



HIZNET 2007

Ikaslea: Jesus Mari Garai Uribeetxebarria
Emun Koop. E.

SAKONTZE EGITASMOA:

Elkargoetako euskara planen implementazioaren barruan, zertan eta nola eragin herriz herri sakabanatuta dauden eta elkargokide diren enpresa edota negozioetan.

Uriburu 9, behea 227PK 20500 Arrasate Tel 943 711 847
Martin Ugalde Kultur Parkea 20170 Andoain Tel 943 300 978
emun@emun.com Faxa: 943 793 426
www.emun.com

AURKIBIDEA

0. SARRERA.....	3.
1. MARKO ERREFERENTZIALA.....	4
1.1. ERABILTZAILE ETA KONTSUMITZAILEEN LEGEA	<u>4</u>
1.2. KONTSEILUA: BAI EUSKARARI ziurtagiria.....	<u>5</u>
1.3. HIZKUNTZA PLANGINTZA UDALERRI-MAILAN (Hiznet)	<u>8</u>
1.4. EUSKARAREN ETA KOMUNIKAZIOAREN ARTEKO HARREMANA (Hiznet)	<u>9</u>
2. ELKARGOAREN ETA ELKARGOKIDEEN EZAUGARRIAK	<u>12</u>
2.1. ELKARGOAREN EZAUGARRIAK.....	<u>12</u>
2.2. ELKARGOKIDEEN EZAUGARRIAK.....	<u>14</u>
3. EUSKARAREN IBILBIDEA ELKARGOAN	<u>15</u>
4. ELKARGOKIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA	<u>23</u>
4.1. ELKARGOKIDEEN DIAGNOSTIKOA	<u>23</u>
5. ELKARGOKIDEEKIN INPLEMENTATUTAKO ADIBIDEAK	<u>34</u>
5.1. INPLEMENTATUTAKO ADIBIDEAK.....	<u>34</u>
6. ZERTAN ETA NOLA ERAGIN.....	<u>41</u>
6.1. ZERTAN ETA NOLA ERAGIN PROPOSAMENAK	<u>41</u>
7. ONDORIO NAGUSIAK	<u>47</u>
8. BIBLIOGRAFIA.....	<u>50</u>

0. SARRERA

Emun Koop. E.ko euskara teknikaria izanik, sakontze egitasmoa EMUN garatzen ari den euskara planen testuinguruan kokatzea erabaki dut. Emun Koop.Eak lan mundua euskalduntzeko proiektuak bideratzen ditu erakundeetan eta zerbitzu eta industria enpresetan.

Hainbat elkargotako euskara planetan dihardut lanean azken urte hauetan eta gero eta kezka handiagoa dut honako honetan: Elkargoan bertan euskara plana inplementatzen dugu baina, zertan eta nola eragin herriz herri sakabanatuta dauden eta elkargokide diren enpresa edota negozioetan. Kezka honek bultzatu nau sakontze egitasmorako gai hau aukeratzera.

Sakontze egitasmo honen helburua honako hau da:

Elkargoetako euskara planen inplementazioaren barruan, zertan eta nola eragin zehaztea, herriz herri sakabanatuta dauden eta elkargokide diren enpresa edota negozioetan.

Uste dut lan honek ni bezalaxe elkargoetan lanean ari diren edota ariko diren teknikarien lana erraztuko duela, hau da, garbiago izango dutela zertan eta nola eragin.

1. MARKO ERREFERENTZIALA

1.1. ERABILTZAILE ETA KONTSUMITZAILEEN LEGEA

Ez dut hemen erabiltzaileen eta kontsumitzaileen lege osoa jasoko baizik eta bezeroarentzako arretari buruzko aipamena egiten duen artikulua.

40. artikulua.– *Bezeroarentzako arreta. (kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak EHAA - 2003ko abenduak 30)*

1.– Jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek lege honetako 38. artikuluko 2. paragrafoan, a) , b) eta c) idatz-zatietan, ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte. Era berean, kontsumitzaile eta erabiltzaileei arreta emateko gertu egon behar dute, horien hizkuntza ofiziala edozein dela ere.

Hau guztia honela egingo da:

- a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharra eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.*
- b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.*
- c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.*

Jakin badakigu euskara biziberritzeko eta erabiltzeko lehen baldintza NAHI izatea dela, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen lege honek babes ematen dio, ALDEKO JARRERA izatetik PORTAERAra, EGITERA saltoa emateko prest dagoen horri.

Gauzak horrela, beharrezkoa ikusten dut legeak ematen dituen aukeren berri ematea Elkargokideei eta baita aukera horiek gauzatzeko laguntza ere, hala nola, errotuluak, oharrak, jakinarazpenak, inprimakiak, dokumentu ereduak...euskaraz jarri edo izateko laguntza.

Legea egin duenak berak inplikatu ei eman behar lieke legearen berri eta baita berau betetzea exijitu ere. Elkargoak berak ere eman dezake legearen berri eta baita berau betetzera bultzatu ere dituen komunikazio kanalak erabilia.

Legeak dioena betetzeko laguntza elkargoko euskara planaren bitartez edo negozioa kokatuta dagoen herriko aukerak aprobetxatuz eman daiteke.

1.2. KONTSEILUA: BAI EUSKARARI AKORDIOAREN PLAN ESTRATEGIKOA, ELKARGO PROFESIONALAK

Bai Euskarari akordioaren plan estregikoan jasotzen diren hainbat konpromiso betetzen hasia da elkargoa eta helburua litzateke konpromiso horietan sakontzea eta **euskara planaren eragina elkargokideengana ere zabaltzea.**

Honako hauek dira elkargoa lantzen ari den konpromisoak:

1. **Euskararen plan osoa martxan jarri:** elkargoak 2006an eman zion hasiera euskara planaren inplementazioari EMUN Kooperatibaren aholkularitzarekin.
2. **Elkargo barruan euskararen aldeko jarrera bultzatu, euskararen aldeko giroa sortu:** EMUNeko metodologiaren ardatzetariko bat da MOTIBAZIOA. eta hasiera hasieratik lantzen ari gara, Erabilera Talde, Lan Talde eta bestelako ekintzen bidez.

Edozein erakunde edo enpresatan euskara plana garatzeko **Jose Maria Sanchez Carrión Txepetxek definitutako 3 ardatzetan oinarritzen gara, hau da,**

motibazioa, ezagutza eta erabilera hartzen ditugu kontuan, bai diseinua egiteko eta baita adostutakoa inplementatzeko ere.

3. Gizartearentzat eta bezeroentzako zerbitzua euskaraz eskaintzeak suposatzen duen balio erantsian indar egin:

Kalitatezko zerbitzua eta bezeroaren gogobetetzea bermatzeko, zerbitzua euskaraz ere emateko gaitasuna izan behar dute elkargoak eta elkargokideek. Arlo hau ere etengabe lantzen ari gara goian aipatutako taldeetan.

4. Hizkuntza paisaia finko eta ez finkoan euskara erabili: arlo hau izanda lehenengo bideratu dena eta hizkuntza irizpideak ere jarri dira norabide bakarrean aritzeko guztiak.

Elkargokideek ere gauza bera egin dezaten motibatu egin behar dira eta horretarako bitartekoak eskura jarri behar zaizkie.

5. Barrura begirako idatzizko komunikazioan euskara erabili: Langileei zuzendutako e-mailak eta jakinarazpenak ere bi hizkuntzetan bidaltzen dira. Bestalde, dokumentazio plana egina dugu eta ondorioz zabalkunde handiko dokumentuak ere bi hizkuntzetan jartzen ari gara, lehentasunak kontuan izanik.

6. Bezero eta kideekiko komunikazioa euskaraz izatea sustatu: elkargokideei zuzendutako barne zirkularrak bi hizkuntzetan bidaltzeko konpromisoa hartu zen inplementazioaren hasieran eta horrela egiten da, eta elkargokideei zuzendutako e-mailak eta jakinarazpenak ere bi hizkuntzetan bidaltzen dira. Aipatutako dokumentazio guztia elkargokide euskaldunari euskaraz soilik bidaltzea da bideratu nahi duguna.

7. Elkargoaren araudian euskara normalizatu beharra jaso: irudi korporatiboa eta komunikazio korporatiboa kontuan izanik arloz arloko hizkuntza irizpideak zehazten ari gara eta dagozkien prozeduretan jasota geratuko dira, zabalkundea eta jarraipena egiteko modua zehaztuta.

8. Elkargoko kide diren erakundeetan, euskararen erabilera bultzatzeko neurriak har daitezten sustapen lana egin: helburu hau da sakontze egitasmo honekin lotura zuzena duena eta aldi berean Elkargoko 2007ko helbururik nagusiena. Sakontze egitasmo honekin helburu honetan sakontzeko bidea emango digu.

9. Lantaldeak sortu euskara teknikariekin batera euskara teknikoaren garatzeko behar den alorretan: arlo hau ere lantzen ari gara, dagoeneko baden terminologia aprobetxatu eta elkargoko beharretara egokituz Elkargokideek euren jardunean beharrezko duten terminologia eskura izateko bidea egingo dugu

10. Elkargoak elkargokide diren erakundeei zuzendutako ekitaldietan euskara sustatzea:

Elkargoa hasia da elkargokideei zuzendutako ekitaldietan euskara zertxobait erabiltzen, hasierako aurkezpena, bukaeran laburpena, idatzizko izenburuak ...

Elkargoak elkargokideei eskaintzen dizkien zerbitzuetan euskararen erabilera areagotu daiteke

11. HOBETUZ eta FORCEM en bidez finantziarioa lortu, elkargoetako langileentzako euskara ikastaroak lortzeko. Langileak euskalduntzeko bitartekoak jarri:

Elkargoko langileentzako bitartekoak jartzen dira eta badira euskara lantzen ari direnak.

Garrantzitsua da FORCEM en bidez finantziarioa lortzea, Elkargoak matrikulak ordaintzea...

