Nola sustatu euskara udalerriko enpresetan

Lasarte-Oriako Udalaren esperientzia

Marifer Gorostiza Narbaiza

Euskara Batzordea
Lasarte-Oria

LASARTE-ORIAKO UDALA

Egilea:
Marifer Gorostiza Narbaiza.

Dokumentuaren itxuratzaileak eta maketatzaileak:
Joan Ignazio Bereziartua Iraola.
Marifer Gorostiza Narbaiza.

Argitaratzailea:
© Lasarte-Oriako Udala. Euskarako Batzordea.

Azalaren diseinatzailea eta edizioaren inprimatzailea:
Antza SAL

Legezko gordailua:
SS-1695-2008

Liburu hau diruz lagundu du Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak

Lasarte-Orian, 2008ko abenduan.

Hitzaurrea

Badira hogei urte baino gehiago gure udaleko euskara-zerbitzua sortu zutela eta geure lana egiten hasi ginela. Hasi, urteko lan-ordu gehienak udalekuak antolatzen eta “bizitza publikoa” (herriko dendetako errotuluak...) esaten geniona euskaldundu nahian hasi ginen. Ez genuen orduan amets ere egingo enpresetan euskara-planak egiten edota enpresek berek egin zitzaten sustatzen arituko ginenik. Ez ginen hori irudikatzera ere iristen.

Dozena erdi urte ez dira izango, ordea, mila langiletik gora dituen herriko multinazional handiko sindikatu guztiak etorri zitzaizkigula enpresetako euskara-planen kontu hori zer zen argitzeko eskatuz. Eta, besteak beste, herrian dagoen kooperatiba handi samar bat ere etorri zitzaigun (bai, horrelaxe, gu haiengana joan gabe), planen bat abian jartzeko interesa zutela adieraziz.

Tartean, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiak —EBPN delakoak— eskainitako aterpea aprobetxatuz, geure lanean jauzi bat egin genuen eta —hirigintzako plangintzaren terminologia baliatuz— arau subsidiario berri batzuk prestatu genituen (plan estrategikoa, alegia), zeinetan jaso baikenituen urte batzuetarako genituen asmoak, esparruz esparru. Esparru horietako bat “enpresa-mundua” da (hirigintzako plangintzan plan partzialak edo sektorialak diren bezala). Horixe da liburu honetan kontatzen dena, ekintza solteetatik haratago, udaletik sustatua eta sistematikoa izan nahi izan duen ahalegin bat, esperientzia bat.

Esperientzi hori egosteko, ordea, hainbat osagai behar izan ditugu (dirua, datu-basea, eskualdeko lankidetza...), baina denetan garrantzizkoena sukaldaria izan da: Marifer Gorostiza, urte luzez udalaren euskaltegiko irakasle izandakoa eta azken urteotan lan hauek eginez normalizatzaile edo teknikari dihardduena. Estimatzekoa, inondik ere, zereginez aldatzeko izandako malgutasuna eta jendearekin aritzeko azaldutako abilezia: batean dendaria, bestean enpresaria eta hurrengoan sindikalista, egunero ilusioz eta kemenez hara eta hona joateko, ezkorra goxatzeko, axolagabea animatzeko eta goseak dagoena ongi zerbitzatzeko.

Gainera, ahalegin handi baten ondorioz, lortu du esku artean zituen osagaiak biltzea, ongi nahastea eta eltzekoa prestatzea. Batzuentzat, gaziegia izango da; beste batzuentzat, berriz, gatza izango du faltan. Seguruenik, jan klase

honetan ere ez gara gu emaitzetan oparoenak izango (aipatutako multinazionalak eta kooperatibak planik gabe jarraitzen dute), baina hauxe da gure sukaldeak eman duena, geure goxotasun guztiarekin egina eta nahi duenak dasta dezan zerbitzatua.

Probatu nahi duenari on egin diezaiola, eta hobetu nahi duenari, berriz, mila esker.

Iñaki Arruti Landa, Euskara Zerbitzuko arduraduna

Aurkibidea

Sarrera 7

1. Egitasmoa planifikatzea 13
- 1.1 Zer planifikatu zehaztea 16
- 1.2 Esku-hartzea prestatzea 20
- 1.3 Helburuak markatzea 24
- 1.4 Baliabideak aztertzea 25
  - 1.4.1 Giza baliabideak 25
  - 1.4.2 Diskurtsoa 28
  - 1.4.3 Zerbitzuak 32
  - 1.4.4 Enpresetako euskara-plan integralak 33
  - 1.4.5 Diru-laguntzak 35

2. Egitea 39
- 2.1 Enpresa txikiak 40
  - 2.1.1 Banan-banako lana 40
    - 2.1.1.1 Enpresa berriak 40
    - 2.1.1.2 Abian dauden enpresak eta kalez kaleko lana 42
    - 2.1.1.3 Bitartekariak 43
    - 2.1.1.4 Publizitatea 47
    - 2.1.1.5 Udalaren hornitzaileak 49
  - 2.1.2 Sektorekako kanpainak 50
    - 2.1.2.1 Ostalaritza 53
    - 2.1.2.2 Arrandegiak 54
    - 2.1.2.3 Harategiak 57
    - 2.1.2.4 Ile-apaindegiak 59
    - 2.1.2.5 Fruta-dendak 60
    - 2.1.2.6 Errenta-aitorpena 62
    - 2.1.2.7 Gestoriak 63
    - 2.1.2.8 Okindegiak 66
    - 2.2.2.9 Finantza-erakundeak 68
  - 2.1.3 Bezeroak 68
  - 2.1.4 Enpresa txikien kanpoko eragileak 69
    - 2.1.4.1 Herriko merkatarien elkartea 69
    - 2.1.4.2 Ingurumena, Kontsumoa, Merkataritza eta Sanitatea Departamentua 70
- 2.2 Enpresa ertain eta handiak 72
- 2.3 Esku hartzeko hainbat baliabide 79
  - 2.3.1 Bisita 79
  - 2.3.2 Deia 80

2.3.3 Gutuna 81
2.3.4 E-maila 81
2.3.5 Web-orria 81
• 2.4 Eskaintza 82
2.4.1 Zerbitzu minimoen eskaintza zabala 82
2.4.2 Euskarako plan integralak eta ziurtagiriak 83
• 2.5 Eskariak bideratzea 88
2.5.1 Diru-laguntzak 88
2.5.2 Zerbitzuak 90

3. Egiaztatzea 91
• 3.1 Ebaluazio kuantitatiboa 91
3.1.1 Diru-laguntzak eta zerbitzuak 91
3.1.2 Publizitatea 94
3.1.3 Euskara plan integralak 95
3.1.4 Ziurtagiriak 96
• 3.2 Ebaluazio kualitatiboa 97

4. Doitzea 99

5. Azken hitzak 101

6. Eranskina. *[Enpresak.mdb]* datu-basea 103
• 6.1 Enpresak 105
6.1.1 Identifikazio-fitxa 105
6.1.2 Jarduera 106
6.1.3 Gestioak 107
6.1.4 Zerbitzuak 108
6.1.5 Publizitatea 109
6.1.6 Planak 109
6.1.6.1 Diagnostikoa 109
6.1.6.2 Helburuak 117
• 6.2 Balantzerako kopuruak 120
• 6.3 Zerrendak 123

Sarrera

Liburu hau idazteko proposamena jaso nuenean, asko pentsatu gabe baietz esan banuen ere, hartutako erabakiaren benetako pisuaz jabetu nintzenean, mila zalantza sortu zitzaizkidan. Konpromisoa aurrera ateratzeko kapaz izango ote nintzen galdetzen nion neure buruari, behin eta berriro.

Proposamenaren inguruko lehenengo gogoetak egiten hasi nintzenean, ordea, egunero egiten dudan lanari buruz idazteak beste perspektiba batetik begiratzeko aukera emango zidala pentsatu nuen; ideiak ordenatzeko eta hainbat gauza argitzeko oso baliagarria izan litekeela. Eta, halaxe izan da.

Esan beharra daukat, gainera, liburua idazteko egin dudan ibilbidean sortutako arazoak gainditzeko, lankideen ezin eskertuzko laguntza izan dudala. Profesional onak ditut inguruan, eta pertsona are hobeak. Mila esker guztiei.

Zuetako baten batentzat lagungarria izan daitekeelakoan ere idatzi dut gure esperientzia, irakurle. Eta espero dut, egingo duzun irakurketatik ateratako flashen batek zeure herriko enpresa-munduan eragiteko bidea urratzen laguntzea.

