

Pertsuasioa, administrazioan euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko tresna

Joxpi Irastortza*, Iñaki Garcia **, Asier Irizar* eta Nekane Arratibel*
* Mondragon Unibertsitatea, ** Euskal Herriko Unibertsitatea UPV/EHU

Administrazioan egindako esku-hartze baten eraginkortasuna aztertzen da lan honetan. Esku-hartze horretan langileen euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera neurtu ziren. Esku-hartzea elaborazio altuko pertsuasioan edo prozesatze sistematikoan oinarritu zen, non bilatu zen pertsuasio-mezu baten aurrean hausnartzea eta ebaluazio kritikoa egitea. Datuak Jaurlaritzako bi departamentutan bildu ziren. Esku-hartzearen aurretik eta ostean neurtu zen langile horien euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera. Emaitzek erakusten dute esku-hartzeak hobetu zituela langileen euskararekiko jarrerak, erabilera-intentzioa eta erabilera bera ere.

GAKO-HITZAK: Euskararen erabilera · Jarrera · Pertsuasioa.

Persuasion as a tool to enhance the use of Basque and the attitude towards the language among public administration staff

The present study analyses the effectiveness of an intervention targeted at administrative staff which aimed to improve their attitude towards the Basque language, their intention to use it and their real use of it. The intervention was based on persuasion under high elaboration conditions or systematic processing, where the aim was to promote reflection on and critical evaluation of persuasive messages. Data were collected from two Government departments. The three parameters (attitude towards the Basque language, intention to use the language, and real use of it) were measured before and after the intervention. The results show that the intervention improved the aforementioned three parameters.

KEY WORDS: Use of the Basque language · Attitudes · Persuasion.

Jasotze data: 2014-06-18 *Onartze data:* 2014-12-05

1. Sarrera

1.1. Hizkuntza-normalizazioa

Sanchez Carrión «Txepetx»en arabera (1987), hizkuntzak lau egoeratan egon daitezke: 0 egoeran daude jadanik desagertu direnak (iberiera, etruskoa eta abar); A egoeran daude transmisio naturala baino ez dutenak (berberera, aimara eta abar); B egoeran daude transmisio kulturala baino ez dutenak (latina, greko klasikoa eta abar); eta AB egoeran daude transmisio naturala zein kulturala dutenak (gaztelania, frantsesa eta abar).

Azkeneko egoerak bakarrik islatzen du egoera orekatua eta osoa, hau da, egoera normalizatua. Baina AB egoeran egotea ez da nahikoa hizkuntzaren egoera normalizatua bermatzeko. Izan ere, hizkuntza arteko ukipen-egoeran dauden hizkuntzak nolabaiteko borrokan sartzen dira. Borroka horretan jokoan daude hizkuntza bakoitzak betetzen dituen funtzioak. Txepetxen arabera, hizkuntza baten oinarrizko funtzioak zazpi dira (indibiduala, familiarra, lana, lokala, nazionala, kulturala eta nazioartekoa) eta ordenatuta egongo lirateke eskailera baten moduan (ikusi 1. irudia). Diglosia-egoeretan eskailera bakar batean bi hizkuntza daude funtzioak betetzeko, eta eskaileraren goialdean dagoen hizkuntza menderatzailea litzateke eta behealdean dagoena menderatua. Bestalde, hainbat diglosia-gradu daude eta hizkuntzek betetzen dituzten funtzioen arabera neur daitezke gradu horiek. Adibidez, hizkuntza menderatzaileak bakarrik betetzen badu nazioarteko funtzioa eta menderatuak eskailera-mailen beheko gainontzekoak, diglosia-egoera ez litzateke batere bortitza; aldiz, hizkuntza menderatzaileak betetzen dituen funtzioak eskaileraren 2. mailara heltzen badira, egoera oso bortitza izango da.

1. irudia. Hizkuntza baten oinarrizko funtzioak.

7	Nazioartekoa
6	Kulturala
5	Nazionala
4	Lokala
3	Lana
2	Familiarra
1	Indibiduala

Iturria: Sánchez Carrión «Txepetx», 1987.

Halaber, hizkuntza batek izan ditzake eskailera-maila bakarra edo bat baino gehiago eta horren arabera hiru egoera diglosiko bereiz daitezke:

- 1. gradukoa (sasidiglosia edoseudodiglosia): eskailera bakar batean bi hizkuntza daude (arabieraren kasua Marokon, non arabiera klasikoaren eta arabiera magrebtarraren artean banatzen diren funtzioak).
- 2. gradukoa (diglosia partziala edo funtzionala): ukipen-egoeran dauden hizkuntzek bi eskailera dituzte, bat konpartitua da; beste eskaileran, ordea, bietako batek funtzio guztiak betetzen ditu (mugaldeko zonaldeetan gertatzen da; adibidez, Danimarkaren eta Alemaniaren arteko mugan).

- 3. gradukoa (erabateko diglosia edo lurralde-diglosia): ukipen-egoeran dagoen hizkuntzetako batek eskailera bakarra du; besteak, aldiz, bi ditu (euskararen eta gaztelania/frantsesaren kasua).

Hirugarren diglosia motak elebakartasunerako joera du eta ezegonkorra eta gatazkatsua izan ohi da; halakoetan, hizkuntza gutxitua borrokatzen da normalizaziorako gutxieneko eskaileraren funtzioak betetzeko: Txepetxen esanetan, hizkuntza batek normalizazioa lor dezan aurreneko 5 funtzio bete behar ditu, gutxienez. Zentzu berean, Fishman-ek (1991) dio egoera ahulean dagoen hizkuntza indarberritzeko gakoetako bat hizkuntzaren funtzio-esparrua zabaltzea (kuantitatiboki eta kualitatiboki) dela, eta horretarako baliabideak jarri behar direla. UNESCOk 2003an argitaratutako txostenean ere hizkuntzen egoera aztertzeko proposatzen dituen faktoreen artean hizkuntzaren erabilera eremu berrietara zabaldu beharko litzatekeela aipatzen da.

Aipatutako funtzioak berreskuratzeko prozesuan euskarak urrats garrantzitsuak eman ditu azkeneko urteotan. Horrela, bada, euskararen presentzia handitu egin da gizartearen hainbat eremutan (hezkuntzan, administrazioan, hedabideetan...). Esan daiteke euskarak funtzio indibiduala eta familiarra betetzen dituela eta funtzio lokala eta nazionala betetzeko urratsak eman dituela; ibilbide horretan, ordea, hutsune bat dago hirugarren funtzioan, lanarenean, alegia. Horregatik euskarak irabazi beharreko hurrengo esparrua arlo sozioekonomikoa dela dio euskara areagotzeko planetan diharduen hainbatek (Marko eta Lujanbio, 2008).