Bai euskarari akordioaren konpromisoak aztertuta argi ikusten da badirela zenbait ekimen elkargokideekin lantzeko modukoak eta sakontze egitasmo honetako ZERTAN eta NOLA ERAGIN atalean kontuan hartu eta jaso beharrekoak

1.3. HIZKUNTZA PLANGINTZA UDALERRI MAILAN

Iñaki Arrutik HIZNETen garatutako gai honetan aipatutako bi puntu hartuko ditut kontuan:

(...) Udalerriko bizitzaren normalizazioa:

Nahi

(...) hizkuntzak ez dira berez normalizatzen, eta, beraz, planifikatu egin behar da biziberritze hori. Eta, planifikatzeko lan horretan, bada oinarrizko abiapuntu bat: hizkuntza bat normalizatzeko ezinbestekoa da hiztun-komunitate hori osatzen duten pertsonen hizkuntza hori normalizatu nahi izatea.

Beraz, nahi izatea da euskara biziberritzeko lehen baldintza. Baina nahi izate hori, maila pertsonalean ez ezik, maila kolektiboan ere hezurmamitu behar da.

Elkargoan garatzen ari garen euskara planaren helburuetariko batek NAHI izate honekin badu lotura, izan ere, elkargoak maila kolektiboan eta elkargokideek maila indibidualean hizkuntza normalizatzeko nahia adierazi dute, eta NAHI izatetik EGITERA pasa daitezen beharrezko laguntza ematea izango da euskara planaren zeregina.

Jakin

(...) Guztiek edo gehienek euskaraz hitz egiten jakitea, euskaraz hitz egiteko ez baita aski solaskideen "erdiek" edo "erdiek baino gehiagok" euskaraz jakitea: beharrezkoa da "denek edo ia denek" euskaraz jakitea, euskara funtzio edo eremu guztietan erabiltzeko.

Asko dira baldintza hauek betetzen dituzten elkargokideak eta euskara gehiago erabiltzeko bitartekoak eskura jartzea, aukerak eskaintzea litzateke modua. Horixe egiteko moduak zehaztea da hain zuzen ere, proiektu honen eginkizuna.

1.4. EUSKARAREN ETA KOMUNIKAZIOAREN ARTEKO HARREMANA

Asier Arrietak eta Iñigo Fernandezek HIZNETen garatutako gai honetan aipatutako puntu batzuk hartuko ditut kontuan:

Komunikazioa euskara sustatzeko:

(...)Behar beharrezkoa da legearen laguntza hizkuntza gutxitu batek hiztunak lor ditzan, esparru berriak irabaz ditzan, aurrera egin dezan, azken batean.. Lege-babesak berak bakarrik, baina, ezin du euskararen normalizazioa ekarri. Presio egiteko bideak bezainbeste edo gehiago, jendea erakartzeko bideak behar ditu euskarak, jendea erakarri eta limurtzeko gai diren bide eta lanabesak.

Jendea erakarri eta limurtzeko gai diren bide eta lanabesak sortzen badugu zereginik, jendeak euskara atsegin handiz kontsumitu dezan.

(...)Komunikazioa, oinarrizko lanabesa da ikusten edo entzuten ez dena ez delako existitzen

Elkargokideengan eragina izateko elkargoak berak izan behar du eredu, euskarak presente egon behar du bere eguneroko jardunean bai ahoz eta bai idatziz, eta erabilera sustatu egin behar du, horrela konturatuko da elkargokidea berak ere

euskaraz egin behar duela.

Elkargoaren jardunean euskararik ikusi edo entzuten ez badute, askok euskararik existituko ez balitz bezala jarraituko lukete

(...) Mezuaren ideia, eraginkorra izateko, benetan interesatzen zaion etekin edo onuraren bat eskaini behar dio hartzaileari. Xede-taldeko pertsona bakoitzak zer irabazia topatu behar du gure eskaintzaren atzean, eta horretarako, etekin indibidualistek eraginkortasun handiagoa izaten dute kolektiboek baino

Eskaintzera goazen etekinari sinesgarritasuna emateko, estrategiarako hautatu ditugun gainerako mezu nagusiak baliatu ahalko ditugu agian, eta bestela etekina sinesgarri egiten duten bestelako datuak, ikerketak edo antzeko euskarriak beharko ditugu.

Elkargoan bertan eta elkargokideengan eragiteko ekimenak abian jartzeko orduan, eskura izango dituzten produktuak sortzerakoan oso kontuan hartzeko ideia iruditzen zait, *benetan interesatzen zaion etekin edo onuraren bat eskaini behar diogu*, interesatzen zaizkion produktuak eskaini behar zaizkio.

Jendea euskarara erakartzea:

(...) Euskaraz dakitenak euskaraz bizi daitezten lortzea. Hau da, aurrena erakarri egin behar dugu jendea euskarara.

(...) Euskaldun guztiak motibatu egin behar ditugu, euskararen diskurtso berrira ekarri eta haren bozeramale bihur daitezten.

Elkargokoek eta elkargokideek beraien esparrukoek eta beste esparru batzuetakoek euskararen normalizazio prozesuan burututako ekimen positiboen berri izan behar dute. Beste batzuk ere ari direla jakiteak eta benetan interesatzen zaizkien etekin edo onurak izango dituztela konturatzeak erakarriko ditu euskarara.

Euskal Herriko erdaldunak:

(...) Inoiz euskaldunduko ez diren erdaldunak euskalzaletzeko ere ahaleginak egin behar ditugu, beren euskararen aldeko jarrera oso onuragarria delako euskararen normalizaziorako: euskara biziberritzeko beharrezkoak diren arau berriak onar ditzaten.

Enpresa, erakunde eta administrazioan euskara planak garatzen ari garenok konturatuak gara erdaldunekin ere lan egin behar dela, batzuk euskaltzale badirelako eta beste batzuk euskaltzale izan daitezkeelako.

Elkargoetako erdaldunei eta elkargokide diren negozioetako erdaldunei ere aukerak eta produktuak eskaini egin behar zaizkie, badira-eta euskararekiko jarrera ona dutenak ere.

2. ELKARGO / ELKARGOKIDEEN EZAUGARRIAK

Beharrezkoa iruditzen zait elkargoaren eta elkargokideen ezaugarriak azaltzea, irakurleak bien ezaugarriak ezagutu eta gaian zentratu dadin.

2.1. ELKARGOAREN EZAUGARRIAK

Lan hau egiteko aukeratu dudan elkargoan 6 pertsonak egiten dute lan, lauk badakite euskaraz, hiruk badute titulazioa eta euskaraz idazteko ere gai dira, beste batek ulermen maila dezentea du eta euskaltegian ari da bere maila hobetzen eta seigarrenak ez daki euskaraz.

Normalean elkargoetan langile gutxi aritzen dira lanean eta euskara plana martxan jartzean ez da zaila izaten berauekin lan egin eta elkargoan bertan eragin ahal izatea, besterik da elkargotik elkargokideengan eragin ahal izatea.

Elkargoko 6 pertsonak euskara plana garatzearen alde agertu dira, maila kolektiboan eta indibidualean euskararen ezagutzan eta erabileran konpromisoak hartu eta urratsak egitearen alde hain zuzen ere.

Elkargoaren helburu nagusia sektorekoen interesak defendatzea da, hau da, Gipuzkoan zehar herriz herri sakabanatuta dauden eta elkargokide diren enpresetako enpresetako edota negozioetako beharrei erantzutea.

Besteak beste honako hauek dira elkargoak bazkide direnei eskaintzen dizkien zerbitzuak:

- Zerbitzu juridikoa: ordaindu gabekoen prozesua kudeatzeko eta kontsumitzaileen erreklamazioei erantzuteko.
- Aseguru artekaritza: polizak aztertu, egokitu eta eguneratzeko, baita ezbehar edo hondamendiei buruzko edozein kontsulta egiteko ere.

- Lan konbenioaren negoziotazioa: elkargoak patronalarekin negoziatzen du lan konbenioa.
- Peritaje zerbitzua: adituen txostenak egiteko justizia administrazioak baimendua
- Programa informatikoak: aurrekontuak, fakturak eta nominak egiteko programak, kontabilitatea eramateko programak, produktu finantzarioetarako programak...
- Intraneta: Web orria eta posta elektronikoa elkargokide guztietara
- Kalitate sistema: bakoitzak bere enpresan edo negozioan kalitate sistema inplementatzeko laguntza eta formazioa.
- Formazio espezialdua: sektoreari buruzko formazioa, diruz lagundua.
- Ingurumenaren kudeaketa: formazioa eta hondakinen kudeaketa
- Lan Arriskuen Prebentziorako kudeaketa: formazioa eta Lan Arriskuen Prebentziorako kudeaketa.
- Diru laguntza publikoen kudeaketa: enpresa partikularrentzako diru laguntza publikoen kudeaketa.
- Lan poltsa: enpresen arteko lan banaketa, autonomoen lan poltsa, curriculumaren bidezko lan poltsa.
- Lan komertziala: ferietan parte hartu, sektorea promozionatzeko ekitaldiak antolatzen parte hartu
- Komunikazioa: kolaborazioak sektoreari buruzko aldizkarian eta honetaz gain barne zirkularrak bidaltzen dira sektoreari buruzko berriak emateko eta baita bilerak, formazio zaioak eta abar konbokatzeke.

Elkargoko euskara planean eginkizunetariko bat izango da aipatutako arlo bakoitzean euskararen eta gaztelaniaren erabilera arautzea, araututakoaren zabalkundea egitea bete dezaten eskatuz, jarraipena egitea, egindakoa ebaluatzea eta beharrezko ekintza zuzentzaileak aplikatzea.

Elkargoak elkargokideei eskaintzen dizkien zerbitzuak ere kontuan hartuko dira ZERTAN eta NOLA ERAGIN atalean.

2.2. ELKARGOKIDEEN EZAUGARRIAK

Elkargokideak Gipuzkoan zehar herriz herri sakabanatuta dauden enpresak edota negozioak dira eta elkargoko bazkide dira.