Irakurketa interaktiboa egitea eskertuko nizuke, baina, eta liburu honen edukia zeure eskarmentutik sortutako ekarpenez aberastea. Horretarako erreferentziak eta helbideak liburuaren bukaeran aurkituko dituzu. Baita behar beste argibide behar eskatzeko ere, jakina.

Liburuaren nondik norakoak

Liburu honen helburua da Lasarte-Oriako enpresetan euskararen erabilera normalizatzeko orain arte egindako lanen berri ematea. Eta lan horretan diharduen —edota hastekotan dabilen— normalizatzailearentzat lagungarria izateko desioz dago idatzia.

Lan-munduaren txanda dela entzuten dugu, han eta hemen, gero eta maizago, eta ematen du eginkizun berri baten aurrean aurkitzen garela, baina ez da hala. Aurreko mendeko azken hamarkadetan, indarrak, batez ere, irakaskuntzan, komunikabideetan, kulturan eta administrazioan jarri izanak ez du esan nahi, beste esparru batzuetan, motelago izan bada ere, lanik egin ez denik. Hori da, adibidez, lan-munduaren kasua.

Egia da, momentu honetan, indar gehiagorekin ekin zaiola arloari, eta estamentu bat baino gehiagotatik. Besteak beste, Kontseilua, Hizkuntza aholkularitzako enpresak, udalak, foru-aldundi batzuk eta Eusko Jaurlaritza bera dira eginkizun horretan bete-betean ari direnak une honetan.

Eusko Jaurlaritzak, denok dakigunez, urteak daramatza euskara-planetarako diru-laguntzak ematen, baina 2007an ekin zion buru-belarri arloa sustatzeri, *LanHitz* egitasmoa abian jarrita.

Bestalde, badira zenbait eskualde —Debagoiena, Oarsoaldea eta Urola Kosta, besteak beste— azken urte hauetan sakonago ari direnak lan-munduko euskara-planak sustatzen. Gurean ere, Buruntzaldean, 2004an ekin genion eskualdeko enpresetan euskararen erabilera sustatzeko lehenengo planari, eta harrezkero ari gara lan-ildo hori tinkoago jorratzen.

Enpresa aholkulariek ere, Ahize, Artez, Elhuyar, Emun, Hitzeko, LKS, Siadeco eta abarrek, urteak daramatzate euskararen erabilera normalizatzeko planak egiten, eta haien lanari esker ere lortu da hainbat enpresatan euskara-plana martxan jartzea.

Lan-munduko enpresetan, zein bestelakoetan, euskararen erabilera normalizatzeko erabiltzen ditugun bitartekoak asko dira, baina dudarik gabe, guztien artean eraginkorrena euskara-plana da.

Euskara-plana abian jartzeko arrazoiak asko dira. Horietako batzuk jarraian.

- Enpresaren zerbitzua hobetzeko bide bat da, kalitatean irabazteko.
- Bezeroak, hornitzaileak eta enpresako langile euskaldunak asebetetzeko balio du.
- Euskara Euskadiko Komunitate Autonomoko hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera, eta hemengo biztanleok eskubidea dugu, besteak beste, aukeratzen dugun bi hizkuntzetako edozeinetan jasotzeko zerbitzua.

Hurrengo kapituluetan ikusi eta irakurriko duzuna, irakurle, hasierako lerroetan aipaturiko helburua betetzeko egin dugun ibilbidea da.

Ibilbide horrek bidezidor asko dituenez gero, egindako lanaren kontaketa modu sistematiko batean azaltzeko, PDCA (plan-do-check-act) zikloan oinarritu naiz. Etengabeko hobekuntzaren espiralean oinarritzen den sistema horrek, planifikatu, egin, egiaztatu, eta doitu ondoren, planifikazio berri bati ekiten dio, berriro egiteko, egiaztatzeko eta doitzeko; eta horrela hurrenez hurren, harik eta helburuak bete arte.

Hurrengo lerroetan PDCA siglaren esanahia eta haren barneko egitura.

Plan (planifikatzea)

- Hobetu behar den prozesua identifikatzea.
- Informazioa jasotzeko prozeduran sakontzea.
- Datuak aztertzea eta interpretatzea.
- Hobetu behar dena hobetzeko helburuak ezartzea.
- Aurreikusitako helburuei ezarri behar zaizkien espezifikazioak zehaztea.
- Helburuak lortzeko egin beharreko prozedurak definitzea, espezifikazioak baieztatuz.

Do (egitea)

- Aurreko urratsean zehaztutako prozedurak abian jartzea.
- Egindakoak dokumentatzea.

Check (egiaztatzea)

- Aurreikusitako epea pasatu ondoren, kontrol-datuak jasotzea eta ebaluatzea, eta hasierako helburu eta espezifikazioekin konparatzea, espero zen hobekuntza lortu den ikusteko.
- Emaitzak dokumentatzea.

Act (doitzea)

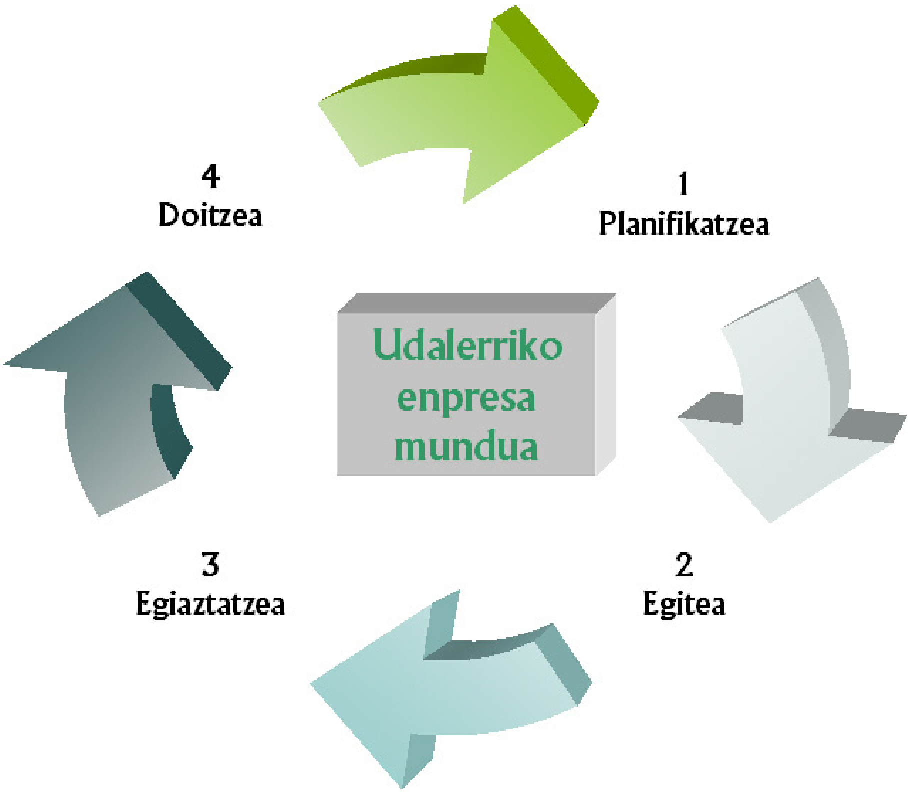
- Hala behar izanez gero, aurreko urratsaren emaitza kontuan izanda, aldaketak egitea, hasierako espezifikazioekin helburuak lortu ahal izateko.
- Hobekuntza berriak aplikatzea.
- Prozedura dokumentatzea.

Lehenengo kapituluan planifikatzeko behar den informazioaz eta baliabideez arituko gara. Bigarrenean, esku-hartzeko bideak aztertu eta bitartekoak zehaztuko ditugu. Hirugarrenean ebaluazioaren txanda izango da, emaitzak egiaztatzeko egindako ibilbidearena. Eta laugarrenean, doitzearena, ebaluazioan detektatutakoak hobetzeko bideak ezartzearena.

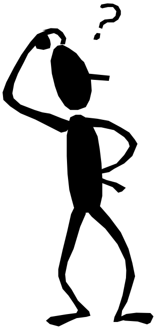
Hori guztia adibidez eta egindakoaren erakusgarriz hornitzen saiatu naiz, ulertzeko errazagoa izan dadin, eta gure lanaren informazio zehatzagoa jaso ahal izan dezazun, irakurle.

Eta liburuari bukaera emateko, eranskin gisa, gure datu-basearen tripak sakonago ezagutzeko aukera izango dugu.

Tira, luzamendu gehiagotan ibili gabe, ekin diezaiogun, bada, lanari!