Enpresa eta erakundeetan euskararen presentzia eta erabilera handitzeko asmoarekin euskara-planak sortu ziren 2003. urtean (Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, 2003). Euskara-planek norabide argia dute: erabilera sustatzea. Baina euskararen erabilera-planak bultzatzea ez da erraza; pertsonak dira muina, eta, jakina, pertsonen arteko harremanetan kontuan hartu behar dira norberaren uste, iritzi, ikuspuntu, jarrera, portaera eta motibazioa (Irastortza, Garcia eta Arratibel, 2012).

Euskara-planak ezartzean, askotan gertatu ohi da pertsonen euskara-ezagutza eta aldeko jarrera duten arren, erabileraren emaitzak ez datozela bat azaldutako jarrerarekin, alegia, jarrera positiboa ez dator bat espero daitekeen euskararen erabilera-mailarekin (Irastortza, 2010). Horregatik, ikerketa honetan azaltzen da euskararekiko jarrera eta erabileraren artean egon ohi den sendotasunik eza eta ahultasun horrek subjektuarengan sor dezakeen disonantzia edo gatazka kognitiboa (Festinger, 1957) gutxitzeko saiakera bat eremu sozioekonomikoan.

Normalizazio-prozesuan aurrera egiteko, erregresio-prozesua eten eta oreka bilatzeko, tentsio-haustura gertatu behar da. Euskararen kasuan agerikoa da haustura gertatu dela, adibidez euskalduntze-prozesuarekin hiztun kopuruaren galera eten egin da, gero eta euskaldun gehiago dago eta, horrekin batera, berreskuratu egin dira norbanakoaren funtzioa eta familia-funtzioa (Garabide, 2010). Berreskuratu beharreko hurrengo funtzioa lan-eremuko da; eta nahiz eta esparru batzuetan aurrerabide nabarmena izan den (administrazio publikoan, eta, gehienbat, hezkuntzan), oraindik ere erdarak betetzen du nagusiki eremu hori (Bilbao eta Díez,

2009; Goikoetxea, 2009; Gorostiza, 2009; Irastortza eta Arratibel, 2005; Irizar, 2009; Pérez-Lizarralde, 2009).

1.2. Pertsuasioa

Hizkuntza-funtzioak berreskuratzeko gakoa da norbanakoak egoera diglosikoaz jabetzea (Sánchez Carrión, 1987). Jabetze edo kontzientzia-hartze horrek jarrera-aldaketa ekar lezake; jarrera-aldaketa lotu da gizarte-psikologian, eta konkretuago publizitatearen psikologian, pertsuasio-prozesuarekin. Pertsuasioak aldaketa bilatzen du, pertsonak konbentzitzea, alegia. Horretarako, ikaskuntzan oinarritutako pertsuasio-eredua nagusitu zen 80ko hamarkada arte. Ikuspegi horren arabera, nahikoa zen pertsuasio-mezua ikastea jarrera- eta portaera-aldaketak eragiteko (Hovland, Janis eta Kelley, 1953). Gerora, ikerkuntzak egiaztatu zuen mezua ikastea baino garrantzitsuagoa dela mezuaren interpretazioa eta mezuak berak eragiten duen erantzun kognitiboa (Petty, Ostrom eta Brock, 1981). Planteamendu horri erantzun kognitiboan oinarritutako pertsuasio-eredua esaten zaio. Eredu horren arabera, mezu baten aurrean pertsonak sortzen dituzten pentsamenduen menpe dago pertsuasioa. Pentsamendu horietan bi dimentsiok dute garrantzia: norabideak eta kantitateak.

Norabidea lotzen da mezuak sortzen dituen pentsamenduen aldeko edo kontrako mezuekin, hau da, ea pentsamenduak aldekoak edo kontrakoak diren. Horrela egiaztatu da mezuak aldeko pentsamenduak sortzean pertsuasio handiagoa lortzen duela (Petty *et al.*, 1981). Mezua elaboratzeko pertsonak sortzen dituen pentsamendu kopurua da bigarren dimentsioa, kantitatea, alegia. Informazio-prozesatze motaren arabera, pentsamendu gehiago edo gutxiago sortzen dira, eta, horrela, bi prozesatze mota bereizten dira: sistematikoa edo erdiko bidetik gauzatzen dena eta heuristikoa edo bide periferikotik gauzatzen dena (Petty eta Cacioppo, 1981, 1986a eta 1986b). Lehenengoaren bidez, erdiko bidea edo elaborazio altukoa deiturikoaren bidez, mezu-hartzailea saiatzeko da mezuaren ebaluazio kritikoa egiten eta aurkezten zaizkion azalpenak aztertzen, balizko ondorioak ebaluatzen ditu eta informazio berriak bere aurrezagutzekin lotzen ditu. Informazioaren prozesamendu nahiko arrazionala egiten da, kontrolatua, kontzientea eta argumentuen egokitasun eta egiazkotasunean oinarritzen dena. Bigarren bidearen bidez, periferikoa edo elaborazio baxukoa deiturikoaren bidez, informazioaren prozesamendua azkarra, azalekoa eta automatikoa da, hau da, komunikazioa gertatzen ari den testuinguruko elementuetan oinarritzen da, mezuaren argumentuen kalitatea kontuan hartu ordez. Edozein bide edo estrategia erabilita sor daiteke jarrera-aldaketa; baina, noski, probabilitate handiagoz sortzen da erdiko bidea erabiltzen denean. Izan ere, bide horrek sortzen duen jarrera-aldaketa iraunkorragoa da eta eragin handiagoa du portaeretan eta, beste alde batetik, erresistentzia txikiagoa sortzen du bide periferikotik eratorritako estrategiak baino (Haugtvedt eta Petty, 1992; Petty eta Wegener, 1999).

Bi pertsuasio-bideak continuum baten muturrak dira, eta pertsona batek erdiko bidea ala periferikoa erabiltzeko, bi faktore dira kontuan hartu beharrekoak: motibazioa (mezuaren eduki gutzia zehaztasunez aztertzeko esfortzu mentala

egiteko desio handia izatea) eta informazioa prozesatzeko gaitasuna (mezuaren edukari buruz pentsatzeko behar besteko gaitasuna eta aukerak izatea). Honakoak dira mezua prozesatzeko motibazioan eragiten duten aldagaietako batzuk: hartzailearentzat gaiak duen garrantzia, mezua ebaluatzeko duen erantzukizuna, mezuak igortzen dituen proposamenen eta hartzailearen posizioaren arteko sendotasun eza, hartzaileak gaiarekiko duen anibalentzia, hartzailearen kognizio-beharra (pentsatuz gozatzea), komunikazio-iturri kopurua (zenbat komunikatzailek igortzen duten mezu bera)... Horietako aldagaien bat edo guztiak daudenean eta presentzia zenbat eta sendoagoa izan pertsuasio-egoera batean, audientziak mezua prozesatzeko motibazio handiagoa eta elaborazio-probabilitate handiagoa izango du. Mezua prozesatzeko gaitasunean eragina duten aldagai nagusiak, berriz, hauek dira: pertsuasio-egoeran egon litezkeen distrakzio-elementuak, informazioa jasotzeko eragina izan lezaketen aurkezpenen azkartasuna edo eskainitako denbora, mezuaren konplexutasuna eta gaiari buruz dugun aurrezagutza (Petty eta Wegener, 1998).