Gehienak familia negozio txikiak dira 1,2,3,5 lagunekoak, hala ere, tartean badira 30,40 lagunekoak ere.

Sakontze egitasmoa egiteko aukeratu dudak elkargoak 375 elkargokide ditu Gipuzkoa osoan. elkargoak Zuzendaritza batzordea du eta honela osatuta dago:

Lehendakaria, lehendakari ordea, idazkaria, elkargokideen artean aukeratutako ordezkariak eta elkargoko gerentea.

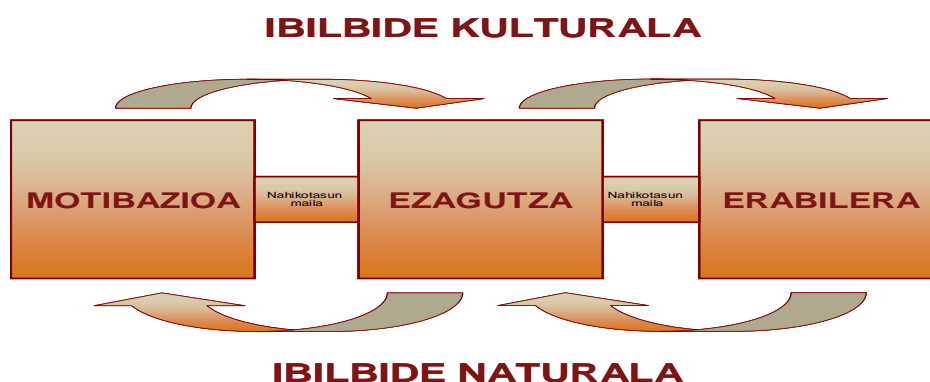
Goian aipatu bezala familia negozio txikiak izanik askok ez dute azpiegitura handirik, Kontabilitatea, nominak eta fakturak egiteko merkatuko aplikazio estandarrak eta ez besterik. Negozio txiki batzuek horretaz gain posta elektronikoa ere badute baina ez denek. Hogeita hamar, berrogei laguneko negozio batzuek internetera konektatzeko aukera ere jarrita daukate.

Aipatutakoa kontuan izanik, elkargotik guztiengana heltzen den informazio iturria barne zirkularra da posta arruntez bidaltzen dena.

Honetaz gain, kontuan izan behar dugu elkargokideen bezeroak herritarrak direla, eta erabiltzaileen eta kontsumitzaileen legeak dioena bete egin beharko luketela eta honen berri eman egin behar diela elkargoak eta horretarako behar duten laguntza eskaini.

3. EUSKARAREN IBILBIDEA ELKARGOAN

Edozein erakunde edo enpresatan euskara plana garatzeko **Jose Maria Sanchez Carrión Txepetxek** definitutako **3 ardatzetan oinarritzen gara**, hau da, motibazioa, ezagutza eta erabilera hartzen ditugu kontuan, eta honi laugarren bat gehitzen diogu, instituzionalizazioa izenekoa bai diseinua egiteko eta baita adostutakoa inplementatzeko ere.



Honako hauxe da instituzionalizazio, motibazioa, ezagutza eta erabilerari buruzko azalpen orokorra:

3.1. INSTITUZIONALIZAZIOA

Instituzionalizazioarekin lortu nahi dena zera da: elkargoak, euskararen normalkuntza plana bere egitea, hau da, elkargoan eta elkargokideen negozioetan jarraituko duen hizkuntza politika definitzea, politika horren zabalkundea egitea, bete ahal izateko bitartekoak jartzea, jarraipena eta ebaluazio kuantitatiboa eta kualitatibo etengabea egitea eta beharrezko ekintza zuzentzaileak aplikatzea.

3.2. MOTIBAZIOA:

Euskararen normalkuntzan aurrera egiteko ezinbestekoa da, inplikatuena motibazioan eragitea, sentsibilizazioa lantzea.

Elkargoetan eta elkargokideekin euskararen normalkuntzari buruz hitz egin behar da, horretarako soziolinguistika gaiak eta argudioak landu egin beharko dira, eztabaida taldeak eta topaketak antolatu eta beste hainbat ekimen bultzatu beharko dira.

Motibazioa ere beste arloak bezala planifikatu egin behar da, denboran iraun dezan, ezin da noizbehinkako ekintzetara mugatu.

Jendea erakartzea izan behar du helburua, gaia ekidin ez dadin eta euskararik existituko ez balitz bezala jardun ez dezaten.

3.3. EZAGUTZA:

Euskararen normalkuntza planen helburua erabilera da eta ezagutza erabilera horretara heltzeko bitartekoa, beraz, badu garrantzia nahiz eta euskara erabiltzen hasteko guztiak jakin arte zain egotea ez den bidea.

Beste arloetan bezala honetan ere planifikatu egitea garrantzitsua da, hau da, kide guztien euskara maila ezagutu egin behar da eta horren arabera formazio plan osoa egin, moduak, epeak eta lehentasunak jarriz.

Bestalde, ezin dugu ahaztu ezagutzan eragiteko beste modu eraginkor bat kontratazio politikan euskara jakitea eskatzea dela.

3.4. ERABILERA:

Aipatu bezala euskararen normalkuntza planen helburu nagusia erabilera da, izan ere, ez du ezertarako balio jakiteak, erabiltzen ez badugu, helburua da euskara hizkuntza bizia izatea eta poliki-poliki arlo guztietako funtzioak bereganatzea, euskaraz bizitzea.

Erabileran eragiteko besteak beste, honako esparru hauek izaten ditugu kontuan:

KANPO HARREMANAK

- **Kanpo irudia:** logotipoa, kanpoko errotuluak, zigiluak,, txartel pertsonalak, faktura orria, fax orria, aurrez-aurreko harrera, telefono bidezko harrera, publizitatea, ekitaldi publikoak... hartzen dira kontuan.
- **Kanpo Ahozko eta idatzizko harremanak :** hornitzaileak, bezeroak, banketxeak, administrazioa (Bilerak, dokumentazioa, Fax, e-mailak...)hartzen dira kontuan.

BARNE HARREMANAK:

- **Barne Irudia:** errotuluak, armairu,apal eta artxiboetako etiketak, karpetak, megafonia ... hartzen dira kontuan
- **Barruko ahozko eta idatzizko harremanak:** ahozko erabilera informala, lan bileretako ahozko eta idatzizko erabilera, formazioko ahozko eta idatzizko erabilera, euskarako formazioa , ohar taulak, e-mailak, sail bakoitzeko dokumentazioaren egoera eta erabilera,...hartzen dira kontuan

Informatika arloa: windows eta office, lantokian erabiltzen diren aplikazioak, intranet, web gunea... euskaraz dauden edo ez, zein aukera dagoen euskaraz jartzeko eta abar hartzen dira kontuan

3.5. ELKARGOKO DISEINUA:

2005eko ekainean eman zitzaion hasiera euskara planari, hasieran elkargoko diseinua egin zen, Emuneko metodologian instituzionalizazioan, motibazioan, ezagutzan eta erabileran oinarrituz.

Egin beharreko lanak egiten hasteko lehenengo eta behin Euskara batzordea osatu zen, honako kide hauekin:

Elkargoko arduraduna edo gerentea eta elkargokideetako 6 ordezkari Gipuzkoako bailararik garrantzitsuenak ordezkatzuz.

Elkargokideetako ordezkariak aukeratzeko bi irizpide erabili ziren, batetik aipatu bezala Gipuzkoako bailararik garrantzitsuenak ordezkatzeko eta bestetik elkargora beste eginkizun batzuetarako ere etorri behar dutenak izatea, bestela zaila ikusten baitzen arratsaldeko 19:00etan Euskara batzordea egiteko soilik etortzea.

Gauzak horrela, Euskara batzordeko bilerak, beste bilera batzuk dituzten egunetan eta beste bilera horien aurretik edo ondoren egiten dira.

Honako hauek izan ziren Euskara batzordearen eginkizunak diseinuan zehar:

- Diagnostikokoa egitea
- Diagnostikoko datuak kontuan hartuta AMIA egitea
- AMIA kontuan hartuta epe luzerako helburua zehaztea
- Hiru urteko helburu orokorrak zehaztea
- Lehengo urteko helburuak zehaztea

Lan honetan ez ditut azalduko emaitza guztiak, baina bai, AMIA, epe luzerako helburua eta lehenengo urteko helburuak, SAKONTZE EGITASMO honen zergatia ulertzeko lagungarri izango direlakoan.

Hona hemen diagnostikoa osatzeko egin zen AMIA:

BARRUKO INDARGUNEAK	BARRUKO AHULGUNEAK
<ul style="list-style-type: none"> • Euskara planaren aldeko jarrera • Herritarrari zerbitzua bere hizkuntzan emateak duen balio erantsiaz jabetuta egotea • Hainbat kideren ezagutza maila • Elkargokideek elkargokoekin ahoz euskaraz egiteko duten ohitura • Euskara planak emango duen aukera dokumentazioa itzuli, barne komunikazioan euskara ziurtatu eta guztien artean euskara erabiltzeko ohitura bultzatzeko. • Euskara planaren inguruko bilerak beste bilera batzuekin lotzeko aukera 	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargoko batek euskara ez jakitea • Idatzian euskara erabiltzeko ohiturarik ez egotea • Dokumentazioa gaztelaniaz egotea • Elkargoa eta Elkargokideak sakabanatuta egotea: bilerak egiteko zailtasuna, formazio saioak emateko zailtasuna, • Orokorrean Elkargokideengana heltzeko zailtasuna • Ordutegia dela-eta, euskara ikasteko zailtasuna
<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokideen interesa, bezero asko euskaldunak • Gero eta gizarte euskaldunagoa <p>Dirulaguntzak : Eusko Jurlaritzza, Foru Aldundia ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Egoera politiko nahasia

Hona hemen diseinua egin zen garaian Euskara batzordean adostutako epe luzerako helburua:

Behar diren baldintzak ezarri ELKARGOko langileek eta Elkargokideek beren lana euskaraz egin eta zerbitzua ere euskaraz eskaini ahal izan dezaten, bai ahozkoan bai idatzian.