4
Doitzea
1
Planifikatzea
Udalerriko
enpresa
mundua
3
Egiaztatzea
2
Egitea

1. Egitasmoa planifikatzea



Dena planifikatzen da gaur egun!

Euskarako Zerbitzuan lanean hasi nintzenean, han eta hemen entzuten nuen hitz magikoa zen *planifikazioa*, eta zorioneko planifikazioa zer ote zen galdetzen nion neure buruari. Berehala argitu nituen, baina, zalantzok, lehenengo plana egitearekin batera.

Ez omen da gomendagarria aurretik planifikatu gabeko ezer egitea. Eta horrek baditu bere arrazoiak.

Planifikazioa norbaitek bultzatzen duen erabaki bat da. Gizarte-bizitzako ekintza oro erabaki baten ondorioa da, eta erabaki hori planifikatua edota inprobisatua izan daiteke. Intuizioak badu bere tokia, jakina, eta oso emaitza onak ematen ditu, gainera. Baina, intuizioa eta lana egiteko gogoa inportanteak badira ere, egin beharrekoa aurretik ondo definitzeak eta gure helburua lortzeko mekanismoak ondo finkatzeak lana modu ordenatuagoan eta errazagoan gauzatzen lagunduko digu, eta aurrera begirako perspektiba argia izaten.

Gure kasuan, udalerriaz arduratzen gara, udalerriko enpresa-munduan euskararen erabilera normalizatzeaz, eta, horretarako, gaurko egoeraren eraldaketa lortzeko, epe luzerako plangintza proiektatu behar dugu, inguruan gertatzen denari erreparatuz eta gure eginahalen mugen jakitun izanik.

Esandakoak esanda, Eusko Jaurlaritzaren EBPN (Euskara Biziberritzeko Plan Nagusia) oinarri, Lasarte-Oriako Euskara Biziberritzeko lehenengo plan-aldia prestatu genuen 2004an, eta 2008an bigarrena, 2008tik 2012ra bitartekoa.

Mila esplikazio baino irudi bat hobe dela eta, planaren eskema da hurrengo taulan ikus daitekeena.

ESPARRUAREN EBALUAZIOA (2004-2007)

Esparruaren Plan sektoriala egin, onetsi eta abian jarri dugu. Alde batetik, enpresa ertainetan eragiten hasteko plana abian jarri dugu Buruntzaldean, eta enpresa aholkulari bat kontratatu dugu, enpresak bisita ditzan. Hiru urtean ehundik gora enpresa bisitatu dira, eta 10 enpresa daude euskara-plan bat abian dutenak eskualdean, horietako bat Lasarte-Orian.

Bestalde, enpresa txikien arloa birdefinitu dugu Lasarte-Orian, eta esku hartzeko era berritu bat prestatu dugu, bai merkataritzan, bai bestelako enpresa txikietan ere (horretarako katalogoa eta bisita-sistema abian jarriz).

Horretaz gain, sektorekako lana egin dugu Buruntzaldean: arrandegiak, jatetxeak, fruta-dendak, ile-apaindegiak eta harategiak.

ESPARRUAREN PLANA (2008-2012)

Neurriak	2.d.01	*Enpresa txikietan eta establezimendu komertzialetan euskararen erabilera gehitzeko “Zeu irabazle” programako zerbitzuak eta diru-laguntzak sustatzea.*
	2.d.02	*Enpresa ertain eta handietan euskararen erabilera gehitzeko “LanHitz” programaren eta Buruntzaldeko jarraipen-batzordearen irizpideak sustatzea.*
	2.d.03	*Publizitatean euskara gehiago erabiltzeko sentiberatze-kanpainak egitea.*
	2.d.04	*Esparruko agenteek koordinatuta lan egitea.*

Aurreikusitako ekintzak		Lehen-tasuna	Hasteko urtea
2.d.01/01	Enpresen unibertsoa eguneratzeko eta eguneratuta mantentzeko baliabideak jartzea.	Handia	2009
2.d.01/02	Enpresa txikietako eta establezimendu komertzial berrietako arduradunei “Zeu irabazle” programako zerbitzuen eta diru-laguntzen berri ematea establezimendua ireki aurretik.	Erabatekoa	2008
2.d.01/03	Enpresa txikietako eta establezimendu komertzialetako arduradunei “Zeu irabazle” programako zerbitzuak eta diru-laguntzak sistematikoki jakinaraztea.	Handia	2008
2.d.01/04	Sektorekako interbentzioa planifikatzea (sektoreak identifikatuz, lehenetsiz, programatuz.) eta urtero hainbat sektoretan esku hartzea.	Handia	2008
2.d.01/05	Establezimendu komertzialetan sentsibilizazioko ekintzak egitea, garaian garaikoak (beherapenak, Gabonak, oporrak, jaiak) edo helburu zehatzekoak (paisaia linguistikoa euskaratzeko).	Ertaina	2008
2.d.01/06	Herritar/bezeroarengandik eskaera sorrarazteko ekintzak egitea (lehen hitza euskaraz egitekoa.).	Handia	2009

2.d.01/07	Enpresentzat bitartekari-lanak egiten dituzten enpresei (inprentak, diseinu grafikokoak, informatikako enpresak) “Zeu irabazle” programako zerbitzuak eta diru-laguntzak sustatzeko bitartekari izan daitezen proposatzea.	Handia	2009
2.d.01/08	Enpresa txikiei eta establezimendu komertzialei eskaintzen zaizkien euskara-plan integralak sistematikoki sustatzea, orain artekoa errebisatu ondoren.	Handia	2008
2.d.01/09	Enpresa txikiei eta establezimendu komertzialei eskaintzen zaizkien euskarako ziurtagiriak sistematikoki sustatzea, orain artekoa errebisatu ondoren.	Handia	2008
2.d.02/01	Buruntzaldeko enpresetan euskararen erabilera gehitzeko jarraipen-batzordeak adostutako plangintza gauzatzea, Eusko Jaurlaritzaren *LanHitz* programaren lan-ildoekin uztartuta.	Handia	2008
2.d.02/02	Buruntzaldean arlo honetan orain arte egindako lanaz hausnartzeko mintegi bat egitea.	Handia	2008
2.d.03/01	Publizitatearen inguruan orain arte egindakoa aztertzea, interbentzio-modu berriak jorratzea eta enpresetan egindako lanean txertatuz joateko bideak planifikatzea.	Ertaina	2008
2.d.03/02	Publizitatean eragiteko, Udalak bere hornitzaileekin dituen harremanak aztertzea eta, udaleko sail bakoitza inplikatuz, interbentzioa planifikatzea.	Ertaina	2009
2.d.04/01	Eskualdean heziketa-zikloak dituzten ikastetxeekin harremanetan jartzea, ikasleek enpresetara jotzean hizkuntzazko irizpideak ere kontuan har daitezen.	Ertaina	2008
2.d.04/02	Establezimendu komertzialekin lan egiten duten agenteekin (Aterpea, MLTK, KIUB) harremanetan jartzea, eskaintzen dituzten zerbitzuetan hizkuntzazko irizpideak ere kontuan har ditzaten.	Ertaina	2009
2.d.04/03	Buruntzaldeko jarraipen-batzordean enpresariekin eta sindikatuekin elkarlanean jardutea, agente aktiboak izan daitezen enpresetan euskara gehiago erabiltzeko planak sustatzen.	Handia	2008
2.d.04/04	Eusko Jaurlaritzako *LanHitz* programarekin elkarlanean aritzea, sustapen-lanak modu koordinatuan gauza daitezen.	Handia	2008

1/1 taula

Taulan aurreikusitako ekintzok, baina, planifikazio zehatzagoa eskatzen dute, gauzatuko badira. Ikusten duzunez, irakurle, planifikatzea, planifikatzea eta planifikatzea.

Hemendik aurrera, Lasarte-Oriako enpresa-munduan eragiteko egitasmoa planifikatzeko egindako urrats nagusiak azalduko ditugu.

1.1 Zer planifikatu zehaztea

Lasarte-Orian euskararen erabilera normalizatzeko 2004ra arte landutako enpresa-munduaren eremua hedatu nahi genuen, merkataritzako, ostalaritzako eta zerbitzuetako enpresa ohikoez gain, esparrua gainerako guztietara ere irekitzeko.

Planifikazio berriari ekin baino lehen, hobetu nahi genuen prozesua identifikatu behar genuen, informazioa jaso, datuak aztertu eta interpretatu. Eta ordura arte erabilitako bitartekoak ere moldatu beharrean geundela konturatu ginen.