1.3. Pertsuasio-estrategiak eta euskara-planak

Lan-munduan euskararen jarrera hobetzeko eta erabilera areagotzeko asmoz, pertsuasio-estrategiak alderatu dira. Emaitzek erakutsi zuten prozesatze sistematikoa erabiltzean aldaketa gehiago eta iraunkorragoak lortzen direla euskararekiko jarrerari eta erabilerari dagokienez (Irastortza *et al.*, 2012). Ikerketa horretan bi pertsuasio-estrategia alderatu ziren (erdiko bidea edo prozesatze sistematikoa eta bide periferikoa edo prozesatze heuristikoa) metodologia ia-esperimentalak erabiliz eta hiru talde konparatuz. Lehenengo taldeak ez zuen pertsuasio-estrategiarik jaso, bigarrenak bide periferikoan oinarritutako pertsuasio-mezuak jaso zituen, eta hirugarren taldeko subjektuek erdiko bidean oinarritzen ziren hausnarketa-saioetan parte hartu zuten. Taldeak konparatzeko euskararekiko jarreraren eta euskararen erabileraren hiru neurri hartu ziren: lehenengoa, pertsuasio-estrategiak jaso aurretik; bigarrena, esku-hartzea jaso ondoren, hau da, pertsuasio-estrategien ostean; eta hirugarrena, esku-hartzea bukatu eta bi hilabetera. Aurkitutako emaitzek adierazten zuten hiru taldeen artean alderik ez zela agertu euskararekiko jarrerei zegokienez. Egileek nabarmendu zuten hiru taldeen jarrerak hasieratik oso aldekoak izan zirela eta proban zehar eta ostean jarrerak kasu guztietan hobetu egin zirela, nahiz eta alde esanguratsurik ez aurkitu. Euskararen erabilerari zegokionez, esku-hartze osteko neurriak konparatzean alde esanguratsuak aurkitu ziren; hala, bada, talde guztietan euskararen erabileraren puntuazio hobeak aurkitu baziren ere, erdiko bideko pertsuasio-estrategia jaso zutenen erabilera altuagoa izan zen. Aldi berean, esku-hartzeak bukatu eta handik bi hilabetera hartutako neurrietan ere alde esanguratsuak aurkitu ziren taldeen artean. Kasu guztietan erabileraren emaitzak bigarren datu-bilketakoak baino okerragoak izan ziren eta gutxien atzera egin zuen taldea erdiko bideko pertsuasio-estrategia jaso zutenena izan zen; horrela, hiru neurriak konparatuz gero, azkeneko talde horrek bakarrik izan zuen garapen positiboa. Egileek ondorioztatu zuten, erdiko bideak edo elaborazio altuko pertsuasio-estrategiak aldaketa sakonagoak eta iraunkorragoak sortzen ditu bide periferikoak baino, euskararen erabilerari dagokionez.

1.4. Ikerketaren helburuak eta hipotesia

Ikerketa honen helburua da jarreraren, erabilera-intentzioan eta euskararen erabileran aldaketa sor dezakeen estrategia baten eraginkortasuna aztertzea; betiere, lan-eremuan, konkretuki administrazioan, euskararen erabilera sustatzeko asmoarekin. Estrategia pertsuasiorako erdiko bidean edo elaborazio altuan oinarritzen da. Era horretan espero da strategiaren ezarpenak hobetzea euskararekiko jarreraren, euskararen erabilera-intentzioan eta euskararen erabileran.

2. Metodoa

2.1. Lagina

Ikerketa honetan Eusko Jaurlaritzako 21 langilek hartu zuten parte: departamentu bateko 11 langilek alde batetik, eta beste departamentu bateko 10 langilek, bestetik. Ikerketan parte hartzea borondatezkoa izan zen eta bi departamentuetako langile guztiei egin zitzaien gonbitea; baiezkoa eman zuten guztiek euskaraz komunikatzeko gaitasuna zuten. Zazpi saio izan zituzten guztira, bi orduko gogoeta-saioak; zazpi astetan zehar, astero saio bana.

2.2. Prozedura

Ikerketa gauzatzeko errepikaturiko neurrien talde bakarreko diseinua erabili zen. Bertan aldagaien bi neurketa egin ziren, lehenengoa esku-hartzea hasi aurretik eta bigarrena esku-hartzea bukatu ostean.

Hiru aldagai neurtu ziren: euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera. Euskararekiko jarrera neurtzeko 8 itenez osatutako eskala bat erabili zen. Eskalak fidagarritasun-maila onargarria erakutsi zuen ($\alpha=0,78$ aurre-testean eta $\alpha=0,64$ test-ostean). Euskararen erabilera-intentzioa neurtzeko 10 item erabili ziren, itemek osatutako eskalak fidagarritasun ona izan zuen ($\alpha=0,94$ aurre-testean eta $\alpha=0,92$ test-ostean). Euskararen erabilera neurtzeko 18 item erabili ziren. Itemek osatutako eskalak fidagarritasun-koefiziente ona izan zuen ($\alpha=0,94$ aurre-testean eta $\alpha=0,96$ test-ostean). Erabilera neurtzean dimentsio batzuk hartu ziren kontuan: barruko zein kanpoko erabilera; zenbait gaitasunekin lotzen direnak (ahozkoa, idatzizkoa eta irakurtzekoa); eta zenbait eremurekin lotzen direnak (formala eta informala).

Erabilitako itemak ikus daitezke 1. eranskinean (1-8 itemek jarrera neurtzen dute, 9-18 itemek erabilera-intentzioa eta 19-36 itemek erabilera). Item guztietan langileek beren adostasun-gradua adierazi zuten 7 puntuko Likert eskala batean (1 guztiz aurka, 7 guztiz ados).