Horretarako, gure inguruarekiko konpromisoan oinarrituta, euskararen erabilera garatuko dugu sistematikoki, ELKARGOtik Elkargokideetara eta hauetatik euren bezeroengana iritsi arte, horrela sektore osoan eraginez, hornitzaileetatik azken kontsumitzailearenganaino.

Epe luzerako helburua bertan argi eta garbi azaltzen da euskararen erabilera elkargokide diren negozioetan ere garatuko dela.

Egindako AMIA eta adostutako epe luzerako helburua kontuan izanda, honako hauek izan ziren 2006rako jarri ziren helburuak:

HELBURUA	EKINTZAK
Euskara plana elkargoko egituran txertatzea	Euskarako helburuak Elkargoko egituran txertatu eta jarraipena egin zuzendaritzan
	Hizkuntza Irizpideak zehaztu, jakinarazi eta jarraipena egin
	2006ko ebaluazioa egin eta 2007ko Gestio Planerako helburuak zehaztu
HELBURUA	EKINTZAK
Elkargoko ezagutza handitzea	Harreran euskara ziurtatzeko oinarrizko formazioa eman.
	Laneko hiztegia osatzeko oinarrizko terminologia bildu eta euskaratu. Hiztegia eguneratzeko bidea jarri.
HELBURUA	EKINTZAK
Ahozko eta idatzizko erabilera handitzea	Erabaki Batzar Nagusian zenbat euskara eta nola erabili (bilera deiak, eskura eman beharreko materiala, aurkezpenetako gardenkiak...)
	Elkargoko bileretako ahozko eta idatzizko euskararen erabilera zehaztu eta aplikatu
	Elkargoko langileen arteko Erabilera Taldea osatu euskara erabiltzeko ohitura sendotzeko
	Elkargoko dokumentazioa itzultzeko "dokumentazio plana" egin eta itzuli.
HELBURUA	EKINTZAK
Informatikan euskararen erabilera handitzea	Windows eta Office euskarazko hiztegitxoak prestatu eta euskaraz instalatzeko aukera eman
	Ordenadoreetan zuzentzaile ortografikoa eta hiztegi elektronikoak jarri
	Aukera ematen duten aplikazioak euskaraz jarri
	Aplikazio informatiko berrietan ziurtatu euskaraz erabiltzeko aukera (multilingua)
HELBURUA	EKINTZAK
Komunikazioa ziurtatzea	Euskara Planari buruzko informazioa eman informazio kanalak erabilia. (barne zirkularrak)

Ikusi daitekeen bezala 2006ko helburuak elkargoari lotuak izan ziren arlo honi eman baitzitzaion lehenetasuna, hau da, lehenengo eta behin euskara plana elkargoan martxan jarri eta ondoren erabaki zer egin daitekeen elkargokide diren negozio eta enpresetan.

Gauzak horrela 2006ko abenduan ebaluazioa egin eta 2007ko helburuak zehazterakoan, honako hau izan zen elkargokideen inguruan jarritako helburua:

HELBURUA	EKINTZAK
Elkargokideei buruzko diagnostikoa egitea	Elkargokideek beren lana euskaraz egin eta zerbitzua ere euskaraz eskaini ahal izan dezaten dituzten beharrak ezagutu

4. ELKARGOKIDEEI BURUZKO INFORMAZIOA

4.1. ELKARGOKIDEEEN DIAGNOSTIKOA

Elkargoko Euskara batzordean, MISIOAn jasotakoa eta 2007rako elkargokideentzako jarritako helburuan jasotakoa, luze eta zabal eztabaidatu ondoren erabakia izan zen elkargokideen , hainbat arlori buruzko informazioa jaso beharra zegoela, besteak beste:

- Hizkuntza pasaia eta irudiari buruzko datuak
- Kanpoko ahozko eta idatzizkoari buruzko datuak
- Barneko ahozko eta idatzizkoari buruzko datuak
- Elkargokideen ezagutzari buruzko datuak
- Euskara planari buruzko iritziak
- Erabiltzen dituzten aplikazio informatikoei buruzko informazioa (zein aplikazio eta zein hizkuntzetan erabiltzen dituzten)
- Elkargoko informazioa zein hizkuntzetan jaso nahiko luketen
- Elkargotik zein laguntza beharko luketen euren negozioan euskara erabilera bultzatzeko edo handitzeko.

Informazio hau guztia inkesta baten bidez jasotzea erabaki zen, baina inkesta denei pasatu beharrean zonaldeka aukeratutakoei pasatzea, hainbati inkesta pasatzea alferrikakoa ikusten baitzen. Irizpide hau kontuan izanik hauexek izan ziren aukeratutako zonaldeak eta bakoitzeko negozio edo enpresa kopurua:

Guztira 11 zonaldetan banatu genuen Gipuzkoa eta 56 negozio edo enpresatara bidali zen galdetegia

Informazioa jasotzeko elkargokideetako negozioetako 4 kideri, ere elkarrizketa egingo zitzaiela adierazi zitzaien, horrela aurreikusita bainuen Sakontze egitasmorako.

Esan beharra dago inkesta bete behar zutenei aurrez eskutitza bidali zitzaiela inkestaren helburua zein zen jakin zezaten.

Galdetegia 56 enpresa edo negoziotara bidali genuen eta horietatik 37k erantzun zuten. Telefonoz egin genuen jarraipena eta uste nuen ia denek erantzungo zutela baina ez zen izan horrela. Hala ere, elkargoko zuzendariaren ustez asko dira erantzun dutenak, normalean ez baitute erantzuteko ohiturarik.

4.1.1. ESKUTITZA ETA GALDETEGIAREN ATAL BATZUK

EUSKARA PLANA ETA GALDETEGIA

Elkargokide hori:

Gutun honen bidez, ELKARGOtik jakinarazi nahi dizut euskararen erabilera areagotzeko

Euskara Plana abian jarri zela 2006an eta helburua urtez urte aurrera egitea dela baita

Elkargokideen negozioetan ere.

Horretarako ordea, ezinbestekoa da ELKARGOKIDEEN negozioetan

.....

Adeitasunez,

EUSKARAREN GALDETEGIA

ESKAINI 5 MINUTU EUSKARA PLANARI! ERANTZUN ITZAZU GALDERAK!

- ➔ Ez dizu denbora askorik kenduko.
- ➔ Euskararen erabilera bultzatzeko neurri egokiak ezartzen lagunduko duzu.

Cuestionario de euskera

¡Concédele 5 minutos al Plan de Euskera! ¡Rellena el cuestionario!

- ➔ No te quitará mucho tiempo.
- ➔ Ayudarás a plantear medidas apropiadas para incrementar el uso de euskera.

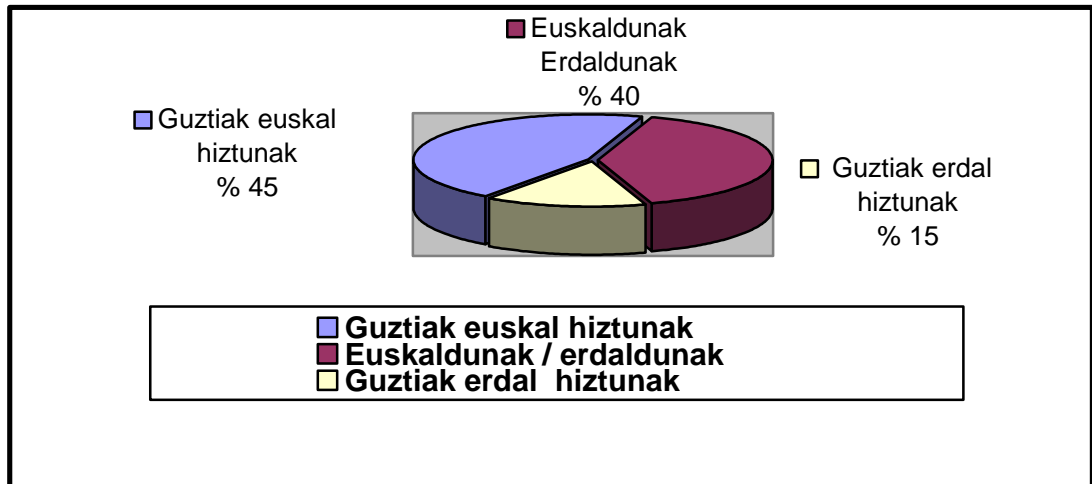
Era honetara prestatutako galdetegian honako arlo hauei buruzko informazioa jaso zen elkargokideengandik

- Hizkuntza pasaia eta irudiari buruzko datuak
- Kanpoko ahozko eta idatzizkoari buruzko datuak
- Barneko ahozko eta idatzizkoari buruzko datuak
- Elkargokideen ezagutzari buruzko datuak
- Euskara planari buruzko iritziak
- Elkargoko informazioa zein hizkuntzetan jaso nahiko luketen
- Elkargotik zein laguntza beharko luketen euren negozioan euskara erabilera bultzatzeko edo handitzeko.

Eskerrik asko.