Aurrekariak: *Euskara merkataritzara* programa

Lasarte-Oriako establezimendu komertzialetan euskararen erabilera normalizatzeko lanetan aurretik hasita baginen ere, 1991n ekin genion indar gehiagorekin eta modu antolatuagoan, *Euskara merkataritzara* programaren bidez. Urte horietan guztietan lan egiteko erabilitako bitartekoei esker lortu genuen geure herriko establezimenduen unibertsoa osatzea.

Plan-aldi berriari 2004an eman genion hasiera, Lasarte-Oriako enpresa-munduan euskara erabiltzeko lehenengo plan orokorra diseinatu genuenean. Ordura arte egindakoaren osagarri izateko bokazioarekin diseinatutako plan honen helburuak bete ahal izateko, bitartekoak ere berraztertu egin behar izan genituen.

Euskararekin zeu irabazle

Euskararekin zeu irabazle lemapean eman genion hasiera garai berriari. Aurrekotik bereiziko zuena, arestian aipatu bezala, merkataritzako, ostalaritzako eta zerbitzuetako enpresez gain, gainerako enpresa guztietara

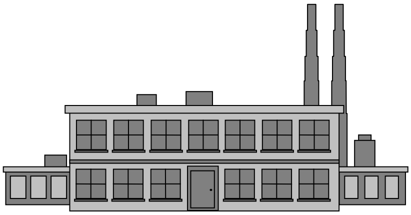
ere jo nahi izatea zen, eta, horretarako sortutako bitarteko berrien artean, bi dira aipagarrienak.

- *Euskararekin zeu irabazle* karpeta: gure zerbitzuak eta diru-laguntzak zein horien eskaria egiteko bete beharreko baldintzak biltzeko.
- Enpresak.mdb datu-basea: enpresen unibertsoa osatu eta eguneratuta mantentzeko.

Unibertsoa osatzeko, baina, hainbat galderari erantzun behar izan genion, ezertan hasi baino lehen: Zeri esaten genion enpresa? Zenbat ziren gure herrian? Zeintzuk ziren? Zertara dedikatzen ziren? Non zeuden kokatuta? Zenbat langile zuten? Eta abar.

Goazen, bada, korapilook askatzera.

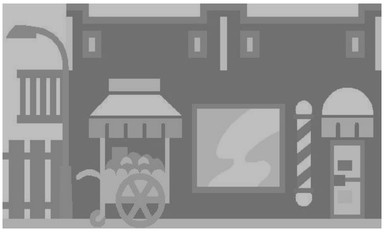
Zer da enpresa?



Enpresaz ari garenean, produkzioko enpresa da normalean burura datorkiguna, ezta? Batzuetan, tximiniatik kea dariola ikusten dugun eraikin horietako bat; errotulua edota ageriko beste elementuren bat kenduta, ezer gutxi erakusten diguna.

Baina, planifikaturiko aktibitate ekonomiko batean diharduen entitate oro da enpresa, eta ondasun edo zerbitzuen merkatuan bitartekari-lana egitea du helburu.

Aurreko definizioaren arabera, enpresaz ari garenean, oso kontzeptu zabalaren aurrean aurkitzen gara; edozein negozio kontsidera daiteke, bada, enpresa, denda txikienetatik hasi eta, tartean hamaika profesio autonomo daudela, lantoki handietara heldu arte.



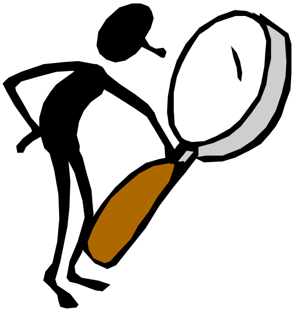
Gure herrian, asko dira dendak, tabernak eta, oro har, zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimenduak, eta, herritarrok enpresa

horiekin dugun harreman estua kontuan izanda, aspaldi dauzkagu abian euskararen erabilera normalizatzeko lanak eta, hainbat kasutan, euskara-planak.

Bestelako egoera da, ordea, establezimendu horietaz bestelako enpresei dagokienez.

Zein dira Lasarte-Oriako enpresak?

Goazen, bada, Lasarte-Oriako enpresa-munduko unibertsoa osatzera.



Lasarte-Oriak 17.500 biztanle inguru du, eta horrenbeste herritarren beharrak asetzeko 450 inguru dira merkataritzako eta ostalaritzako enpresa ohikoak zein zerbitzuetako gainerakoak. Esanguratsua da ere herriaren eremuan kokatuta dauden bi industrialdeetako enpresa kopurua.

Gainera, aurreko guztiez aparte, autonomoak ditugu: medikuak, abokatuak, igeltseroak, arotzak eta abar.

2004ra arte kudeatzeko erabiltzen genuen datu-basean hainbat establezimenduren berri geneukan jasota: janari-dendak, ehunki-dendak, jantzi-dendak, farmaziak, drogeriak, altzari-dendak, etxetresna elektrikoen eta bestelakoen saltokiak, ibilgailu, akzesorio eta erregaien saltokiak, supermerkatuak, autozerbitzuak, bestelako txikizkako komertzioak, jatetxeak, tabernak (kafetegiak eta pubak barne), hotelak, ostatuak, pentsioak, ile-apaindegiak, bidaia-agentziak, agentzia immobiliarioak, autoeskolak, akademiak, gimnasioak, aseguru-etxeak eta aholkularitzako zerbitzuak.

2004tik aurrera, ordea, arestian aipatutako enpresak nahiko ez eta, Lasarte-Oriako unibertsoa osatze aldera, gainerako produkzioko zein zerbitzuetako enpresa txiki, ertain eta handiak ere kontuan izatea erabaki genuen.

Unibertso berria kudeatzeko, *enpresak.mdb* datu-basea sortu genuen, eta ordura arteko guztia bertara irauli genuen.

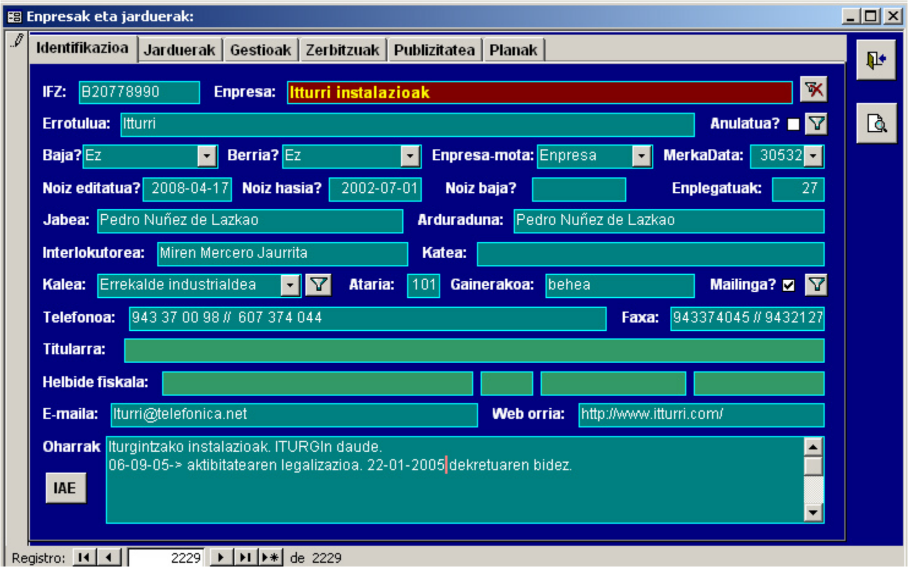
Unibertso berria osatzeko egindako urratsak dira hurrengo lerroetan azalduko ditugunak.

Udalerri guztietan hurbilen daukagun erakundea Udala bera da, eta gutxik izango du herriko enpresen informazio zehatzagorik; batez ere, diru-kontuak, zergak eta abarrak tartean daudenean.

Udaleko kontu-hartzailetzako departamentua da informazio hori kudeatzen duena. Enpresen aktibitatea ekonomikoa izanik, Jarduera Ekonomikoen Zergaren bidez -JEZ- egiten zaie enpresei jarraipena udaletik. Informazio hori guztia aplikazio baten bidez kudeatzen dute kontu-hartzailetzakoek, eta urtero eguneratzen dituzte datuok. Informazio iturri horren bidez eguneratzen dugu guk ere geure datu-basea, hein batean behintzat.

Egindako bisita eta esku-hartzeetatik ateratako informazioarekin osatzen ditugu udalerriko enpresen gainean ditugun datuak.

Enpresak.mdb datu basearen hurrengo irudian ikusten den fitxa zenbat eta osatuago egon, orduan eta errazago jakingo dugu nori zer eskaini. Eta, horretarako, arestian aipatu bezala, oso garrantzitsua da geure eguneroko gestioak eta enpresekiko harremanetatik ateratzen ditugun datuak txukun jasotzea.



