere hauxe nabarmendu behar da prozedura gisa:

- I. Datuen bilketa hutsa baino zerbait gehiago da azterketa komunikatiboa. Datuak bildu bai, biltzen ditugu, baina horretaz aparte honako hauek egiten ditugu:
 - i. Helburuak adostu langileekin.
 - ii. Ekintzak zehaztu.
 - iii. Epeak finkatu ekintzak implementatzeko.
 - iv. Ebaluazioa eta jarraipena aurreikusi.
- II. Langileekin harreman zuzena dugu, gehienetan banan-banako elkarrizketen bidez, eta horrek baldintzatzen du prozeduraren beraren nolakotasuna.

Azterketa komunikatiboaren prozedura 2008ko martxoan hasi ginen zehazten Eusko Jaurlaritzan. Harrez gero, 150 azterketa komunikatibo baino gehiago egin ditugu Eusko Jaurlaritzako 11 sailetan. Esperientzia horretan oinarriturik, badira azpimarratzeko moduko zenbait gauza:

1. Noiz egin.
Ez da komenigarria tarte handirik uztea langileari azterketa komunikatiboa egiten diogun egunetik prestakuntza/trebakuntza... jasotzen hasi bitartean.
2. Nori egin.
Lehentasunak finkatu ondoren, gehien-gehienetan banan-banako elkarrizketak edo hartu-emanak izaten dira, baina langileek egiten duten lanaren arabera taldeka ere egin daitezke (baita atal osoarekin batera ere).
3. Hizkera zaindu.
Azterketa, inkesta... hitzak, esaterako, ez dira oso egokiak Eusko Jaurlaritzan. Guk erabiltzen dugu "azterketa" hitza prozedura honi deitzeko, baina langileekin hobe bestelako hitzak erabiltzea.
4. Diskurtsoa egituratua eraman.
Langileari erabilera planaren testuingurua eman behar diogu (noiz onartu den, zenbatek hartzen duten parte, zer dela-eta berarekin bildu...). Langileak eskertu egiten du jakitea non dagoen, eta zergatik dagoen planaren barruan.
5. Adostasuna bilatu.
Langilearekin batera adostu behar dira helburuak. Hartu-emanak, besteak beste, zera bilatzen du, langileen parte-hartzea eta inplikazioa.

6. Helburu txikiak finkatu.

Ebaluazioa eta jarraipena ziurtatzeko, batetik. Bestetik, komenigarria da langileak argi eta garbi ikustea ez duela arazorik izanen finkatutako helburuak betetzeko (lan zama, zailtasuna...).

7. Progresibitatea.

Langile askok ez dute garbi izaten kontzeptu hau. Hartu-emanak ez da puntuala, jarraipena izan behar du: helburuak bete ote diren, oztoporik izan ote duen, lan ohituretan txertatu ote duen erabilera, edo helburu berriak finkatu behar ote diren ikusteko.

8. Prestakuntza, trebakuntza eta epeak zehaztu.

Azken batean, norbanako hizkuntza prestakuntza diseinatu beharra dago (nondik hasi, nondik jarraitu...).

9. Alde positiboak nabarmendu.

Jarrera negatibo ekartzen dutenen artean, hiru multzo adierazgarri ditugu:

a) Lan zamari beldurra agertzen diotenak:

- Ezaugarri nagusiak: idazki irekiak (txostenak...) idazten dituzte maiz, eta haien nagusiak erdaldunak izaten dira, askotan.
- Argudioak: haien datu-basea (langile bakoitzak bere ordenagailuan duen datu-basea) euskaraz jartzen hasi behar da (maiz errepikatzen diren txostenak...). Gazte euskaldunak lanean hasten direnean, dokumentazio gehien-gehiena gaztelania hutsean opatzen dute. Txosten laburtuak landu eta sortu (idazki laburrak irakurtzen dira. Elebidun pasiboak aktibatze bidea).

b) Erreta daudenak:

- Ezaugarri nagusiak: askotan baimena eskatu 4. HEko ikastaroetara joateko, eta beti ukatu; analisi funtzionalen emaitzekin konforme egon ez...
- Argudioak: ez dute azterketarik egin beharko (hizkuntza-eskakizunak egiaztatze prozesuetatik kanpo). Ez dago ordu-krediturik.

c) Hobekuntzarik ikusten ez dutenak:

- Ezaugarri nagusiak: erabilera planetan parte hartuta ere, sinetsirik daude haien lana ez dutela hobeki eginen.
- Argudioak: ikasitakoa praktikoa izanen da, lanean aplikatzeko modukoa. Hortaz, gaztelaniaz egiten dutena ere hobetuko dute.

10. Alderdi psikologikoaren garrantzia

a) Oztopoak gainditzeko ahaleginak egin, eta bideak topatu.

b) Konfiantza. Etengabeko laguntza, bitartekaritza, hartu-emanak... eskaini.

c) Giro ona lortzen saiatu (inposiziorik ez).