4.1.2. GALDETEGIKO DATUAK ETA ONDORIOAK

EZAGUTZA DATUAK:

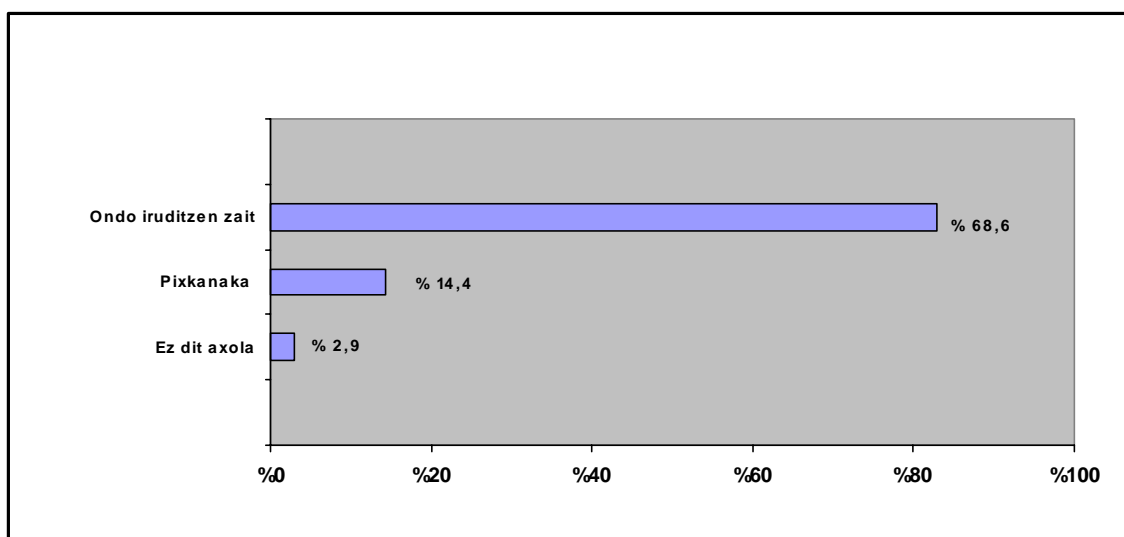


Ezagutzari dagokionez aipatzekoa da 16 negoziotan guztiak euskaldunak direla. Argi eta garbi dago hauetan ematen dela euskaraz funtzionatzeko aukerarik, izan ere, euskaraz jakitea eta NAHI IZATEA baitira euskara biziberritzeko lehen baldintzak.

Beste 14 negoziotan euskaldunak eta erdaldunak daude eta hainbat gauza euskaraz egiteko aukera dago, euskaraz hitz egin eta idazteko gai diren kideak baitaude guztietan.

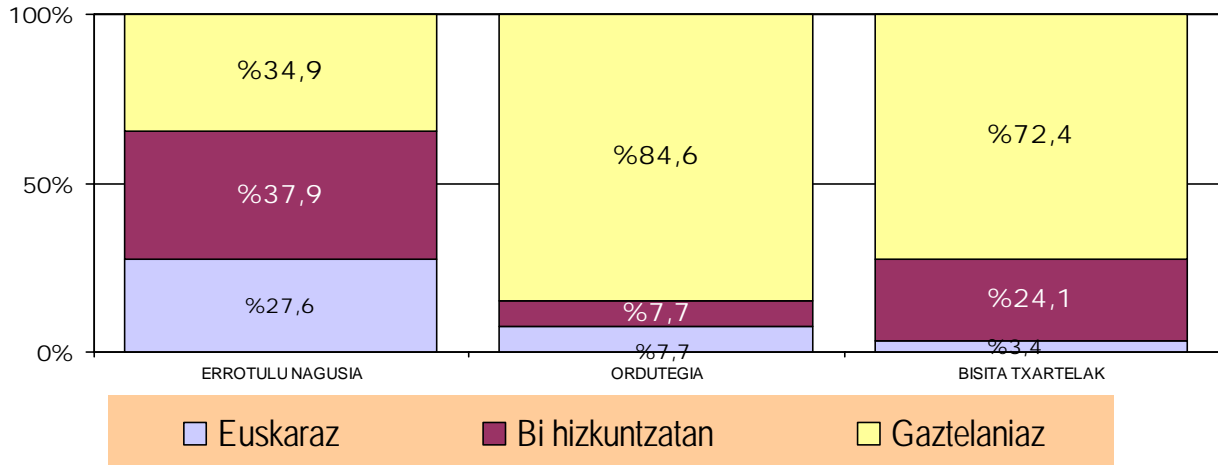
Bestalde, beste arlo batzuetan bezala hemen ere badira erdaldunez soilik osatutako negozioak, kasu hauetan ere beraiek NAHI IZAN eta laguntza eskainiz gero egin daitezke hainbat gauza, errotuluak, oharrak, jakinarazpenak, inprimakiak, dokumentu ereduak... elebietan jarri.

ELKARGOAK EUSKARAREN ERABILERA BULTZATZEARI BURUZKO IRITZIAK:



Inkesta erantzun dutenetatik % 97,1ek ongi ikusten du elkargoak euskararen erabilera bultzatzea eta % 2,9ari ez dio axola, beraz, elkargoak elkargokideen gogobetetzea lortzeko besteak beste, euskara presente izan beharko du bere ahozko eta idatzizko jardunean.

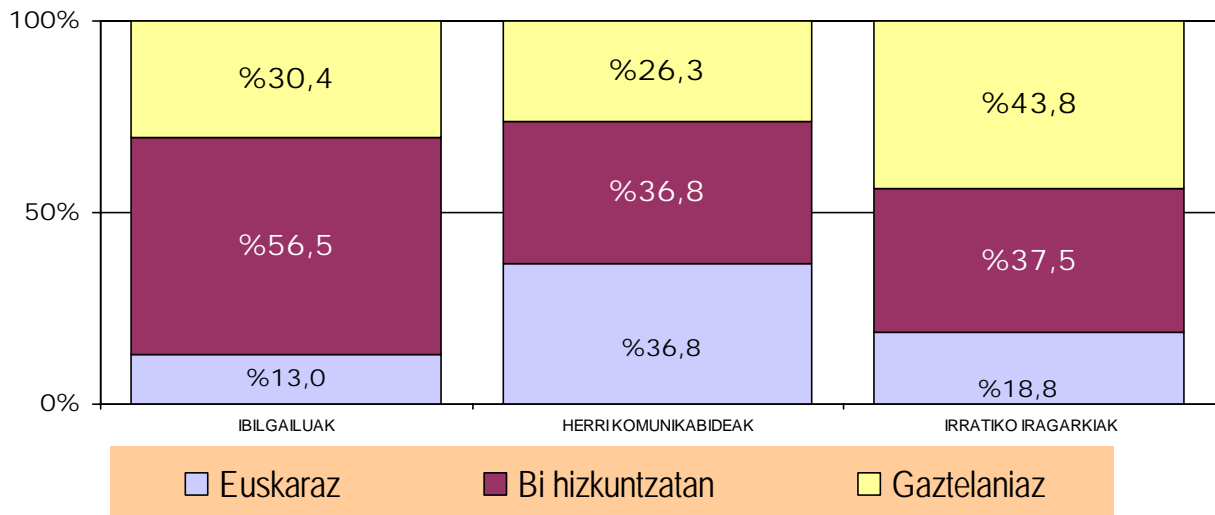
ERROTULU NAGUSIA, ORDUTEGIA ETA BISITA TXARTELAK:



Errotulu nagusia % 34,9ak gaztelaniaz dauka, ordutegia % 84,6ak gaztelaniaz eta bisita txartelak edo txartel pertsonalak %72,4ak dauzka gaztelaniaz.

Datu hauek kontuan izanda beharrezkoa litzateke hainbat eredu euren eskura jartzea edo zuzeneko laguntza eskaintzea elkargoan ari den teknikariaren bidez edo bere herriko euskara elkartearen bidez.

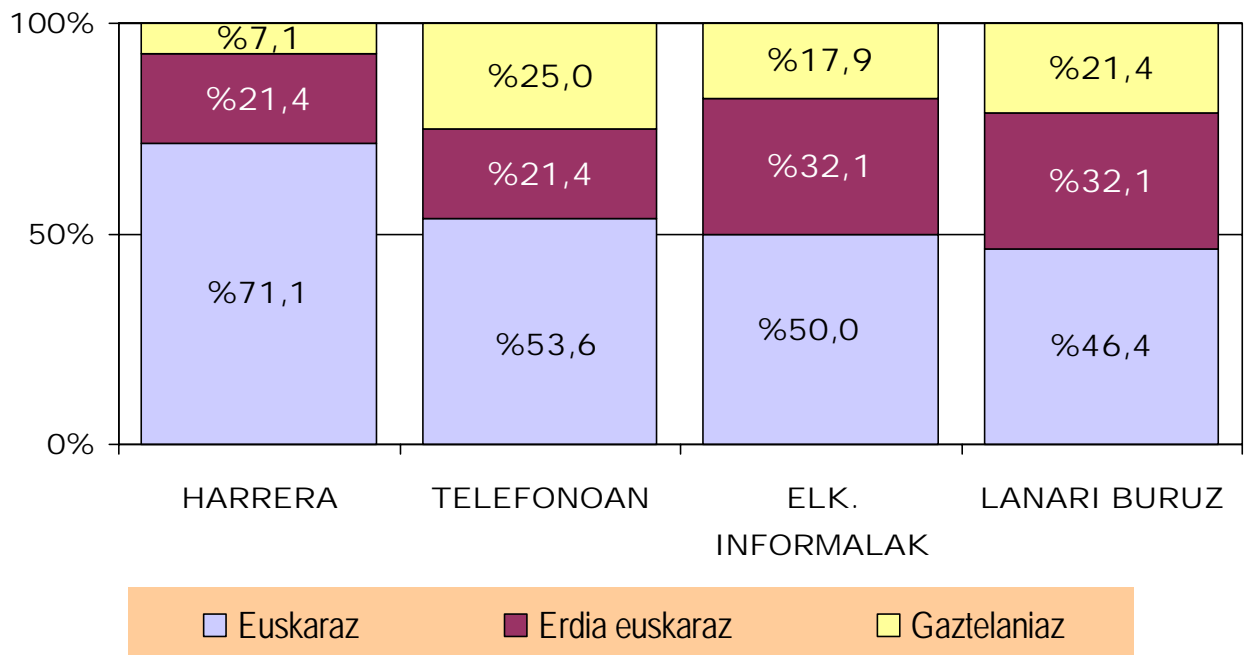
IBILGAILUAK, HERRI KOMUNIKABIDEAK ETA IRRATIKO IRAGARKIAK:



Ibilgailuen errotuluak % 30,4ak gaztelaniaz dauka, Herri komunikabideetan edota herriko kronikan %26,3an publizitatea gaztelaniaz egiten du, eta irratiko iragarkiak %26,3ak gaztelaniaz egiten ditu.