1.1/1 irudia

1.2 Esku-hartzea prestatzea

Enpresen sailkapena, lehentasunen arabera

Esandakoak esanda, gure datu-base osatu ondoren, honako panorama hau aurkitu genuen:

Lasarte-Orian, 1.820 enpresa geneuzkan, 324 epigrafetan klasifikatuta.

Epigrafeak aktibitate ezberdinak bereizteko kodea dira. Adibidez, fruta-denden epigrafea 1-6123 da, eta okindegiena, 1-6441. Kanpainak egiten ditugunean, arrasto asko ematen digute.

Aipaturiko enpresen kopurua izugarri handia zenez, gure lanerako zuten garrantziaren arabera klasifikatu genituen epigrafeari erreparatuz. Hala, hurrengo hurrenkeran markatu genituen esku-hartzeko lehentasunak:

- Zerbitzua emateko kalera begirako establezimendua duten enpresak izatea: merkataritza eta ostalaritzakoak nahiz gainerako zerbitzuetako enpresa txikiak, hau da, garajeak, iturginak, argiketariak, garraiolariak, igeltseroak eta abar.
- Zerbitzuetako enpresa txikiak izatea: 10 langile baino gutxiagokoak, baina kalera begirako establezimendurik ez dutenak.
- Produkzioko enpresa txikiak izatea: 10 langile baino gutxiagokoak.
- Zerbitzuetako enpresa handiak izatea: 10 langiletik gorakoak.
- Produkzioko enpresa handiak izatea: 10 langiletik gorakoak.
- Bestelakoak.

Produkzioko eta zerbitzuetako enpresen arteko bereizketa egiteaz aparte, langile kopuruaren araberakoa ere egin genuen: 10 langiletik beherako enpresak eta hortik gorakoak.

Euskarako Zerbitzuaren baliabideak kontuan izanda, 10 langiletik beherakoak herri mailan esku hartzea erabaki genuen. Eta 10 langiletik gorakoak eskualde mailan. Gure eskualdea Buruntzaldea da, eta Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria, Urnieta eta Usurbilek osatzen dute.

Lehentasunak markatzeko egindako hurrenkeran guretzat ezagunenak hasierakoak dira, aspaldi ari gara eta haiekin lanean: dendak, ostalaritzako establezimenduak eta kalera begirako establezimendua duten gainerako zerbitzu-enpresak, alegia.

Hurrengo beste bi puntu hauei ere erreparatu genien:

- Aktibitate batean hizkuntzak duen pisua.
  Zerbitzua zenbat eta zuzenagoa izan, orduan eta handiagoa hizkuntzak laneko harremanetan hartzen duen protagonismoa, eta ondorioz, enpresak guretzat duen garrantzia.
- Bere bezeroak beste enpresa batzuk izatea.

  Guretzat bitartekari lana egin dezaketen enpresak dira: enpresa grafikoak, informatikako materiala saltzen dutenak eta web guneak diseinatzen dituztenak, besteak beste. Bitartekari horien aktibitatea enpresen irudiarekin eta errotulazioarekin dago lotuta, -errotuluak, bisita-txartelak, inprimakiak, kudeatzeko programa informatikoen diseinua, eta abar-, eta Udalak diruz laguntzen ditu elementu horiek euskaraz edota bietara egiten direnean.

Esku hartzeko zerrendak prestatzeko orduan, aurreko irizpide horiek presente, eta geure intuizioa lagun, *enpresak.mdb* datu-basera jo genuen.

Ez pentsa, baina, gure zorioneko datu-base hori osaturik dagoenik hasieratik. Batzuetan, oinarrizko datuak besterik ez dugu aurkitzen hasierako fitxa horretan: izena, IFZ, helbidea eta ezer gutxi gehiago. Eta esku-hartzea aukeratzeko badira erabakigarriak diren beste batzuk, langile kopurua, enpresaren hizkuntza-politika, euskara-planerako interesa, bezeroen jatorria eta haien hizkuntzazko gaitasuna, hornitzaileak nongoak diren, eskaintzen duten zerbitzuaren inguruko hainbat zehaztasun, eta harremanetarako bideak, alegia.

Datu horiek guztiak jaso ahal izateko, enpresarekin ditugun kontaktuak aprobetxatzen ditugu. Zenbat eta bisita gehiago egin, orduan eta posibilitate handiagoa datu-basea hobeto osatzeko eta interbentzioan arrakasta handiagoa izateko.

Enpresa baten langileen hizkuntza-gaitasuna ezagutzeak, adibidez, helburuak markatzen lagunduko digu euskararen erabilera normalizatzeko orduan. Helburu horiek, batzuetan, oso xumeak izango dira, nahikoa izango

baita enpresan agerian dauden ohar eta kartelak euskaraz ere jartzearekin; beste batzuetan, berriz, egoerak euskara-plana egiteko aukera emango digu.

Enpresek eskaintzen dituzten zerbitzuen araberako lehentasunak abiapuntutzat harturik eta arestian aipaturiko guztia kontuan izanik egiten dugu, bada, geure lana.

Eragileak eta bezeroak

Enpresaz aritu gara orain arte, baina badira gure esku-hartzean enpresekin oso lotuta dauden beste bi lan-ildo: bezeroak eta enpresatik kanpoko eragileak.

Enpresatik kanpoko eragileek, harreman estua izan ohi dute enpresekin, eta haientzako eredugarriak ere izan daitezke hainbatetan. Horregatik iruditzen zaigu interesgarria talde hau lantzea, eta eragile horiek euskararen erabilera normaliza dezaten bitartekoak jartzea.

Talde honen garrantziaz jabetuta, Buruntzaldean aspaldi erabaki genuen merkataritzaren inguruko eragileak detektatzeko ikerketa bat egitea, gero haien bidez ere heldu ahal izateko merkataritzako establezimenduetara.

Bestalde, merkataritzakoak ez diren enpresak ere badirela esan dugu, eta, horien eragileak detektatzeko azterketa zehatzik egin ez dugun arren, ingurua ezagutzeak hainbat direla erakutsi digu.

Diren guztiak ez badaude ere, hurrengo koadroan agertzen dira, merkataritzakoekin batera, gure lanaren jardunean kontaktatu ditugun gainerako enpresen kanpoko hainbat eragile.

Enpresatik kanpoko eragileak	
Merkataritzako establezimenduak	**Gainerako enpresak**
Aterpea (Lasarte-Oriako merkatarien elkartea) Usurbil / Lasarte-Oria institutua Udala / KIUB (Kontsumitzaileak Informatzeko Udal Bulegoa) MLKT (Merkatariak Laguntzeko Kabinete Teknikoa	**Enpresen elkarteak**: ADEGI ... **Sindikatuak:** CCOO ELA LAB UGT ...
Eusko Jaurlaritza	

1.2/1 taula

Bezerorik gabe, bestalde, ez dago enpresa errentagarririk. Negozioetan, bezeroak du beti hitza eta giltza, eskariaren arabera egiten baita eskaintza.

Denok gara, neurri batean edo bestean, erabiltzaile eta kontsumitzaile, eta aukeratu egiten dugu harremanetarako hizkuntza. Faktore horrek izugarrizko potentziala duenez gero, esan dezakegu bezeroa giltzarria dela enpresa-munduan euskararen erabilera normalizatzeko. Bezeroek zenbat eta gehiago kontsumitu euskaraz, orduan eta logikoagoa eta naturalagoa izango da enpresek zerbitzua euskaraz ere ematea.

Horiek horrela, edozein egitasmo prestatzen dugula, oso presente izan ohi dugu bezero potentziala, eta harengana heltzeko bideak bereziki aztertzen ditugu, bere harremanetarako aukeratzen duen hizkuntza euskara izan dadin sustatzeko.

1.3 Helburuak markatzea

Helburu orokorrak

Enpresei dagokienez

Gure helburu orokorra da, Lasarte-Oriako merkataritzako, ostalaritzako zein zerbitzuetako enpresa ohikoez aparte, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiko *enpresa-mundua* esparrua gainerako guztietara ere irekitzea. Hurrengo taulan helburu hori betetze aldera hartu genuen neurrietako bat.

Ekintzak	Lehentasunak	Urtea
2. d. 01/1 Enpresetan barrurako eta kanporako planak egiteko programa onartzea eta abian jartzea.	Erabatekoa	2004

1.3/1 taula

Bezeroei dagokienez

Bezeroei begirako helburu orokorra bikoitza da.