Bi neurketen artean langile guztiek izan zuten esku-hartzea, zazpi gogoeta-saio, hain zuzen ere. Saioetan euskarri gisa, zenbait power-pointeko aurkezpen erabili ziren, galderetan oinarriturako aurkezpenak; hain zuzen ere, gogoeta egiteko eta iritziak emateko. Saioak dinamizatzeko teknikari bat aritu zen (EMUN kooperatibakoa)¹,

1. Lana euskalduntzeko hizkuntza-zerbitzuak eta aholkularitza eskaintzen dituen kooperatiba.

talde dinamikan eta soziolinguistikan aditua. Euskara-teknikariak bere mezu edo komunikazioetan euskararen inguruko estatistika eta datu arrazionalak azaldu zituen, eta, ondoren, partaide guztien arteko eztabaida bultzatu zuen; beste batzuetan, euskararen inguruko hainbat egoerak eragindako sentimenduen inguruko gogoetak eta hizkuntz ohiturak aldatzeko proposamenak aztertu eta proposatu zituen. Saioak antolatzeko lagina bitan banatu zen, alegia, departamentu bereko langileak bildu ziren; horrela, norberak bere uste eta iritziak emateko, hurbiltasun-, konfiantza- eta lasaitasun-giroan oinarritutako ingurua prestatu zen. Ondorengoak izan ziren saioetako gaiak eta edukiak:

1. saioa: munduko hizkuntzen nolakotasuna eta egoeraren inguruan hausnartzeko saioa.
2. saioa: hizkuntza-ohiturak aldatzea zaila izan arren, alda daitezkeela jabetzeko balio izan zuen saio honek, aldaketak gauzatzeko urratsak ematearen garrantzia nabarmenduz.
3. saioa: hizkuntza-gatazkak, eskubideak eta irtenbideen inguruko saioa. Gatazkaren balioa azpimarratzea, eskubideak aldarrikatzea eta irtenbide posibleak irudikatzea helburu izan zuen saio honek.
4. saioa: hizkuntzen ordezkapena eta berreskurapena nola gerta litekeen ikustea eta aurrera begirako ondorio batzuk ateratzea helburu izan zuena.
5. saioa: hizkuntzaren hizkuntzarekiko duten garrantziaz hausnartzea izan zen saio honen helburua. Hizkuntzak ez direla bere kasa desagertzen, hizkuntza hizkuntz egiten dute handi edo txiki, aberats edo txiro.
6. saioa: hizkuntza gutxituen hizkuntza-erabilera areagotzeko plan sendo eta egituratu baten beharraz hausnartzea izan zen saio honen helburua eta euskara-plana egituratzeko gako batzuk azpimarratzea.
7. saioa: aurreko saioko ondorioak abiapuntutzat hartuta, aurrera egiteko ideiak jaso eta bidea egiteko baliagarrienak izan zitezkeenak aukeratzea eduki zuen helburu saio honek. Langileen departamentuan plan eraginkor bat abian jartzeko abiapuntua izan zitekeen.

3. Emaitzak

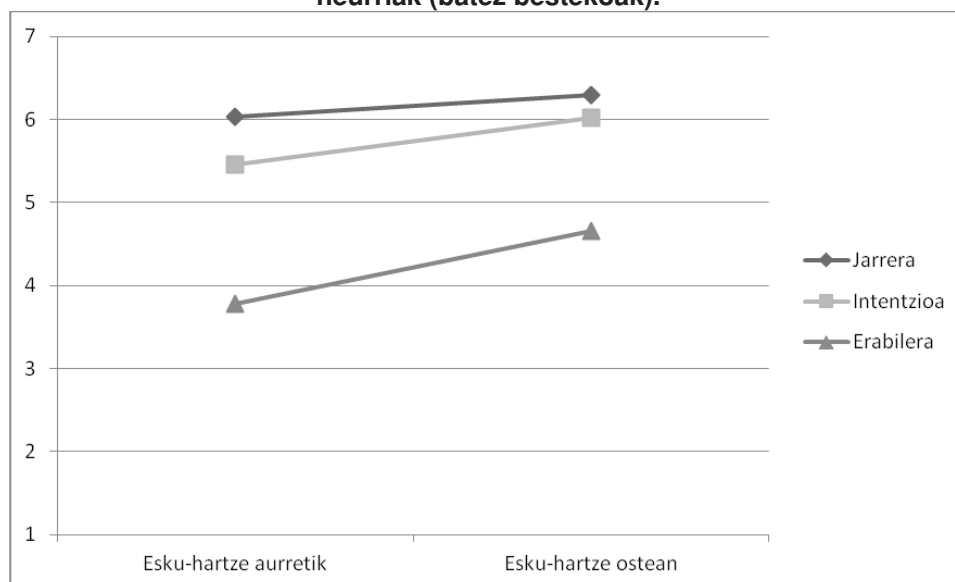
Neurtutako aldagaien (euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera) puntuazioen neurriak alderatzeko, neurri errepikaturiko t probak erabili ziren. Proba horrek alderatzen ditu bi unetan hartutako neurriak (esku-hartzea ezarri aurrekoa eta esku-hartzea ezarri ostekoa). Horrekin batera, esku-hartzeak izandako eraginaren tamaina aztertu zen Cohen-en d estatistikoa erabiliz, non 0,20ko emaitzak edo baxuagoak eragin txikia adierazten duen, 0,50 inguruko emaitzak eragin ertaina, eta 0,80ko emaitzak edo altuagoak eragin handia (Cohen, 1992).

Emaitzek erakusten dute esku-hartzeak eragin esanguratsua izan zuela neurtutako hiru aldagaietan (ikus 2. irudia). Euskararekiko jarrerari dagokionez, alde esanguratsuak aurkitu ziren esku-hartze aurreko eta osteko neurrien artean $t(20)=-2,85$; $p=0,010$; $d=-0,57$, non esku-hartzearen eraginaren tamaina ertaina izan zen. Esku-hartze aurreko jarreraren puntuazioak oso altuak izan arren, batez beste 6,03 ($S = 0,56$), esku-hartzeak lortu zuen jarrera hobetzea; izan ere, langileen batez bestekoa esku-hartze osteko neurrian 6,30 izan zen ($S = 0,47$).

Euskararen erabileraren intentsioan ere alde esanguratsuak aurkitu ziren esku-hartzearen aurretik eta ostean hartutako neurrien artean $t(20)=-3,64$; $p=0,002$; $d=-0,80$, non esku-hartzearen eragina handia izan zen. Esku-hartze aurreko erabilera-intentsioa batez beste 5,46 izan zen ($S = 0,88$) eta esku-hartze ostean 6,02 ($S = 0,70$).