Kasu hauetarako ere goian aipatu bezala beharrezkoa litzateke hainbat eredu euren eskura jartzea edo zuzeneko laguntza eskaintzea elkargoan ari den teknikariaren bidez edo bere herriko euskara elkartearen bidez.

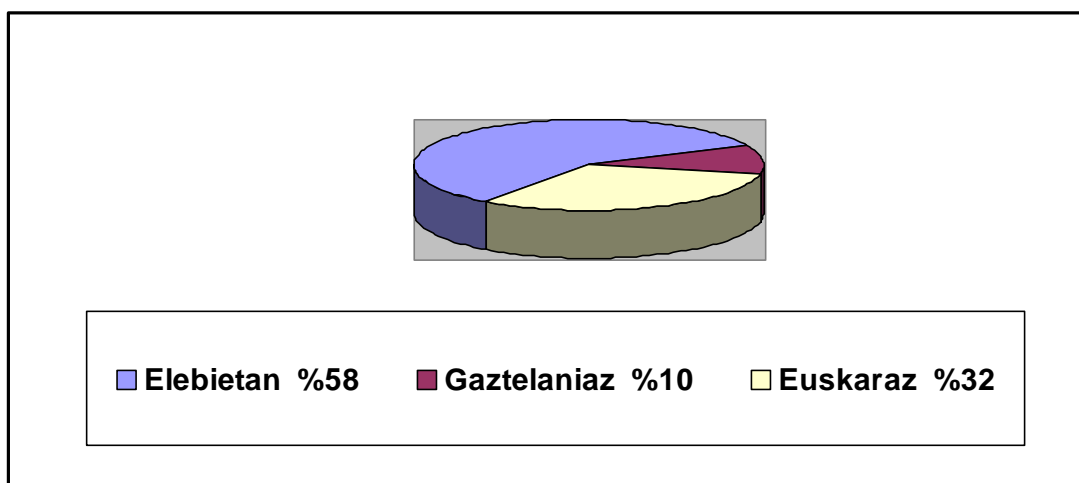
AHOZKO ERABILERA:



Hasierako agurra gaztelaniaz egiten dutenak % 7,1 dira, telefonoa hartzerakoan lehenengo hitza gaztelaniaz egiten dutenak gehiago % 25 dira, elkarrizketa informalak gaztelaniaz egiten dutenak % 17,9 dira eta lanari buruzko hitz egiterakoan %21,4ak gaztelaniaz egiten du.

Zaila izango da arlo honetan elkargotik eragitea, hala ere, elkargoko Euskara batzordean azertu egingo da gaia eta elkargoa bera eredu izango da.

ELKARGOKO INFORMAZIOA ZEIN HIZKUNTZETAN JASO:



Elkargoko zirkularrak eta gainontzeko informazioa euskara hutsean jaso nahiko lukete % 32ak, elebietan % 58ak eta gaztelaniaz % 10ak.

Datu hauek eta elkargotik jaso beharreko laguntzetan diotena kontuan izanda, erabiltzen dituzten dokumentuen ereduak eta barne zirkularrak, euskaraz nahi dituztenentzat euskaraz jartzea eta besteentzat ele bietan jartzea litzateke bidea.

ELKARGOKIDEEN DOKUMENTAZIOA:

Honako hauek dira elkargokideek erabiltzen dituzten dokumentu ereduak:

Negoio txikietan:

Nominak, faxa, aurrekontua, faktura, ordainagiriak, katalogoak

Negoio handietan horietaz gain beste hauek ere erabiltzen dituzte:

Gutunazalak, zuzendaritzaren jakinarazpenak, harrera plana, segurtasun eta osasun arlokoak

Dokumentu ereduak, euskaraz eta ele bitan jarri eta elkargokidearen esku jarrita daude, hala ere, komenigarria litzateke egoera berraztertu eta ekintza zuzentzaileak abian jartzea.

ELKARGOKIDEEN APLIKAZIO INFORMATIKOAK:

Honako hauek dira elkargokideek erabiltzen dituzten aplikazio informatikoak:

Windows eta oficce, kontabilitatea eramateko aplikazioa, nominen aplikazioa, fakturak egiteko aplikazioa eta Intraneta (batzuk)

Arlo honetan batetik, aztertu egin beharko lirateke aplikazioak euskaraz jartzeko dauden aukerak eta bestetik, zerbitzua euskaraz eman dezaketenei buruzko informazioa lortu, hala nahi duten elkargoek eta elkargokideek zerbitzua euskaraz jaso ahal izan dezaten

ELKARGOTIK JASO BEHARREKO LAGUNTZA:

Honako hauek dira jasotako erantzunak:

- Erabiltzen ditugun dokumentuen ereduak euskaraz nahi dituenak euskaraz izatea eta besteek ele bietan izatea
- Elkargotik bidaltzen diren zirkularrak, inspezio orriak eta abar, euskaraz nahi duenei euskaraz bidaltzea eta besteei ele bietan bidaltzea
- Euskara ikasteko laguntzak ematea elkargotik
- Negoziaren irudia euskaratzeko ereduak eskura izatea
- Bakoitzak bere negozioan edo enpresan euskararen erabilera bultzatzeko herrian zein aukera eta laguntza dituen jakitea, eten gabeko informazioa izatea

Garrantzitsua da elkargokideek eurek eskatzea laguntza, batzuen eta besteen beharrak ezagututa hobeto bideratzeko aukera ematen du-eta.

Bertan ageri diren aukeren artean lehenengo biak dagoeneko bideratuta daude eta beste hirurak aintzat hartu, elkargoko Euskara batzordean aztertu eta bideratzeko modua egin beharko da.

Aukera hauek guztiak ZERTAN eta NOLA ERAGIN atalean jasoko dira.

5. ELKARGOKIDEEKIN INPLEMENTATUTAKO ADIBIDEAK

5.1. INPLEMENTATUTAKO ADIBIDEAK:

5.1.1. MAHAI GAINEKO EGUTEGIAK

Urte hasierako barne zirkularrean euskara planeko 2007ko helburuekin batera urteko mahai gaineko egutegia bidali zitzaien, alde batean egutegia eta bestean,

“ Gurekin euskaraz egin dezakezu “ esaldia jasota dituen.

Mahai gaineko egutegien inguruan aipatzekoa da hainbat elkargokidek eskertu egin dutela detailea, begi onez ikusi dute ekimena.

5.1.2. DOKUMENTU EREDUAK

Elkargokideek horrela eskatuta, eurek erabiltzen dituzten dokumentu ereduak euskara hutsean eta ele bietan prestatu eta bidali genien, honako eredu hauek hain zuzen ere:

Aurrekontua eredu, faktura eredu, fax eredu, akta eredu, eta ziurtagiri eredu.

Barne zirkularra ere ele bietan bidaltzen zaie.

Aurrerantzean abian jarri beharko da euskara hutsean bidaltzea hala nahi dutenei.

5.1.3. EUSKARA IKASTERA BULTZATZEKO KANPAINA:

Euskara ikasteko kanpainaren berri barne zirkularraren bidez eman zitzaien, hona hemen ereduaren zati bat:

(...) Euskararen erabilera areagotzeko planaren baitan martxan jarri dugun egitasmo berria aurkeztu nahi dizut gutun honen bitartez.

“Busti Euskararen Uretan” da egitasmoaren izena, eta bere helburua elkargokideak euskara ikastera animatzea da

(...) **matrikulazio kanpaina** deitu dugun eskaintzan, euskaltegietan izen emateagatik bi lagunentzako afari baten zozketan parte hartu dezakezu



Euskara eskolak 2006 – 2007




❖ **HERRI ASKOTAN** euskara ikasteko laguntzak ematen ditu Udalak, galdetu zeure herrian :

EGIN LEKUA EUSKARARI

❖ **MATRIKULATU** zaitetz zure herriko euskaltegian eta sari baten zozketan sartuko zara.



Barne zirkularrean zehazten zen zertan zen saria eta sei lagunek eman dute euskaltegian izena. Hurrengo urteetara begira honetaz gain, beste modu batzuk ere aurkitu beharra dagoela-eta, hona hemen elkargoko Euskara batzordean proposatu diren ekintzak:

- Elkargoak bestelako formazio saioak eskaintzen dituen bezala euskarari buruzko formazio saio laburrak ere eskaintzea elkargokideen beharrak kontuan izanda.
- Euskara ikasi nahi duten elkargokideen matrikula ordaintzea

Euskara eskoletan apuntatzen direnentzako saria jartzeak ez du aparteko arrakastarik izan eta elkargokideak euskara ikastera bultzatzeko beste zerbaite ere antolatu beharko dela garbi geratu da. Arazorik handiena duten lan-ordutegia da, beraz, aukeretan aipatzen diren beste bideak jorratu beharko dira.

5.1.4. EUSKARA ETA TEKNOLOGIA BERRIAK

Ikastaro honen berri ere barne zirkularraren bidez eman zitzaien, hona hemen ereduaren zati bat:

(...) Euskararen erabilera areagotzeko planaren baitan martxan jarri dugun egitasmo berria aurkeztu nahi dizut gutun honen bitartez.

“Busti Euskararen Uretan” da egitasmoaren izena, eta bere helburua elkargokideak euskara hobetzera animatzea da

(...) *Euskara eta teknologia berriak* ikastaro laburrean, euskararen erabilera errazteko teknologiak eskaintzen dizkigun tresnak ezagutu ditzakezu.