- Bezero euskaldunen kasuan, euskara erabiltzeko duten eskubidea bermatzen saiatzea, eta bere eguneroko bizitzan, baita harreman sozio-ekonomikoetan ere, euskara erabil dezaten kontzientziatzea.
- Bezero erdaldunen kasuan, haien euskararekiko hurbilketa sustatzea, eta hizkuntzazko paisaian euskararen erabilera normaltasunez ikusten ohitzea.

Eragileei dagokienez

- Beraien erakundeetan euskararen erabilera normaliza dezaten bitartekoak jartzen laguntzea.
- Inguruko enpresentzat eredugarri gisa aurkeztea.

Helburu zehatzak

Helburu orokorra hainbat helburu zehatzetan gauzatzen dugu, horretarako espresuki planifikatzen ditugun egitasmoen bidez: sektorekako kanpainak, bitartekariak, publizitatea, udalaren hornitzaileak, bezeroak, eragileak, eta abar luzea, liburuan zehar ikusten joango garena.

1.4 Baliabideak aztertzea

Aurreko atalean aipaturiko helburu horiek bete ahal izateko hainbat dira erabiltzen ditugun baliabideak:

- Giza baliabideak.
- Diskurtsoa.
- Eskaintzen ditugun zerbitzuak.
- Diru-laguntzak.

Guztiak dira garrantzizkoak eta bata bestearen osagarriak. Ikus ditzagun banan-banan.

1.4.1 Giza baliabideak

Departamentuko buruak, itzultzaileak, bi hizkuntza normalizatzailek, administrazioko laguntzaileak eta euskaltegiko irakasleek osatzen dugu Lasarte-Oriako Euskarako Zerbitzua, eta hizkuntza normalizatzaile horietako bat arduratzen enpresetako euskararen erabilera normalizatzeko sustapen-lanetaz.

Sustapen-lanetan ari garen teknikariok euskara-saltzaile bihurtzen gara, eta, bezero izango den enpresaria konbentzitu ahal izateko, saltzaileek egiten duten bezala, estrategikoki planifikatu behar dugu geure lana. Horretarako, beste edozein produkturekin egiten den bezala, komunikazioko estrategia erakargarriak eta eraginkorrak erabili behar ditugu. Beharbada, hortxe dago koskarik handiena; alegia, lan honetan hasten garenok ez gaituztela horretarako trebatu, eta ibiliaren ibiliaz ikasiz joan garenarekin moldatzen garela.

Teknikari saltzaileok egiten dugun komunikazioa arrakastatsua izango bada, xede-taldea kontuan izanda antolatu beharko dugu lana, eta, horretarako, gure balizko eroslea nolakoa den aztertu eta zer eta nola saldu nahi diogun erabaki beharko dugu.

Gainera, enpresaria motibatzeko kapaz izan behar dugu. Askotan, detaile txikiena kontuan izateak irekiko digu arrakastarako bidea: enpresaren ibilbidea ezagutzen dugula ikusaraztea eta goraipatzea, egiten duten

produktuaren zehaztasunez aritzea... Enfin, oso inportantea da konfiantza-giroa sortzea.

Gure lana, enpresariari euskararen erabilera normalizatzeko dauden bideak aurkeztea da; poliki-poliki hurbiltzea, ezer inposatu gabe, gutxitik hasita bidea irekitzea. Horregatik da hain inportantea gure solaskidea aztertzea eta, intuizioa erabiliz, aurrean daukagun enpresariak uzten dizkigun zirrikituak aprobetxatzea geure produktua saltzeko, euskararen erabilera normalizatzeari bidea irekitzeko.

Gure saltzaile perfilaren klabea sedukzioan eta asertibitatean dagoela esango nuke. Gure eguneroko bizitzan askotan erabiltzen dugu sedukzioa helbururen bat lortzeko, eta norbait seduzitu nahi dugunean, esan beharrekoak ondo pentsatuta esaten ditugu, erne eta adi agertzen gara une oro, aurrean daukaguna ondo entzuten saiatzen gara, esfortzu berezia egiten dugu irudia zaindu, umore onez jokatu, eta gure alde onena erakusteko, eta malgutasunez jarduten dugu; eta horrekin guztiarekin oso lotuta, asertibitatez jokatzen dugu. Gainera, gure mezuak indar gehiago izan dezan, maitasunez helarazi behar dugu, maitasunaren indarra kutsakorra baita.

Hainbat enpresatan, aspaldi eman diote, neurri batean edo bestean, sarbidea euskarari. Normalean, baina, bidearen lehenengo urratsa besterik ez dute eginda izaten gehienek. Daukatena goraipatuz, gauza berriak egitera animatu behar dugu enpresaria. Hizkuntzaren erabileraren normalizazioa zer den ulertzen lagunduko diogu: continuum bat dela; bere enpresako kudeaketan, planifikatutako beste hainbat gauzarekin gertatzen den bezala, egindakoak berrikustea eta hobetzea eskatzen duela.

Baina, nolakoa da gure bezero enpresaria?

Jarraian doazkizuen ezaugarriak ez dira, ezta inondik inora ere, enpresari guztienak, baina bai askorenak.

- Enpresariaren helburua dirua irabaztea da.
- Euskararen erabilera normalizatzeak emango dion balio erantsiaz galdetuko dio bere buruari. Enpresariari ez zaio alferrikako lanetan —etekinik gabekoetan— ibiltzerik gustatzen.
- “Euskararen alde” egindakoak zerrendatuz konplituta sentitzen dira asko eta asko.

- Askotan ez daukate oso argi zer den euskararen erabilera normalizatzea; langileentzako euskarako eskolekin edota ageriko karteltxoak euskaraz jartzearekin lotzen dute batzuek.
- Enpresariak berak euskaraz ez jakitea da, euskararen erabileraren normalizaziorako lanetan ez hasteko hainbatek erabiltzen duen argudioa.
- Askok ez dute euskararen eskaririk sumatzen, eta, ondorioz, ez dute euskararen erabilera normalizatzeko beharrik sentitzen.
- Enpresaren irudian eta harremanetan euskara erabiltzeak arazoak ekarriko dizkiola pentsatzen duenik ere bada.

Ezaugarri horiek guztiak kontuan izanda, errazago asmatuko dugu diskurtsoa prestatzeko orduan erabili beharreko argudioak aukeratzen.

1.4.2 Diskurtsoa

Gure bezero enpresariaren perfila ezagutzeak asko lagunduko digu diskurtsorako argudioak prestatzean.

Euskaren erabilera normalizatzeko enpresarien aurrean erabili izan ditugun argudioak aldatuz joan dira. Garai batean, euskarari tokitxo bat egiteko eskatzen bagenien, gaur egun, euskararen erabilera normalizatzeak negozioarentzat dituen onurak azpimarratzen ditugu. Kontua ez da, beraz, euskarari interesatzen zaiola negozioetan sartzea, baizik eta enpresariari berari interesatzen zaiola euskararen erabilera normalizatzea, eskaintzen duen zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, besteak beste.

Aurreko mezua barrenean dugula jotzen dugu herriko enpresariengana. Solaskidea, baina, ez dugu, gehienetan, ezaguna izango. Jarduera plana ondo lotuta eramateak asko lagunduko digu oztopo hori gainditzen.

Gure argudioen parrilla osatzerakoan, euskararen erabilera normalizatzeko dauden arrazoiekin batera, oso presente izan behar ditugu, eskaintzari normalean jartzen dizkioten oztopoak eta haiei aurre egiteko bideak.

Zer esan bezain inportantea da nola esan prestatzea. Gure lan honetan asertibitatea ezinbestekoa dela esan dugu arestian. Diskurtsoa modu asertiboan garatzeko prestatzeak, segurtasuna emango digu, eta bezeroaren aurrean tinkotasuna eta sinesgarritasuna.

Presente izan behar dugu, halaber, askotan erantzuna ezezko borobila izango dela. Gerta daitekeen zerbait da, eta horretaz jabetuta egin behar diogu aurre lanari. Argi dago, baina, beti geratzen dela zerbait kutsu, ukitutako enpresaria ez dela indiferente gelditzen.

Euskararekin zeu irabazle da gure leloa; *negozioa hobetzeko aukerak*, *la calidad se entiende cada vez más en euskera*, irakur daiteke gure karpetaren azalean. Hori da gure enpresariei helarazi nahi diegun mezua.