Datuak biltzeko materiala

1. Lehen, fitxa irekiak erabiltzen ziren, langileak berak bete behar izaten baitzuen askotan. Adibidez:

LAN JARDUN EDO LAN EGINKIZUNEN HIZKUNTZA ERABILERA

Zehaztu, mesedez, zure lanpostuan burutzen diren lan jardun edo lan eginkizun nagusiak. Lan jardun nagusiak zein diren jakiteko kontuan izan behar dira honako hauek: maizen egiten direnak, haien eragina dela-eta garrantzitsuenak, herritarrei zuzendutakoak, etab. Nolanahi ere, zuk adierazitako lan jardun horietan izango du eragina Erabilera Planak.

Lan jardun bakoitzeko, fitxa bat bete, mesedez.

1. LAN JARDUNA

Deskribapena:

Deskribatu azaletik lan jarduna

--

Maiztasuna:

Urtean zenbat aldiz, gutxi gorabehera?

--

Ataleko zein kidek hartzen dute parte lan jardun honetan?

Izen-abizenak

01-
02-
03-
04-

Bideragarritasuna:

Euskara hutsean bidera daiteke?

--

2. Orain, berriz, fitxa zehaztuagoa erabiltzen dugu, guk geuk betetzen baitugu. Hona adibide praktiko bat:

Izen-abizenak: Jose Miguel Anso

Egiaztatutako HE: 4

Azterketa komunikatiboaren data: 2008-10-14

LAN JARDUERAK eta HIZKUNTZA ERABILERA

Prozedura administratiboak

Herritarren edo enpresen parte hartzea eskatzen dutenak	
Informazioa	<input type="checkbox"/>
Arbitrajea	<input type="checkbox"/>
Salaketak eta erreklamazioak	<input type="checkbox"/>
Kontratazioak	<input type="checkbox"/>
Erregistroak	<input type="checkbox"/>
Baimenak	<input type="checkbox"/>
(Diru-)laguntzak	<input type="checkbox"/>
Ikuskapenak	X
Zehapenak/zigorak	<input type="checkbox"/>
Egiaztatzeko probak eta txartelak	<input type="checkbox"/>
Zerbitzu eskaerak	<input type="checkbox"/>
Inskribaketak eta harpidetzak	<input type="checkbox"/>
Jakinarazpenak Administrazioari	<input type="checkbox"/>
Formazioa	<input type="checkbox"/>

Erakundeko langileei eragiten dieten prozedurak	
Langileen kudeaketa	<input type="checkbox"/>
Behin-behineko atxikipena	<input type="checkbox"/>
Zerbitzu-eginkizunak	<input type="checkbox"/>
Eszedentziak	<input type="checkbox"/>
Baliaezintasuna	<input type="checkbox"/>
Erretiroa	<input type="checkbox"/>
Litzentzia eta baimenak	<input type="checkbox"/>
Nomina	<input type="checkbox"/>
Funtzionario izaera galtzea	<input type="checkbox"/>
Lanaldia murriztea	<input type="checkbox"/>
Benetako jarduneko zerbitzua	<input type="checkbox"/>
Jardute bereziak eta beste administrazioetan jarduteak	<input type="checkbox"/>
Eginkizun gabetzea	<input type="checkbox"/>
Oporrak eta norberak libre hartzeko dituen egunak	<input type="checkbox"/>

Barne kudeaketa	
Prozedura juridikoa	<input type="checkbox"/>
Arlokako txosten eta irizpenak	X
Kudeaketa ekonomikoa	<input type="checkbox"/>

Oharrak

- 20 bat ikuskatzaileen burua da, eta haien lana koordinatzen du.
- Osasun prestazioak (eskubideak-eta) argitzen ditu.
- Behin-behineko ezintasunak, bajak... aztertzen ditu.
- Prozedura administratiboaren barruko erantzukizunak (dirua...) zehazten ditu.

DESKRIBATU, MESEDEZ, LAN JARDUERAK SORTZEN DITUEN KOMUNIKAZIOAK:

IDATZIA

IDAZKI MOTA (1)	Maiztasuna Lan osoaren %	Sortze hizkuntza		Hedatze hizkuntza		Txantiloia		Hartzailea			
		Eusk. %	Gazt. %	Eusk. %	Gazt. %	Bai	Ez	Zure atala, zerbitzua...	Zure erakundeko beste sailak...	Beste herri- administrazioak	Herritarrak, enpresak...
Ofizioa						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Txostena	40	100		100		<input type="checkbox"/>	X	X	X	X	<input type="checkbox"/>
Bilera-deia						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Akta						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ziurtagiria						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mezu elektronikoa						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ebazpena						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eskabidea						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faktura						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jarraibideak eta protokoloak	60	100		100		X	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Idazki mota bakoitzetik bat baino gehiago erabiltzekotan (edo zerrendan agertzen ez den idazki motaren bat egitekotan), deskribapenerako hutsik dauden laukiak erabili (ofizioa 2, ofizioa 3...; bandoa, iragarkia, jakinarazpena, dekretua...).