Euskara eta teknologia berriak ikastaroaren edukia:

- **EMUNeko Lantalan webguneko edukiaren berri eman:**

Agiri ereduak erakutsi

Euskara zuzenerako arau eta aholkuetan beraientzat baliagarriak direnak erakutsi

Hiztegiak non aurkitu ditzaketen erakutsi

Ordenagailua euskaraz jartzeko aukerak erakutsi (Windowa, office euskaraz)

Zuzentzaile ortografikoa euskaraz izateko aukerak erakutsi

- **Ariketa praktikoak:**

Partaideek arloz arloko ariketa praktikoak eginez, ereduak topatzen eta betetzen ikasi:

Elkargokideek erabiltzen dituzten agiri ereduak betetzeko ariketak

Euskara zuzenerako aholkuak, e-maileko eta oharretako adibideak, data, ordua ...lantzeko ariketak

Ordenagailua euskaraz erabiltzeko ariketak

Zuzentzaile ortografikoa erabiltzen ikasteko ariketak

Teknologia berriei buruzko ikastaroan parte hartu dutenak 8 izan dira, eta balorazio oso ona egin dute eta era honetako ikastaro gehiago eskaini beharko liratekeela aipatu dute. Euren lana euskaraz egiteko laguntza izatea ongi baloratzen dute.

5.1.5. ELKARGOKIDEAREN DIAGNOSTIKOA:

Elkargokidearekin harremanetan jarrita lortu zen euskara planari buruzko diagnostikoa egitea eta diagnostikoaren hausnarketa egin ondoren hainbat ekimen abian jartzea.

Berrogei laguneko enpresa bat da eta diagnostikoan honako arloei buruzko informazioa jaso da:

Enpresaren ezaugarriak, ezagutza datuak, erabilera datuak: kanpo irudia, produktua, hornitzaileak, barne dokumentazioa, barneko ahozko erabilera, aplikazio informatikoak, elkargotik jaso nahiko luketen laguntza.

EZAGUTZA:

- **Langile euskaldunen portzentajea:** 42/44 (%95)
- **Idatzizko produkzioa daukatenen arteko euskaldunen portzentajea:** 9/10 (%90)
- **Idatzizko produkzioa daukatenen arteko euskaldun alfabetatuen portzentajea:** 9/10 (%90)
- **Euskara-ikasleen kopurua:** 0

ERABILERA:

IRUDIA:

- **Iragarkiak:** %50 (Goierriko Hitzan, Berrian, DVn...)
- **Webgunea:** %50
- **Enpresa irudia papelerian; gutunazalak; paper menbretedunak, txartel pertsonalak:** helbideak %75, txartel pertsonalak %75, orriak%100
- **Harrerako eta telefonozko lehen hitza:** %100

PRODUKTUA:

- **Fakturak, ordainagiriak:** %0-%10
- **Aurrekontuak:** %0
- **Katalogoa:** %50 (hizkuntza-akatsak: leHioa, kontraleHioa...)

BARNE DOKUMENTAZIOA:

- **Errotulazioa (argazkiak atera):** %100 kanpoan.
- **Zuzendaritzaren jakinarazpenak:** %100

- **E-mail eta ohar orokorrak:** ez dute erabiltzen e-maila, ohar taulan %60.
- **Lan-egutegiak:** %100
- **Nominak:** %0 (softwarea, Grupo Castilla; aholkularitzakoek ateratzen diete)
- **Lan-orria:** %80 (albaran itxura du).

BARNE AHOZKOA:

Bilerak zein hizkuntzatan: %100, 2-3 hilean behin.

- **Prestakuntza ikastaroak zein hizkuntzatan:** prebentziokoak, %0 (Arotzgik), IKTkoak, %0 (Fondo Social Europeo), euren makinaren inguruko prestakuntza, %100 (Elkor, Iturma).
- **Ahozko kale neurketa (bisitan zehar):** %93

Diagnostikoa kontuan izanda, ekintza plan zehatza egin da, bi ekintza bertara joanda burutzekoak eta besteak elkargotik bertatik burutzeko modukoak eta aldi berean beste elkargokideentzako ere baliagarri direnak.

EKINTZA PLANA:

- Euskarazko softwarea instalatu.
- Euskaraz idazten laguntzeko tresna informatikoen inguruko ikastaroa eman.
- K-21eko dokumentuen itzulpena egin.
- Euskarazko terminologia sortu: Irudi bidezko hiztegi terminologikoa.

ziriak ateratzeko makina



ORDUTEGIA	
ASTELEHENETIK OSTIRALERA	
Goizez	10:00 - 13:00
Arratsaldez	17:00 - 20:00
LARUNBATETAN	
Goizez	10:00 - 13:00

Ordutegia	> Horario
Eguerdian / Eguerdietan ez dugu ixten	> No cerramos al mediodía
Udako ordutegia	> Horario de verano
Neguko ordutegia	> Horario de invierno
Gabonetako ordutegia	> Horario de Navidades
Irekita / Zabalik	> Abierto
Itxita	> Cerrado

Goizez	> Mañanas
Arratsaldez	> Tardes
Astelehenetik ostiralera	> De lunes a viernes
Larunbatetan	> Sábados
Goizez / Mañana: 9:00 - 13:00	> Arratsaldez / Tarde: 17:00 - 20:00

Elkargokide den negozio baten diagnostikoa egiteak emaitza arrakastatsua izan du, izan ere, diagnostikoa egin denetik hainbat ekimen jarri dira bertan martxan eta era bateko edo besteko laguntza eskatzen ari dira.

6. ZERTAN ETA NOLA ERAGIN

Sakontze egitasmo honen ardatza den ZERTAN ETA NOLA ERAGIN atala osatzeko informazio iturriak honako hauek izan dira:

- Marko erreferentziala
- Elkargoaren eta elkargokideen ezaugarriak
- Euskararen ibilbidea elkargoan
- Elkargokideei buruzko diagnostikoa (galdetegia, elkarrizketak...)
- Euskara teknikarien ekarpenak
- Kontraste talde baten ekarpenak

6.1. ZERTAN ETA NOLA ERAGIN PROPOSAMENAK:

Zertan eta nola eragin proposamenak, euskara plana garatzeko kontuan izaten ditugun lau ardatzetan banatu ditugu: instituzionalizazioan, motibazioan, ezagutzan eta erabileran.

6.1.1. INSTITUZIONALIZAZIOA:

ZERTAN ERAGIN	NOLA ERAGIN
Elkargokideengan eragiteko elkargoa bera eredu izan	<ul style="list-style-type: none"> • Horretarako elkargoko euskara plan osoa martxan jarri behar du eta bertan zehaztutako helburuak bete egin behar ditu, berak betetzen dituen neurrian izango da eta besteentzat eredu.
Elkargoko hizkuntza politika zehaztu	<ul style="list-style-type: none"> • Arlo guztietako jendez osatutako taldea egin: Zuzendaritza batzordea, elkargoko langileak, elkargokideak... • Hizkuntza politika zehaztu, elkargoaren araudian jaso eta bete, bai Elkargoan eta baita Elkargokideekin ere <p>Hizkuntza irizpideak arlo hauetan zehaztuko lirateke: kontratazio politika, promozio politika, formazio politika, Elkargokideei buruzko harremanetarako politika, kanpo eta barne harremanetako politika: irudia, ahozko eta idatzizko harremanak eta informatika arloa</p>
Elkargokidearen diagnostikoa egin	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokidearekin harremanetan jarrita lortu zen Euskara planari buruzko diagnostikoa egitea eta diagnostikoaren hausnarketa egin ondoren hainbat ekimen abian jartzea.
Euskara planari buruzko komunikazioa ziurtatu	<ul style="list-style-type: none"> • Euskarara planak elkargoan eta elkargokideen negozioetan duen bilakaeraren berri eman bilera informatiboetan • Euskarara planean elkargoan eta elkargokideen negozioetan egiten ari dena eta egingo denari buruzko informazioa eman barne zirkularraren bidez

6.1.2. MOTIBAZIOA:

ZERTAN ERAGIN	NOLA ERAGIN
Euskara planaren aldeko diskurtsoa izan, balio erantsian indarra egin	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargoak elkargokideei, euskara planaren berri ematean euskararen aldeko diskurtsoa ere izan behar du eta argudioz jantzi egin behar du, izan ere, informazio modu batean edo bestean , hau da, konbentzimenduz edo tramitea betetzeko soilik emateak sekulako eragina baitu <p>Elkargoa eta elkargokideak ez daude gizartetik at, gizartera egokitu behar dute eta gizartean euskararen alde ematen den prozesuari erantzun behar diote.</p>
Elkargokide diren erakundeetan, euskararen erabilera bultzatzeko neurriak har daitezten sustapen lana egin	<ul style="list-style-type: none"> • Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideek jasotzen dutenaren berri eman eta bete beharraz ohartarazi elkargokideak.
Euskararen aldeko giroa sortu, Euskara batzordean proposatutako ekintzak abian jarri	<ul style="list-style-type: none"> • Euskara batzordeak urteko motibazio plana egin • Barne zirkularretan motibazio planaren berri eman
Elkargokideak bere herriko aukeren berri izan	<ul style="list-style-type: none"> • Bakoitzak bere negozioan edo enpresan euskararen erabilera bultzatzeko herrian zein aukera eta laguntza dituen jakiteko eten gabeko informazioa jaso

6.1.3. EZAGUTZA:

ZERTAN ERAGIN	NOLA ERAGIN
Elkargokideek euskara ikasteko laguntzak eman	<ul style="list-style-type: none"> • FORCEM-en bidez finantziazioa lortu, euskara ikasi nahi duten Elkargokideentzako. • Elkargoak berak elkargokideak euskalduntzeko bitartekoak jarri: matrikula ordaindu.
Eguneroko jardunerako terminologia erabiliena eskura jarri	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentuetako terminologia erabiliena, eguneroko jardunean erabili beharreko terminologia euskaratu eta eskura jarri, ziurtasun handiagoz erabili dezaten
Euskarazko teknologia berriak ezagutzera eman	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokideei euskarazko teknologia berriei buruzko ikastaroa eman.