Karpeta da gure baliabide garrantzitsuenetako bat, eta haren atal ezberdinak dira hurrengo orrialdeetan ikusiko ditugunak. Aipaturiko azalarekin hasiko gara.

euskararekin
zeuirabazle
negozioa hobetzeko aukerak
la calidad se entiende cada vez más en euskera

1.4.2/1 irudia

Mezua enpresariak berak ulertzen duen hizkuntzan helarazi behar diogu, etekina sinesgarri egin behar dugu, ahalegin erantsia egin behar duenari balio erantsia eskaini behar diogu. Eta, horretarako, aldatu beharra daukagu orain arteko diskurtsoaren parte bat.

Enpresariak ulertuko duen hizkuntza hurrengo item hauen ingurukoa izango da: kalitatea, kudeaketa, motibazioa, erantzukizun soziala, sinergia, garapena, eta abar. Eta gure diskurtsoak hortik jo behar du, hurrengo puntuetan azaltzen den bezala.

Kalitatea. Enpresak bezeroari kalitatezko zerbitzua eskaintzea du jomuga. Eta, eskaintzeko prozesu horretan, hizkuntza ezinbestekoa da. Bezeroari kalitate goreneko zerbitzua eman nahi badio enpresak, haren hizkuntzan egin beharko dio eskaintza.

Kudeaketa. Euskararen erabilera normalizatzeko planak, enpresako beste edozein plan eta egitasmoren antzera, enpresaren kudeaketa orokorrean txertatuta egon behar du, efizientea izango bada, eta enpresaren kalitatea hobetzeko helburua bete nahi bada.

Motibazioa. Langilea ere enpresaren bezeroa da, barruko bezeroa. Enpresaren produktu eta zerbitzuak kontsumitzen ditu: aginduak, trebakuntza eta komunikazioa, besteak beste.

Gure gizartea, hezkuntzaren bitartez egindako lanari esker, gero eta euskaldunagoa da. Beraz, enpresa munduko lan-taldeetan integratzen diren langile berrientzat motibagarria izango da euskara erabiltzeko aukera ematea, eta horrek eragin zuzena izango du haien lanerako jarreran eta lanaren emaitzetan.

Erantzukizun soziala. Gutxi kutsatzen duten enpresak baloratzen ditugu, papera birziklatzen dutenak, ura eta energia aprobetxatzen dutenak. Ingurumen fisikoari bezala, enpresaren jardunak errespetua zor dio ingurumen kulturalari ere, eta bereziki hizkuntzazko ingurumenari.

Aipaturiko *euskararekin zeu irabazle* karpetan, hiru dira euskararen erabilera normalizatzeko ematen diren arrazoiak, nolabait aurreko horiek biltzen dituztenak:

Kalitatea
Zerbitzu onak hobetu egiten du zure enpresako kalitatea. Euskarak bezeroak, langileak eta ingurunea gustura uzten lagunduko dizu. Kalitatea gero eta gehiago ulertzen da euskaraz ere.
Bezeroak
Gure gizartean gero eta euskaldun gehiago dagoela erakusten digu errealitateak; batez ere, belaunaldi berriei erreparatzen badiegu. Zure enpresako bezero eta hornitzaileen artean ere gero eta gehiago dira euskaraz dakitenak eta egiten dutenak. Eskain iezaiezu merezi duten zerbitzua euskaraz ere.
Legea
Euskara, Euskal Herriko bertako hizkuntza izateaz gain, Euskadiko Komunitate Autonomoan ofiziala da gaztelaniarekin batera (10/1982 legea). Horretaz gain, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren Legeak (6/2003), 37. artikuluan, hizkuntzari buruzko eskubide hauek aitortzen dizkie kontsumitzaile eta erabiltzaileei: *a) "Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa".* *b)"Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa eta establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete".* Garrantzizkoa da euskarak presentzia izatea gure herriko enpresa, komertzio, taberna zein bestelako erakundeetan, horrek baldintzatuko baitu bezeroa harremanetarako erabakiko duen hizkuntza aukeratzeko orduan.

1.4.2/2 taula

Karpetan esaten den bezala, *badira arrazoiak zerbitzua hobetzeko, baita moduak ere hori lortzeko.*

Arrazoiak ikusi ditugunez, goazen orain moduak aztertzera, zerbitzu eta diru-laguntzen eskaintza, alegia.

1.4.3 Zerbitzuak

Karpetaren edukiarekin jarraituz, hurrengoak dira eskaintzen ditugun zerbitzuak:

Hizkuntza eta terminologiazko kontsultak
Zalantzak argitzeko laguntza.
Material lagungarriaren berri: hiztegiak, programa informatikoak eta, oro har, agertuz doazen argitalpen berriak.
Testuen zuzenketa
Enpresak egindako idatzien zuzenketa.
Testu ereduak
Eguneroko jardunean erabiltzen diren agirien ereduak euskaraz erabiltzeko moduan jartzeko laguntza, hau da, bisita-txartelak, fakturak, eskutitzak, ordainagiriak, etab.
Itzulpenak
Itzulpen arruntak eta teknikoak, mezu komertzialak, menuak, erakundearen argitalpenak, zirkularrak, kanpoko buletina, eta abar.
Kartelak
Ordutegia, establezimenduaren barrualdean zein kanpoaldean bezeroei begira jartzeko edozein informazio: beherapenak, menuak, eta abar.
Hizkuntza erabiltzeko irizpideak
Postu bakoitzaren profil linguistikoaren azterketa.
Ahoz zein telefonoz jendeari harrera euskaraz egiteko irizpideetarako laguntza.
Komunikazio idatzietan euskara erabiltzeko irizpideak jartzeko laguntza.
Programa informatiko berriak erosteko edo web orrietarako hizkuntzazko irizpideak ezartzeko laguntza, eta abar.
Hiztegiak eta materiala
Hiztegi sektorialak, entrega-agiriak, loteriako partizipazioak, ordainagiriak, etab.

1.4.3/1 taula

Aurreko zerbitzuok jaso ahal izateko bete beharreko baldintzak dira hurrengoak:

Itzulpen teknikoak zein arruntak
Dokumentu digitalak (e-mailez, disketean...) nahiz makinaz idatzitako testuak onartuko dira.
Testu laburrak itzuliko dira, 3 orrialdekoak asko jota. Itzulpenak luzeak badira, Euskara Zerbitzuak itzultze-lanetan dihardun enpresa batengana bideratuko du eskatzailea.
Izaera ez ofizialekoak izanda, kanpoan hedapen publikoa duten dokumentuen itzulpenek izango dute lehentasuna.
Web guneak
10 orrialde edota 10.000 karaktere onartuko dira, gehien jota.
• Izaera ez ofizialeko entitateek bakarrik jaso ahalko dute diru-laguntza.

1.4.3/2 taula

1.4.4 Enpresetako euskara-plan integralak

Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean, enpresetako euskara plan integralak daude, 10 langile baino gutxiagoko enpresa txikientzat, eta hortik gorako enpresa ertain eta handientzat.

Jarraian, plan horien ezaugarriak, egin beharreko urratsak, eta baldintzak.

Enpresa txikientzako euskara plan integralak.

Ezaugarriak
Enpresan euskararen erabilera gehitzeko metodoa da, borondatezkoa eta doakoa.
Establezimenduak konpromiso batzuk hartzen ditu, eta Udalak beste batzuk. Udalak teknikari bat jartzen du, entitatearekin adostutako helburuak betetzen laguntzeko eta jarraipena eta ebaluazioa egiteko.

Baldintzak	
1-10 langile bitarteko negozioa izatea eta, plan batez bidez, euskararen erabilera normalizatu nahi izatea.	
Arduraduna eta enplegatuen erdiak euskaldunak izatea, eta horietako bat, gutxienez, alfabetatua.	
Ageriko elementu idatzietan euskarak presentzia izatea (errotulua, oharrak,ageriko material idatzia).	
Urratsak	
Diagnosia. Enpresaren egoera linguistikoaren azterketa egiten da. Horretarako, udaleko teknikaria eta establezimenduko arduraduna biltzen dira.	
Proposamena. Jasotako datuak aztertu ondoren, Udaleko Euskara Zerbitzuak planaren proposamena prestatzen du.	
Adostasuna. Prestaturiko plana establezimenduari aurkezten dio Euskara Zerbitzuak, eta helburuak eta ekintzak adosten ditu harekin.	
Hitzarmena eta inplementazioa. Hitzarmena ekitaldi publiko baten bidez sinatzen da, eta abian jartzen da plana.	
Jarraipena eta ebaluazioa. Prozesuan zehar ekintzen jarraipena, ebaluazioa eta behar dituzten egokitzeak egiten dira.	
Laguntzak	
Aztertzen diren arloak: – Irudia eta errotulazioa – Pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna – Barruko harremanak – Dokumentazioa – Irizpide linguistikoak	**Udalaren eskaintza** – Diru-laguntzak (1.000 € arte) – Itzulpenak, zuzenketak – Aholkularitza

1.4.4/1 taula

Enpresa ertain eta handientzako euskara plan integralak.

