

PRENTSA OHARRA

BILBOKO UDALAREN TELEFONO BIDEZKO ALDI BEREKO ITZULPEN ZERBITZUAK, HIRU URTEKO EPEAN, 5.000 MINUTU KUDEATU DU HIZKUNTZA BITARTEKARITZAN

- **Hamar erabiltzaileetariko lauk aldi bereko itzulpena txineraz eskatu zuten; ondoren, erabileraren ehunekoaren arabera, honako hizkuntzak ditugu: arabiera (%18,7); ingelesa (%10,8); errumaniera (%6,7); eta wolofera (%6,1).**
- **Doako zerbitzu honetan 11 sarbide dago barruti-zentro guztietan eta erroldako eta hiritarren arretarako udal bulegoetan kokatuta.**

Bilbao, 2011ko martxoak 15. Bilboko Udalaren aldi bereko telefono bidezko itzulpen zerbitzua Euskadi osoan aurrekaria izan da. Orain arte, 5.000 minutu kudeatu dit hizkuntza-bitartekaritzan, Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizial bietariko bat ere ezagutzen ez duen pertsonen izapide administratiboak egiten laguntzeko.

Aldi bereko doako itzulpen-zerbitzua hau telefono-terminal baten bidez egiten da. 2007ko amaieran abian ipini zen Bilboko Udalaren barruti-zentro guztietan, hasieran 32 hizkuntza erabiliz, eta gaur egun berrogeita hamar baino gehiago.

Sistemak funtzionatu duen lehenengo hiru urteotan, guztira jatorri askotariko 341 lagunek erabili dute telefono bidezko itzulpen-zerbitzua; horrela, hizkuntza nahiz kultur alorreko mugak gaindituz, horiek sarritan udal administrazioarekiko harremanetan jartzea zailtzen dutelako.

Hizkuntza-aniztasuna

Hizkuntzaren arabera, hamar erabiltzaileetariko lauk aldi bereko itzulpena txineraz eskatu zuten; ondoren, erabileraren ehunekoaren arabera, honako hauek ditugu: arabiera (%18,7); ingelesa (%10,8); errumaniera (%6,7); eta wolofera (%6,1).



Guztira, 17 hizkuntzatan egin dira hizkuntza-bitartekaritza lanak, besteak beste, honako hauetan: portugesa, errusiera, greziera, italiara, alemanera, sunukiera, urduera, berberera, hindiera, edo georgiera.

Hala, Hiritarrekiko Harremanetarako Udal Sailaren menpean dagoen telefono bidezko aldi bereko itzulpen-zerbitzua XXI. mendeko Bilboren hizkuntza et kultur aniztasunaren isla da.

Bilboko Udalak 11 terminal dauka aldi bereko telefono bidezko itzulpena

eskaintzeko: hamaika Bilboren barrutiko zentroetan, eta beste bi erroldaren udal bulegoan eta hiritarren arretarako bulego zentralean beste bi.

ERABILITAKO HIZKUNTZAK 2008-2010				
	2008	2009	2010	GUZTIRA
TXINERA	583	580	544	1.707
ARABIERA	328	427	93	848
INGELES	424	195	118	737
FRANTSES	152	275	26	453
ERRUMANIERA	40	259	0	299
WOLOFERA	95	164	30	289
PORTUGESERA	0	74	0	74
ERRUSIERA	14	38	0	52
GREZIERA	0	19	20	39
ITALIERA	10	24	0	34
ALEMANERA	12	20	0	32
SUNIKIERA	22	0	0	22
URDUERA	10	0	10	20
BERBERERA	0	12	0	12
HINDIERA	0	10	0	10
GEORGIERA	0	10	0	10
BESTE KONTSULTA BATZUK	0	181	0	181
GUZTIRA	1.690	2.288	841	4.819

Erabilerraztasuna

Terminal hauetariko bakoitzak telefono mugikorraren antza dauka eta audio-irteera bikoitzaz hornituta dago erabiltzaileak eta udal langileak urruneko zentral batekin komunikatzeko. Interpretari natibo batek aldi bereko itzulpena egiten du bertatik.

Ingeles, frantses, alemanera, arabiera, errumaniera eta txinerazko itzultzailearen sarrera berehalakoa da, baina sisteman sartutako beste hizkuntzen kasuan (japoniera, poloniera, farsiera, banbara,



norvegiera, suediera, txekiera, finera, turkiera, ukrainiera, thailera, eslobeniera, lituaniera, pularera (fulaniera), nederlandera, bulgaria, eslovakiera, serbiera-kroaziera, daniera, koreera, armeniera, mandinga, afganiera, albaniera, bosniera, taiwanera, pertsiera, siriera...) eskatu behar

da alde zuzen, gehienez ordu bi.

Telefono bidezko doako zerbitzu honen hartzaileak honako hauek dira: Bilbon bizi diren 30.000 etorkinak, beren kolektiboek sistema honen ezarpena zalantzarik gabe lagundu zutelarik, hala nola Bilbao urtero bisitatzen duten 700.000 lagunak ere.

Gainera, sistema honen sarrera Bilboko Udalak hiritarren zerbitzurako tresna gisa berriztapen teknologikoaren alde egindako apustuan aurreranzko urratsa izan da, une guztietan udal administrazioan zerbitzu eraginkorra eta kalitatezkoa jasotzeko eskubidea bermatuz, hizkuntzen mugen gainetik eta 360º-tako ikuspegiaz, Udalari bilbotar guztien beharrianak atenditzeko eta beraiei aurre egiteko aukera emanez, beren jatorria edozein delarik.

Hizkuntza-bitartekaritzaren osagarri gisa, Bilboko Udalak 2008. urtean pertsonak kudeatzeko eta bideratzeko sistema eleanitza abian jarri zuen, hizkuntza desberdinetan azalpenak ematen zituzten testuekin (euskara, gaztelera, ingelesa, frantsesa, txinera, arabiera eta errumaniera). Halaber, web gunearen bitartez etorkinentzako baliabide-gida eskaintzen du, aurretik aipatutako zazpi hizkuntzetan egindakoa.