Euskararen erabilerari dagokionez, esku-hartzeak ere eragin esanguratsua izan zuen, $t(20)=-4,49$; $p<0,001$; $d=-0,61$. Esku-hartzea ezarri aurretik erabileraren batez bestekoa 3,78 izan zen ($S = 1,25$); aldiz, esku-hartzea bukatu ostean erabilera nabarmen handitu zen; izan ere, 4,66ko batez bestekoa lortu zen ($S = 1,44$) eta esku-hartzearen eraginaren tamaina ertaina izan zen.

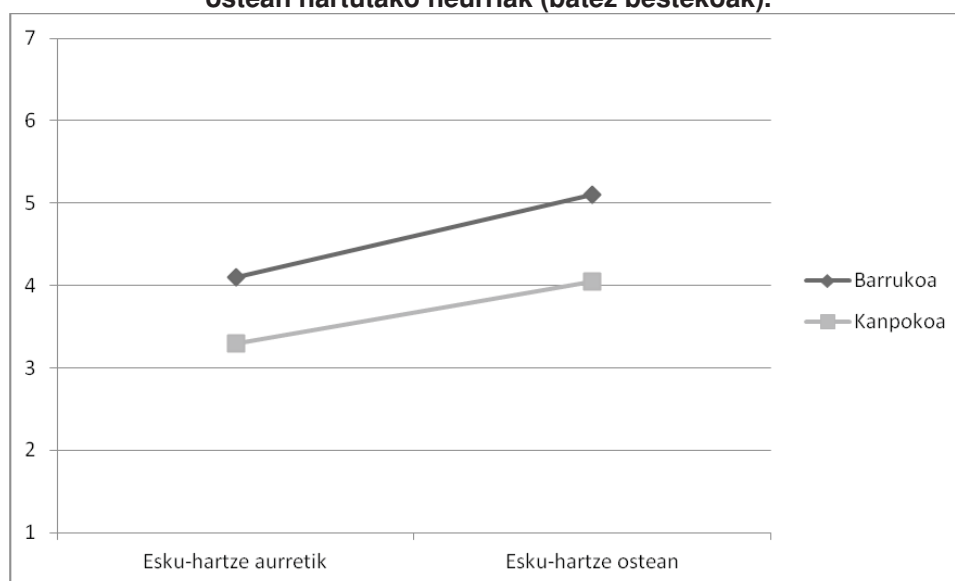
2. irudia. Esku-hartze aurretik eta ostean hartutako neurriak (batez bestekoak).



Erabileraren emaitzetan sakontzeko analisiak hainbat dimentsioren arabera egin ziren: barrukoa/kanpokoa, formala/informala eta ahozkoa/idatzizkoa/irakurri.

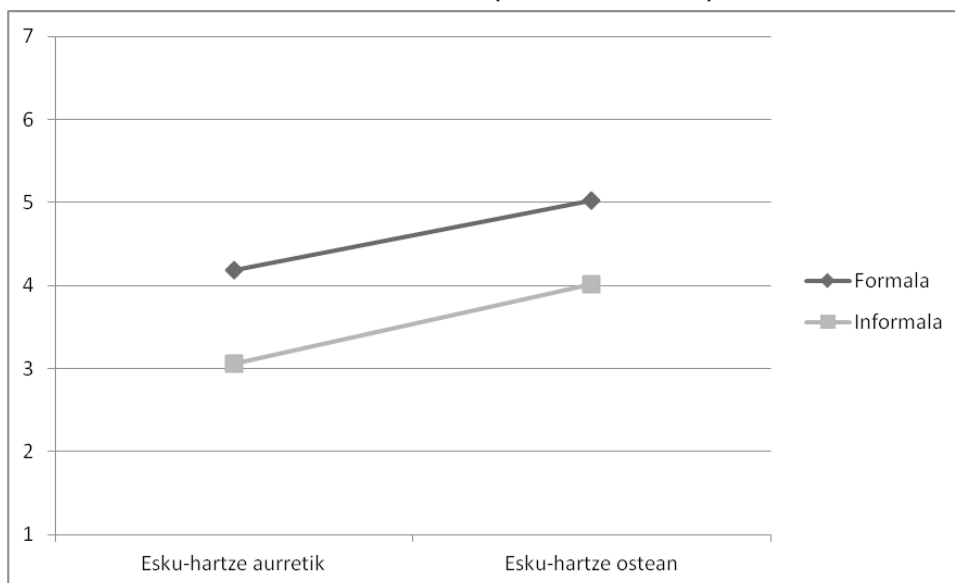
Barrukoa/kanpoko dimentsioan erabilera mota bietan esku-hartzeak eragin esanguratsua izan arren, barruko erabileran $t(20)=-4,37$; $p<0,001$; $d=-0,68$ eta kanpoko erabileran $t(20)=-3,60$; $p=0,002$; $d=-0,48$, eragin horren tamaina handiagoa izan zen barruko erabileran, Cohen-en irizpideen arabera eragin ertaina-handia. Horrela, barruko erabileraren hazkundea puntu batekoa izan zen; izan ere, esku-hartze aurretik hartutako neurriaren batez bestekoa 4,10 izatetik ($S = 1,43$) 5,10 izatera heldu zen esku-hartze osteko neurrian ($S = 1,46$). Kanpoko erabileran eragina txikiagoa izan zen, Cohen-en irizpideen arabera eragin ertaina, non esku-hartze aurretik batez bestekoa 3,30 izan zen (1,28) eta esku-hartzearen ostean 4,05 (1,57). Nabarmentzekoa da barruko erabilera altuagoa dela kanpoko baino, bai esku-hartze aurretik hartutako neurrietan, baita osteko neurrietan ere.

3. irudia. Barruko eta kanpoko erabileran esku-hartze aurretik eta ostean hartutako neurriak (batez bestekoak).