6.1.4. ERABILERA:

ZERTAN ERAGIN	NOLA ERAGIN
Elkargoan bertan euskararen presentzia ziurtatu	<ul style="list-style-type: none"> • Hizkuntza pasaia eta irudia euskaratu • Elkargoko ahozko eta idatzizko erabilera areagotu: bilerak, ahozko informala, dokumentazioa... • Elkargoko ezagutza areagotu • Aplikazio informatikoetan euskararen erabilera areagotu
Elkargoak elkargokideekin egin beharreko bilera informatiboetan euskara erabili eta erabiltzeko aukera eman	<ul style="list-style-type: none"> • Orokorrean badago joera lan bileretan, informazio bileretan, formazio bileretan eta abarretan euskara ez dakien norbait baldin badago gaztelaniaz egin behar dela guztiek ulertu dezaten, hala ere ezin dugu ahaztu, dena euskaraz egitetik ezer ez egitera, hau da, euskararik existituko ez balitz bezala aritzera badagoela aldea, 0-tik 100-era 100 aukera ditugu, beraz, aukerak egon badaude, beraz, teknikarion lan izan beharko luke aukera horien berri eman bilera arduradunei eta beraiek bileretako kideekin batera adostu dezatela zein presentzia izango duen euskarak.
Elkargokideei zuzendutako jardunean euskararen presentzia ziurtatu	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokideekiko ahozko eta idatzizko erabilera areagotu egin behar du elkargoak: telefono bidezkoa, aurrez aurrekoa, e-mailak, zirkularrak, bilerak... <p>Lehenago aipatu dugun bezala ezinbestekoa da elkargoak berak lehen urratsak egitea eta horretan tinko jarraitzea.</p>
Elkargotik bidaltzen diren zirkularrak eta inspekzio orriak euskaraz bidali	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargotik bidaltzen diren zirkularrak, inspekzio orriak eta abar, euskaraz nahi dutenei euskaraz bidali eta besteei ele bietan bidali
Dokumentu ereduak euskaraz jarri	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokideek erabiltzen dituzten dokumentuen ereduak euskarazko eta ele bietako ereduak sortu, euskaraz nahi dituenak euskaraz soilik jaso edo izan ditzan eta besteek ele bietan jaso edo izan ditzaten.

<p>Laguntza eskura jarri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elkargokideek euren zalantzak argitu eta momentuko beharrei erantzuteko elkargoko laguntza eskura izango dutela jakinarazi behar zaie
<p>Elkargoak elkargokideei eskaintzen dizkien zerbitzuetan euskararen erabilera sustatu</p>	<p>Zerbitzu juridikoan, aseguru artekaritzan, lan konbenioaren negoziazioan, peritaje zerbitzuan, programa informatikoetan, kalitate sisteman, formazio espezialduan, Ingurumenaren kudeaketan, lan poltsa osatzeko orduan ...euskara erabilera zein izango den zehaztuta.</p>
<p>Hainbat produktu sortu eta elkargokideen eskura jarri</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adibidez osatutako produktuak elkargokideen eskura jarriz gero errazagoa izango da hauek euskara erabiltzen hastea. • Produktuak honako hauek izan daitezke: hizkuntza pasaia eta irudiarekin zerikusia dutenak, ahozko eta idatzizko harremanekin zerikusia dutenak eta bestelako baliabideekin zerikusia dutenak.

7. ONDORIO NAGUSIAK

Elkargoan urtebetez euskara plana garatzen aritu eta urteko ebaluazioa egin eta MISIOAn jarritakoa betetzen ari ote ginen aztertzerakoan, konturatu ginen misioan jasotakoa bete zedin, elkargokideengana heltzeko ahalegin handiagoa egin beharra geneukala, alegia, eginda geneukana oinarri oinarrizkoa baino ez zela.

Gauzak horrela 2007ko gestio planean, besteak beste, elkargokideei buruzko diagnostikoa egitea jarri genuen helburutzat, elkargokideek beren lana euskaraz egin eta zerbitzua ere euskaraz eskaini ahal izan dezaten dituzten beharrak ezagutzea, hain zuzen ere.

Aipatutakoa kontuan izanik HIZNETeko sakontze egitasmoa gai honi buruzkoa izatea erabaki nuen, hau da, aspalditxoko buruhausteari irtenbidea topatzea:

“Elkargoetako euskara planen inplementazioaren barruan, zertan eta nola eragin herriz herri sakabanatuta dauden eta elkargokide diren enpresa edota negozioetan.”

Gaia planifikatzerako orduan ordea elkargokideei buruzko informazioa jasotzen hasi aurretik, beharrezkoa ikusi nuen gaiarekin zerikusit izan zezaketen beste hainbat arlo aztertzea, **batetik**, erabiltzaileen eta kontsumitzaileen legea, kontseiluaren “Bai euskarari” ziurtagiria, hizkuntza plangintza udalerrri mailan, euskararen eta komunikazioaren arteko harremana, **eta bestetik**, elkargoaren eta elkargokideen ezaugarriak eta euskararen ibilbidea elkargoan aztertzea.

Hauetan guztietan lortu dut informazio garrantzitsua ZERTAN eta NOLA ERAGIN atala osatu ahal izateko eta bertan jasota dago.

Elkargokideei buruzko informazioa jasotzea elkargoko euskara batzordean erabaki zen, luze eta zabal eztabaidatu ondoren galdetegi bat pasatzea eta esanguratsu diren lau bat elkargokideri elkarrizketa egitea erabaki zen.

Elkargokideei pasatako galdetegiaren erantzunak jaso ondoren ondorio nagusi bat atera dugu, galdetegia luzeegia izan dela horrelakorik erantzutera ohituta ez daudenentzat, izan ere, honako hauei buruzko informazioa jasotzea nahiko izango zen gure helburua lortzeko:

- Enpresako edo negozioko datuak eta langileen datuak
- Zein hizkuntzatan dauden establezimenduko Errotulu nagusia, Jendaurreko ordutegia, Bisita txartelak, Enpresako ibilgailuen errotulazioa, Herri mailako aldizkari, egunkari edo telebistan egindako iragarkiak, Irratian egindako Iragarkiak
- Zein hizkuntzetan jaso nahi luketen elkargoak bidalitako informazioa
- Elkargotik zein laguntza jaso nahi luketen euren negozioan euskararen erabilera bultzatzeko

Galdetegia modu labur honetan eginez gero, erantzun ez dutenei buruzko informazioa telefonoz ere lortu ahal izango genuke eta gehiagoren nahien berri izango genuke.

Elkarrizketei dagokienez, aipagarriena izan da, elkarrizketatutako elkargokideek agertutako esker ona, elkargotik euskara kontuetan eurenganako interesa agertu delako.

Eta kasu batean harreman honetatik lortu zen elkargokide batek, euskara planari buruzko diagnostikoa egiteko interesa erakustea, diagnostikoa egitea eta diagnostikoaren hausnarketa egin ondoren hainbat ekimen abian jartzea, inplementatutako adibideetan ikusi ditugunak.

Elkarrizketetatik ekimen berri batzuk jaso ditugu eta geuk proposatutako beste batzuk ere egoki ikusi dituzte.

Aurrerantzean ere elkarrizketen bide honetatik jarraitzea merezi du, uste baino emankorragoa izan baita, bai proposatu dituzten ekimen aldetik, bai eurengan suposatu duen estimulu edo motibazio aldetik.

Bestalde, aipatzekoa da elkargoetan euskara planak garatzen ari diren teknikarien ekarpenak eta baita EMUNen gaia lantzeko sortutako kontraste taldearen ekarpenak ere.

Guztiei esker, ZERTAN eta NOLA ERAGIN arloa lantzerakoan atera dugun ondorio garrantzitsuenetako bat izan da, aukerak egon badaudela eta gainera, euskara plana garatzeko kontuan izaten ditugun lau ardatzetan: instituzionalizazioan, motibazioan, ezagutzan eta erabileran.

Arazorik nagusia da dudarik gabe, elkargokideak probintzian zehar sakabanatuta daudela eta ez dela erraza eurengan eragitea, baina ikusi dugun bezala aukerak egon badaude eta prozesua hasi baino ez da egin, beraz, hemendik aurrera jasotako aukerak praktikan jarri eta aukera berriak topatzen jarraitu beharko da etenik gabe.

Prozesu honetan zehar garrantzitsua izango da **batetik**, elkargokideekin harreman etengabe izaten jarraitzea, barne zirkular, informazio bilera eta urtez urte aukeratutako hainbatekin elkarrizketak eginez **eta bestetik**, elkargokoak motibatzea, eurak eredu izan daitezen elkargokideen aurrean, elkargoan eta elkargokideekin egin beharrekoa planifikatzea, planifikatutakoa gauzatzea, gauzatutakoa ebaluatzea eta ekintza zuzentzaileak aplikatzea.

8. BIBLIOGRAFIA

- **EHAA - 2003ko abendua** Erabiltzaileen eta Kontsumitzaileen legea
- **Kontseilua:** Bai euskarari akordioaren plan estrategikoa, elkargo profesionalak
- **Iñaki Arruti.** Hizkuntza Plangintza udalerrri mailan. HIZNET 2006-2007 Hizkuntza plangintza ikastaroa. 21.irakasgaia.
- **Asier Arrieta eta Iñigo Fernandez.** Euskararen eta komunikazioaren arteko harremana HIZNET 2006-2007 Hizkuntza plangintza ikastaroa. 25.irakasgaia.
- **José M. Sánchez Carrión, “Txepetx”** Un futuro para nuestro pasado. claves de la recuperación del Euskara y teoría social de las Lenguas,1987,Donostia Elkar.
- **EMUNeko dokutegia:**
 - Enpresetako eta erakundeetako 2007ko gestio planen azterketa.
 - EMUNen garatutako proiektuen azterketa: Hizkuntza politika, argudioak, konpromisoak, bileretan eragin, zuzendaritzaren partehartzea eta praktika onak izeneko proiektuak.