Oharrak

--

AHOZKOAK

HARREMAN- MOTA	Maiztasuna Lan osoaren %	Harrerako hizkuntza (1)		Lan jardunaren hizkuntza		Hartzailea			
		Eusk. (%)	Gazt. (%)	Eusk. (%)	Gazt. (%)	Zure atala, zerbitzua	Zure erakundeko beste sailak...	Beste herri- administrazioak	Herritarrak, enpresak, elkarteak
Telefonoa	80	100		(1)		X	X	X	X
Lehiatila						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Maiztasuna Lan osoaren %	Parte hartz.	Euskaraz %	Gaztelaniaz %				
Bilerak	15			100	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jende aurreko agerraldiak (hitzaldiak, jardunaldiak...)	5			100	<input type="checkbox"/>	X	X	X

Harreman informalak			(2)					
---------------------	--	--	-----	--	--	--	--	--

(1) Harrerako hizkuntza esaten dugunean, hasierako hitzei buruz ari gara; lan jardunaren hizkuntza, berriz, elkarrizketan, bileran edo dena delakoan erabilitako hizkuntza da.

Oharrak

- (1) Solaskideak aukeratzen duen hizkuntzan aritzen da, arazorik gabe.
- (2) Solaskideak aukeratzen duen hizkuntzan aritzen da. Euskaldunen artean, normalean, euskaraz aritzen dira Sailean.

Proposamena

Izen-abizenak:

Jose Miguel Anso

HELBURUA

1.- Gaztelania hutsean egiten dituen protokolo eta jarraibideak euskaraz ere sortzea.

EKINTZAK

- **Trebakuntza-saioak hasiko ditu 2009ko urtarrilean, hiru hilabetez (hasiera batean; gero, ebaluazioa egin beharko zaio), erabiltzen dituen idazki ereduak landu eta elebitan jarri.**
- **Beste zenbait baliabide ere landu trebatzailearen laguntzarekin: zerrenda terminologikoak, dokumentuen datu baseak...**
- **Eguneroko lanean sortu daitezkeen zalantzak argitzeko sistemak zehaztu Saileko euskara teknikariarekin.**

Lehenbiziko orrian, lan jardun nagusiak zein diren zehazten ditugu. Prozedurak antolatu ditugu lan jardunak, eta prozedura familia horietan sartzen ez direnak oharretarako dagoen tokian biltzen ditugu.

Bigarren orrian, dokumentazio idatziari buruzko informazioa biltzen da, zenbait datu ehunekoetan bildurik.

Hirugarren orrian, ahozkoari buruzko datuak biltzen dira, zenbaitetan ehunekoetan ere.

Laugarren orrian, proposamenak bildu behar dituen helburuak eta ekintzak jasotzen dira.

3. Aurreko fitxen sistema prozedura familiak banaka-banak azterturik osa daiteke; izan ere, biderik azkarrena eta errazena izan daiteke lan zirkuituak irudikatzen. Adibidez:

Diru-laguntzak										
Fasea	Dokumentuak	IDATZIA					AHOZKOA			
		Maiztasuna	Sortze hizkuntza		Txantiloia		Ahozko harremanak	Eusk. %	Gazt. %	
		Lan osoaren %	Eusk. %	Gazt. %	Bai	Ez				
Hasiera	<ul style="list-style-type: none"> Txostena Ebazpena Mezu elektronikoa Gutuna Ofizioa 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera Bilerak Jendaurrea 		
Eskaera eta dokumentazioa	<ul style="list-style-type: none"> Eskabidea Mezu elektronikoak Gutunak 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera Bilerak Jendaurrea 		
Azterketa eta ebazpena	<ul style="list-style-type: none"> Ebazpena Jakinarazpena ADOPeko kontabilitate-agiria 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera Bilerak Jendaurrea 		
Egiaztapena eta ordainketak	<ul style="list-style-type: none"> ADOPeko kontabilitate-agiria 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera Bilerak Jendaurrea 		
Helegiteak	<ul style="list-style-type: none"> Ebazpena Jakinarazpena Helegitea 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera Bilerak Jendaurrea 		
Uko egitea	<ul style="list-style-type: none"> Ebazpena Jakinarazpena 							<ul style="list-style-type: none"> Telefonoa Harrera 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Itzultzeko agiria 								<ul style="list-style-type: none"> • Bilerak • Jendaurrea 		
Ez betetzea / itzulera	<ul style="list-style-type: none"> • Jakinarazpenak • Ebazpena • Itzultzeko agiria • Alegazioa • Premiamenduzko agiria 								<ul style="list-style-type: none"> • Telefonoa • Harrera • Bilerak • Jendaurrea 		
Itxiera											

Adibide horretan, faseak eta sortutako idazkiak besterik ez dugu bildu (hedatze hizkuntza eta hartzailea nor den ere zehaztu beharko lirateke, gutxienez).

Koloreen bidez irudikatu dugu langileen eta herritarren parte-hartzea prozedura horretan:

- Berdea: diru-laguntzaren prozeduraz arduratzen den langilea.
- Beltza: administrari laguntzailea.
- Urdina: herritarrak edo kanpoko enpresak.
- Bioleta: kontu ekonomikoaz arduratzen den teknikaria.
- Gorria: legelaria.

Sistema hau datozen urteetan garatu nahi genuke (fitxa hauetan, seguru asko, aldaketak eginen ditugu).