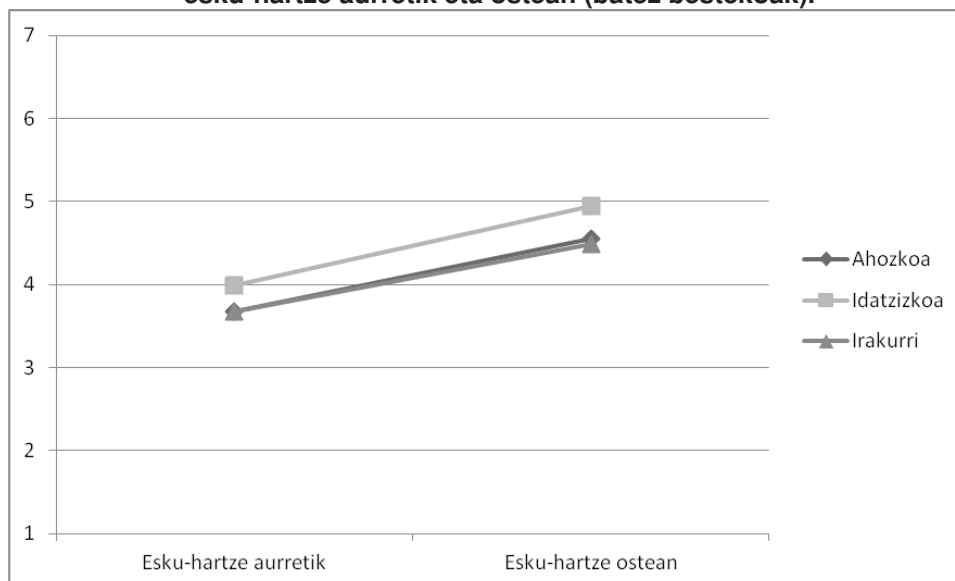


Erabilera formala/informala dimentsioaren erabilera bietan esku-hartzearen eragina esanguratsua izan zen, $t(20)=-4,22$; $p<0,001$; $d=-0,56$ erabilera formalerako eta $t(20)=-4,31$; $p<0,001$; $d=-0,63$ erabilera informalerako. Horrela, erabilera formalaren batez bestekoa esku-hartze aurretik 4,18 izan zen ($S = 1,46$) eta ostean 5,03 ($S = 5,03$). Erabilera informalarik dagokionez, esku-hartze aurreko batez bestekoa 3,06 izan zen ($S = 1,14$) eta ostekoa 4,01 ($S = 1,51$). Dimentsio honetan esku-hartzearen eragina altuagoa izan zen erabilera informalean formalean baino, nahiz eta subjektuen erabilera handiagoa izan erabilera formalean, bai esku-hartze aurreko neurrietan baita ostekoetan ere.

4. irudia. Erabilera formalean eta informalean esku-hartze aurretik eta ostean hartutako neurriak (batez bestekoak).



5. irudia. Ahozko, idatzizko eta irakurtzeko erabileran hartutako neurriak esku-hartze aurretik eta ostean (batez bestekoak).



Ahozko, idatzizko eta irakurtzeko erabilera-dimentsioetan ere esku-hartzeak eragin esanguratsua izan zuen, $t(20)=-4,51$; $p<0,001$; $d=-0,62$ ahozko erabileran, $t(20)=-4,07$; $p=0,001$; $d=-0,61$ idatzizko erabileran eta $t(20)=-3,40$; $p=0,003$; $d=-0,48$ irakurtzean. Esku-hartzearen eragina ertaina izan zen hiru gaitasunetan. Dena den, langileen erabilera altuagoak izan ziren idatzizko gaitasunetan, non tratamendu aurreko batez bestekoa 3,99 izan zen ($S = 1,43$) eta ostekoa 4,94 ($S = 1,55$). Irakurtzeko eta ahozko gaitasunetan erabilera apalagoa izan zen; esku-hartze aurreko neurrietan, batez beste 3,68 ahozko erabileran ($S = 1,19$), eta 3,67 irakurtzeko erabileran ($S = 1,54$); eta esku-hartzea ezarri osteko neurrietan, batez beste 4,55 ahozkoan ($S = 1,40$) eta 4,49 irakurtzeko erabileran ($S = 1,70$).

4. Ondorioak

Jaurlaritzako langileekin egindako probaren emaitzak onak dira; izan ere, ezarritako tratamenduak bere helburua lortu zuen, langileen euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera hobetzea, alegia. Erantzun kognitiboan oinarritutako pertsuasio-eredua abiapuntutzat hartuta (Petty *et al.*, 1981), ezarritako tratamendua elaborazio altuko pertsuasioan edo prozesatze sistematikoan oinarritu zen, horrela egindako saioen bidez bilatu zen pertsuasio-mezuaren aurrean mezu-hartzaileek ebaluazio kritikoa eta hausnarketa egin zezaten. Emaitzek erakusten dute ebaluazio kritikoa eta hausnarketaren bidez euskararekiko jarrera, erabilera-intentzioa eta erabilera alda daitezkeela. Emaitza horiek bat egiten dute enpresa industrialetan Irastortzak eta laguntzaileek (2012) egindako ikerketarekin, non egiaztatu zen prozesatze sistematikoaren bidez euskararekiko jarrera eta erabilera hobetu daitezkeela. Jaurlaritzako langileekin egindako ikerketa honek baliozkotasun ekologikoa ematen dio ikerketa-lerro horri; izan ere, lan-eremu ezberdinetan (industria eta administrazioa) egiaztatu da prozesatze sistematikoa eraginkorra dela euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko.

Emaitzak positiboak izan arren, tratamenduaren eraginaren tamaina handiagoa izan zen erabilera-intentzioan euskararekiko jarreran eta erabileran baino. Jarreraren kasuan, subjektuen puntuazioa hasieratik oso altua izatean, zaila zen tratamenduaren eragina altuagoa izatea, nolabaiteko sabai-efektua gertatzen baita; gogoratu behar da ikerketan parte-hartzea borondatezkoa zela eta horrek azal dezakeela subjektuen jarrera altua. Oso interesgarria izango litzateke horren jarrera ona ez duten subjektuekin horrelako ikerketak egitea, hobeto aztertzeko tratamenduak jarrerak hobetzeko izan dezakeen eragina. Euskararen erabilerari dagokionez, ulergarria da tratamenduaren eragina erabilera-intentzioarena baino baxuagoa izatea; izan ere, portaera planifikatuaren teoriak (Ajzen, 1988, 1991) dioten bezala, portaera-intentzioa portaeraren aurrekaria da eta horregatik pertsuasioaren bidez errazago aldatzen da intentzioa portaera baino.

Euskararen erabileraren hainbat alderditan eragin daiteke elaborazio altuko pertsuasioa edo prozesatze sistematikoa erabiliz gero. Horrenbestez, euskararen erabileran bereizitako dimentsio guztietan (barrukoa/kanpokoa; formala/informala eta ahozkoa/idatzizkoa/irakurtzekoa) tratamenduaren eragina nabarmena izan zen (kasu guztietan eraginaren tamaina ertaina izan baitzen), nahiz eta subjektuen

puntuazioak altuagoak izan barruko erabileran, erabilera formalean eta idatzizko erabileran. Agian beraien lan-profilagatik, administrazioan horrelako erabilera motak ohikoagoak direla pentsa daiteke. Hala egiaztatzen da V. Inkesta Soziolinguistikoa ere, bertan ondorioztatzen baita azken urteetan euskararen erabilerak gora egin duela eremu guztietan, etxean izan ezik. Eta hazkunderik handiena eremu formaletan izan da —osasu-zerbitzu eta udaletxeetan— (Eusko Jaurlaritz, 2013).

Esperientzia honen emaitzak hobeto interpretatzeko ikerketaren mugak aipatu behar dira: lagina eta diseinua. Laginari dagokionez, txikia izateaz gain (21 langile), subjektuak boluntarioak izan ziren; ez ziren ausaz aukeratu, eta bi ezaugarri horiek mugatzen dute emaitzen kanpoko baliozkotasuna, hau da, emaitzak beste eremu batzuetara orokortzea. Bestetik, ikerketa honetan errepikaturiko neurrien talde bakarreko diseinua erabili zen, diseinu horietan ez da kontrol-talderik erabiltzen eta horrek diseinuaren barneko baliozkotasuna mugatzen du, emaitzen azalpen alternatiboak egitea, alegia. Dena den, ikerketa honen bidez, elaborazio altuko pertsuasioan edo prozesatze sistematikoan oinarritutako pertsuasio-mezuak eraginkorrak direla euskararekiko jarrera eta erabilera hobetzeko, ebidentzia enpiriko gehiago jartzen da mahai gainean.

Halaber, ikerketa honen kanpoko baliozkotasunean gehiago sakontzeko interesgarria litzateke esperientzia hedatzea beste eremu batzuetara. Ikusirik hezkuntza-munduan dagoen kezka euskararen erabilera dela-eta, hori izan daiteke ikerketa-lerro honen hurrengo helburua eta erronka (Hezkuntza saila, ISEI-IVEI eta Soziolinguistika Klusterra, 2013).

Helburuak lortzeko intentzioa ez dela nahikoa jakinik, hainbat gogoeta-saio egin ditugu, euskararen inguruko gogoetak egin ditugu; gutxienez, jakin badakigulako intentzioarekin soilik eta hainbat kanpaina eta artefakturen bidez bakarrik, bide luzea ez dugula egingo. Gure norabideko helburuak lortzeko intentzioa izatea bada zerbait, baina ez nahikoa. Zenbait autoreren ustez (Heider, 1958; Weiner, 1982; Kuhl, 1986), helburuak lortzeko portaera-intentzioa kontrolatzea inportantea bada ere, emaitzen inguruko kausak aztertzea eta kognizioa garatzea are garrantzitsuagoa da, autorregulazio-mekanismoak abian jarrita portaerak gauzatu ahal izateko. Bestalde, helburuak lortzeko autokognizioan oinarritzen diren pertsonak ikasten dihardutenarekiko kontzienteki informaturik daude eta ikasten dutenari balio funtzionala ematen diote. Autokontrol hori dela-eta, lorpenen edo balizko porroten gaineko egozpen zehatzak egiteko gai izaten dira. Pintrichek eta Schunckek (1996) dioten bezala, helburu bat lortu ez izanak ez du nahitaez pertsona hori ezgauza denik esan nahi. Lortu nahi den helburuaren ezagutza errealista izanez, dituen baliabideak neurtuz eta lortzeko egindako ahalegina, ekina eta esfortzua kontuan hartuz, pertsona horiek egozpen positiboak eta egokigarriak egingo dituzte. Oro har, mota honetako subjektuentzat, helburuaren arrakasta edo balizko porrotaren arrazoi garrantzitsuena esfortzuari dagokiona da; hain zuzen ere, esfortzua eta ekina dira pertsona horiek duten berezko ezaugarria. Euskarari buruz gehiago jakiten saiatuz, euskararen gainean gogoeta eginez, gehiago erabiltzeko arrazoiak bilatuz eta esperientziak metatuz, azken batean, gure pentsamendua edo kognizioa garatuz, esatetik egitera jauzi egingo dugu, gure jarrera eta portaeren arteko disonantzia

gutxituko dugu eta helburuak lortuko ditugu, edo beti lortuko ez baditugu ere, lortu ez izanaren arrazoiak aurkitzen ahaleginduko gara eta ekintza zuzentzaileak proposatuko ditugu, lan-eremuko jarduna euskaraz egiteko pausoak emango ditugu, poliki-poliki euskararen erabileraren *upela* gehixeago betetzen joateko.

5. Erreferentzia bibliografikoak

- Ajzen, I. (1988): *Attitudes, personality, and behavior*, Dorsey Press, Chicago.
- , (1991): «The theory of planned behavior», *Organizational behavior and human decision processes*, **50(2)**, 179-211.
- Bilbao, E. eta Díez, I. (2009): «Makina-erremintaren institutuaren kasua. Goazen euskara planaren 5 urteko balantzea», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 25-37.
- Cohen, J. (1992): «A power primer», *Psychological Bulletin*, **112 (1)**, 155-159.
- Eusko Jaurlaritz (2013): *V Inkesta Soziolinguistikoa*, Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia, Vitoria-Gasteiz.
- Festinger, L. (1957): *A theory of cognitive dissonance*, Stanford University Press, Palo Alto.
- Fishman, J. (1991): *Reversing Language Shift*, Multilingual Matters, Clevedon.
- Garabide (2010): *Euskararen berreskuratzea. Hizkuntza biziberritzeko gako batzuk*, Garabide Elkarte, Eskoriatza.
- Goikoetxea, N. (2009): «Eralan ikerketa-proiektua: Lidergoa aztergai», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 39-44.
- Gorostiza, M. (2009): «Buruntzaldeko enpresak eta euskararen erabileraren balio erantsia», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 75-83.
- Haugtvedt, C. eta Petty, R. (1992): «Personality and persuasion: Need for cognition moderates the persistence and resistance of attitude changes», *Journal of Personality and Social Psychology*, **63**, 308-319.
- Heider, F. (1958): *The psychology of interpersonal relations*, John Wiley, New York.
- Hezkuntza Saila, ISEI-IVEI, Soziolinguistika Klusterra (2013): *Arrue proiektua. Ebaluazio diagnostikoa 2011: ikasleen hizkuntza-erabileraren datuak, 2014ko ekainaren 17an kontsultatua*: <http://www.soziolinguistika.org/files/ED2011_Emaiza_nagusien_txostena.pdf>.
- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza (2003): *Euskara planaren eskuliburua*, 2014ko apirilaren 10ean kontsultatua: <http://www.euskara.euskadi.net/r59-14154/es/contenidos/informacion/planes_euskera/eu_00122/adjuntos/Euskara%20Planaren%20Eskuliburua.pdf>
- Hovland, C. I.; Janis, I. eta Kelley, H.H. (1953): *Comunication and persuasion*, Yale University Press, New Haven, CT.
- Irastortza, J. (2010): *Lan munduko euskara planetako langile euskaldunen jarrera, portaera eta motibazioak: pentsamenduaren garapenetik helburuen lorpenera*, argitaratu gabeko doktorego-tesia. Mondragon Unibertsitatea, Eskoriatza.
- Irastortza, J., Garcia, I. eta Arratibel (2012): «Nola eragin lan-munduko langile euskaldunen euskararekiko jarrera eta portaeran», *Uztaro*, **83**, 29-43.
- Irastortza, J. eta Arratibel, N. (2005): «Jarrera, portaera, motibazioa, eta parte-hartzea enpresetako euskara-planetan», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **57**, 99-112.
- Irizar, A. (2009): «Ekolinguistikaren diskurtsoa lan munduan», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 57-74.
- Kuhl, J. (1986): «Motivation and information processing: A new look at decision-marking, dynamic change and action control», in R. M. Sorrentino eta E. T. Higgins (arg.), *Handbook of motivation and cognition. Foundations of social behavior*, John Wiley, Nueva York, 404-434.

- Marko, J. I. eta Lujanbio, O. (arg.) (2008): *EraLan ikerketa-proiektua: Lan giroko hizkuntza erabileran eragiten duten aldagaiak. Aldagaien identifikazioa eta aldagaietan eragiteko interbentzioen metodologia*, Soziolinguistika Klusterra, Andoain.
- Pérez-Lizarralde, K. (2009): «Normalizazio kasu aurreratuak: zergatik eta zertarako», *Bat soziolinguistika aldizkaria*, **73**, 17-24.
- Petty, R. E.; Ostrom, T. M. eta Brock, T.C. (1981): *Cognitive responses in persuasion*, Hillsdale, Erlbaum, New York.
- Petty, R. E. eta Cacioppo, J. T. (1981): *Attitudes and persuasion: classic and contemporary approaches*, William C. Brown, Dubuque.
- eta —————, (1986a): *Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change*, Springer-Verlag, New York.
- eta —————, (1986b): «The elaboration likelihood model of persuasion», *Advances in Experimental Social Psychology*, **19**, 123-205.
- Petty, R. eta Wegener, D. T. (1998): «Attitude change: Multiple roles for persuasion variables», in D. Gilbert, S. Fiske, eta G. Lindzey (arg.), *The handbook of social psychology*, McGraw-Hill, New York (4. argitalpena), 323-390.
- eta —————, (1999): «The Elaboration Likelihood Model: Current status and controversies», in S. Chaiken eta Y. Trope (arg.), *Dual process theories in social psychology*, Guilford, New York, 37–72.
- Pintrich, P. R. eta Schunk, D. H. (1996): *Motivation in education: Theory, research, and applications*, Merrill Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New York.
- Sanchez-Carrión, J. M. «Txepetx» (1987): *Un futuro para nuestro pasado: Claves de la recuperación del euskara y teoría social de las lenguas*, Elkar, Donostia.
- UNESCO (2003): *Language Vitality and Endangerment*, Paris (www.unesco.org).
- Weiner, B. (1982): «The emotional consequences of causal attributions», in M.S. Clark eta S.T. Fiske (Ed), *Affect and cognition. Foundations of social behavior*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 185-209.

Eranskinak

1. eranskina

IRITZIA ETA ASMOA		Puntuazioa: 1-2-3-4-5-6-7
1	Erakundearen erabileraren aldeko erabakiak hartzea egokia iruditzen zait	
2	Interesatzen zaizkit erakundearen euskararen gainean idatzi eta jartzen diren ohar eta artikulatuak	
3	Erakundearen euskararen gaztelaniaren maila berean egon beharko luke gutxienez	
4	Ongi iruditzen zait euskaraz lan egiteko baliabideak izatea	
5	Ongi iruditzen zait euskaraz egiteko hizkuntza eskubideak aitortzea	
6	Erakundearen euskara bultzatu eta erabiltzeko dirua gastatzea ondo iruditzen zait	
7	Pozgarria litzateke euskararen erakundeko beste proiektu batzuek adina garrantzi edukiko balu	
8	Erakundeko euskararen egoera onak asko poztzen nau	
9	Erakundearen euskara osasuntsu egoteko ahalegin handiagoa egiteko prest nago	
10	Prest nago nire lan-jarduneko tartetxo bat euskarari dedikatzen	
11	Prest nago euskara laneko beste zenbait eginkizunen lehentasunen parean jartzeko	
12	Euskaraz gehiago irakurtzeko prest nago lanean zein lanetik kanpo (ohar, aldizkari, egunkari, ipuin, artikulatu, akta, jakinarazpen...)	
13	Euskaraz gehiago idazteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (oharrak, e-mailak, iradokizunak, erosketetako zerrendak...)	
14	Euskaraz gehiago ikus-entzuteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (irriti, telebista, bideo, emanaldi, ekitaldi, hitzaldi...)	
15	Euskaraz gehiago hitz egiteko prest nago lanean zein lanetik kanpo (lagunartean, lankideekin, bileretan, etxean...)	
16	Euskara ikasi edo hobetzeko ahalegina egiteko prest nago	
17	Erakundearen euskararen gainean iritziak eman, iradokizunak edota proposamenak egiteko prest nago	
18	Erakundearen euskararen erabilera bultzatzeko prest nago	
19	Lan bileretan nire interbentzioak euskaraz egiten ditut	
20	Nire hurbileko lankideekin euskara erabiltzen dut	
21	Kafe garaian edo hamarretakoan euskara erabiltzen dut	
22	Hizkuntza aukera dagoen batzarretan euskarazkoa aukeratzen dut	
23	Erakundearen ohar tauletan bi hizkuntzatan jartzen diren paperak euskaraz irakurtzen ditut	
24	Bi hizkuntzetan jasotzen ditudan e-mailak edota oharak euskaraz irakurtzen ditut	
25	Nire lankide euskaldunei posta elektronikoko bidezko mezuak edota oharak euskaraz idazten dizkiet	
26	Hornitzaile edota bezero euskaldunei posta elektronikoko bidezko mezuak euskaraz bidaltzen dizkiet	
27	Hornitzaile edota bezero euskaldunei telefonoz euskaraz egiten diet	
28	Inprimaki edo txantiloirik bete behar izanez gero euskaraz betetzen dut	
29	Erakundeko edota nire etxeko ordenagailuko karpeten izenburuak euskaraz idazten ditut	
30	Erakundeko euskararen erabilera areagotzeko iritziak eman eta proposamenak edota iradokizunak egiten ditut	
31	Nire koadrilakoekin euskara erabiltzen dut	
32	Nire etxean euskara erabiltzen dut	
33	Aisialdian (kiroldegia, mendian, parkean...) euskara erabiltzen dut	
34	Etxeko oharak, erosketetako zerrendak... euskaraz idazten ditut	
35	Kutxazain automatikoko eragiketak euskaraz egiten ditut	
36	Nire telefono mugikorreko pantaila eta mezuak euskaraz dauzkat	