Aurreko atalean emandako informazioaren antzerakoa da enpresa ertain eta handien kasuan. Kasu honetan:

- 10 langiletik gorako enpresetara daude zuzenduta.
- Diru-laguntza handiagoak jasotzen dituzte. Ikus hurrengo taula.

Udalaren laguntza
Planaren diseinua eta, lehenengo urteko inplementaziorako, 3.500 € arte.
Eusko Jaurlaritzaren eta Foru Aldundiaren diru-laguntzak ere badira, entitate pribatuenetan eta zuzenbide publikoko korporazioetan euskara-planak garatzeko.

1.4.4/2 taula

1.4.5 Diru-laguntzak

Udalak eskaintzen dituen diru-laguntzak ere jasotzen ditu gure karpetak. Aurreko puntuan ikusi ditugu, jada, euskarako plan integraletarako ematen dituenak.

Bada beste laguntza bide bat plan osatua egin nahi ez dutenentzat, irudiarekin eta errotulazioarekin, nahiz pertsonalaren hizkuntzazko gaitasunarekin lotutako subentzioena, hain zuzen ere.

Kontzeptuak, kopuruak eta diru-laguntzak lortzeko prozedura eta baldintzak jasotzen ditu hurrengo taulak.

Irudia eta errotulazioa /pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna

Irudia eta errotulazioa		
Errotuluak	Kostuaren	Gehienez
Errotulu nagusia.	% 50	300 €
Bestelakoak: ibilgailuak, eta abar.	% 50	300 €
Irudi korporatiboa Orri menbretedunak, gutun-azalak, bisita-txartelak, entitatearen identifikazio-zigilua, fakturak, poltsak, paketatzeko papera, etiketak eta, oro har, enpresaren irudia erakusten duten idatzizko materialak.	% 50	200 €
Web orriak eta programa informatikoak		
Webgune osoa euskaraz edo bietara, betiere hasierako orrian euskarari lehentasuna emanda.	% 50	450 €
Webguneko hasierako orri nagusia eta lehenengo mailako orriak euskaraz edo bietara.	% 30	300 €
Enpresan euskararen erabilera normalizatzen lagun dezaketen programa informatikoak.	% 50	200 €
Kanpoko erabilerako dokumentazioa Funtzionamenduko edo erabilerako eskuliburuak, inprimakiak, kutxako tiketak, albaranak edo baliokideak.	% 50	300 €

Pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna

Euskarazko ikastaroak

Euskalduntzeko ikastaroak, alfabetatzekoak eta euskara teknikoa lantzekoak:

- Euskaltegietako ohiko taldeetan parte hartzeko aukera. Matrikularen % 75eko subentzioa, Udalak jarritako baldintzak betez gero.
- Euskaltegietan sektoreka antolaturiko ikastaroetan trebatzeko aukera. Euskarako Zerbitzuaren baliabideen arabera aztertuko da kasuan kasukoa.

1.4.5/1 taula

Baldintzak eta prozedurak

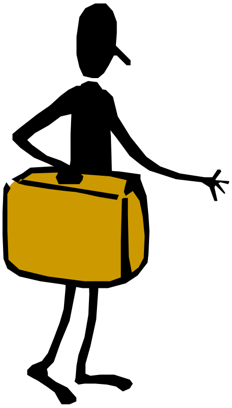
Baldintzak
Errotuluetan jarritakoa izen propioa besterik ez bada, ez da diru-laguntza jasotzeko aukerarik izango.
Errotulua euskara hutsean edota bietara egina badago, euskara erdararen pareko dutenak edota lehentasuna ematen dietenak lagunduko dira diruz.
Errotuluetan agertuko den testua zuzen idatzita egongo da.
Errotuluetan eta gainerako elementuetan jarriko den testuak Euskarako Zerbitzuaren oniritzia jaso beharko du gauzatzera eraman baino lehen.
500 € xahutu arte jaso ahalko du enpresak irudirako eta errotulaziorako laguntza.
Aurreko horretaz gain, euskarako eskolak jasotzen dituen pertsonalak ere izango ditu, kasuan-kasuan, beken bidezko diru-laguntzak.
Ezingo da kontzeptu beragatik diru-laguntza ofizial bat baino gehiago jaso, euskara ikasteko eskolen kasuan izan ezik.
Izaera ez ofizialeko entitateek bakarrik jaso ahalko dute diru-laguntza.
Prozedura
Egingo denaren proiektua aurkeztu ondoren, Euskarako Zerbitzuak ebaluatuko du eta laguntza bidera daitekeen ala ez erabakiko.
Laguntza-eskaera Udaleko Erregistroan aurkeztu behar da.
Egindakoa nola gelditu den erakutsiko duen frogaren bat eraman beharko da Euskarako Zerbitzura, fakturaren kopia batekin.

1.4.5/2 taula

- Enpresa txikien topea: 500 € elementu solteetan eta 1.000 € euskara plan integraletan.
- Enpresa ertain eta handien topea: 3.500 € diagnosia eta inplementazio egiteko (Udalak 2/3 subentzioen bidez jasoko dutela bermatu nahi die).

2. Egitea

Aurreko guztiak prest dauzkagunean, helburuak eta bitartekoak ondo zehaztuta, esku-hartzearen txanda da.



Egitasmoa planifikatzen dugunean, interbentzioko eremuak aukeratzerakoan, arestian esan bezala, hiru alderdi izaten ditugu kontuan: enpresa bera, bezeroak eta enpresatik kanpoko eragileak.

Esku-hartzeari dagokion oraingo atal honetan ere hiru alderdiok izango ditugu kontuan, baina ez beti, ezta intentsitate berarekin ere. Eragileen arloa, adibidez, gutxiago lantzen dugu besteak baino, eta Buruntzalde mailako enpresa ertain eta handien kasuan, bestalde, ez dugu oraindik bezeroen arloa berariaz landu.

Egiten dugun lanaren ikuspegi orokorra jasotzen du hurrengo taulak, irakurlea kokatzen laguntzeko eta, esku-hartze bakoitzaren hainbat datu giltzarri emanda, hariari errazago jarraitu ahal izateko.

Enpresa	**Lasarte-Oria txikiak (<10 langile)**		**Buruntzaldea (>10 langile)**
Esku hartzea	Banan- banakoa	Sektorekakoa	Banakakoa
Eskaintza	• Zerbitzu puntualak • Diru-laguntzak • Plan integralak		• Diru-laguntzak • Plan integralak
Eragileak	• Herriko merkatarien elkartea • Herriko institutua • Udaleko KIUB • Eusko Jaurlaritza		• Sindikatuak • Enpresen elkarteak • Eusko Jaurlaritza
Bezeroak	Ez	Lantzen dugu	Ez dugu lantzen

2/1 taula

2.1 Enpresa txikiak

Esan bezala, 10 langile baino gutxiago duten enpresak sartzen ditugu talde honetan: komertzioak, ostalaritzako establezimenduak zein bestelako zerbitzu eta enpresak.

Aurreko orrialdeko 2/1 taulan ikus daitekeenez, enpresa txikietan esku hartzeko erabiltzen ditugun bideak bi dira: banan-banakako lana eta sektorekako kanpainak. Horietako bakoitzaren garapena egingo dugu hurrengo orrialdeetan.

2.1.1 Banan-banako lana

Orain arteko eskarmentuak erakutsi diguna kontuan izanda egin dugu atal honetako lanaren sailkapena.

- Enpresa berriak.
- Abian dauden enpresak eta Kalez kaleko lana.
- Bitartekariak.
- Publizitatea.
- Udalaren hornitzaileak.

Jarraian doakizue zerrendaturiko arlo bakoitzean egindakoaren azalpena. Ikusiko duzuenez, batzuen garapena besteena baino luzeagoa da, bitartekariak eta publizitatea kasu, zehaztasun gehiagorekin planifikatu ditugulako.

2.1.1.1 Enpresa berriak

Enpresa berria abian jartzeko hainbat dira udaleko Hirigintzan eta Erregistroan egin behar izaten diren gestioak. Udalarekin duten lehenengo kontaktu hori aprobetxatzen dugu euskararen erabilera normalizatzeko dauden diru-laguntza eta subentzioen berri emateko.

Bestalde, jarduera berriaren eskaera erregistratu bezain laster, haren kopia bidaltzen digu Hirigintzako departamentuak, jakinaren gainean egon gaitezen.

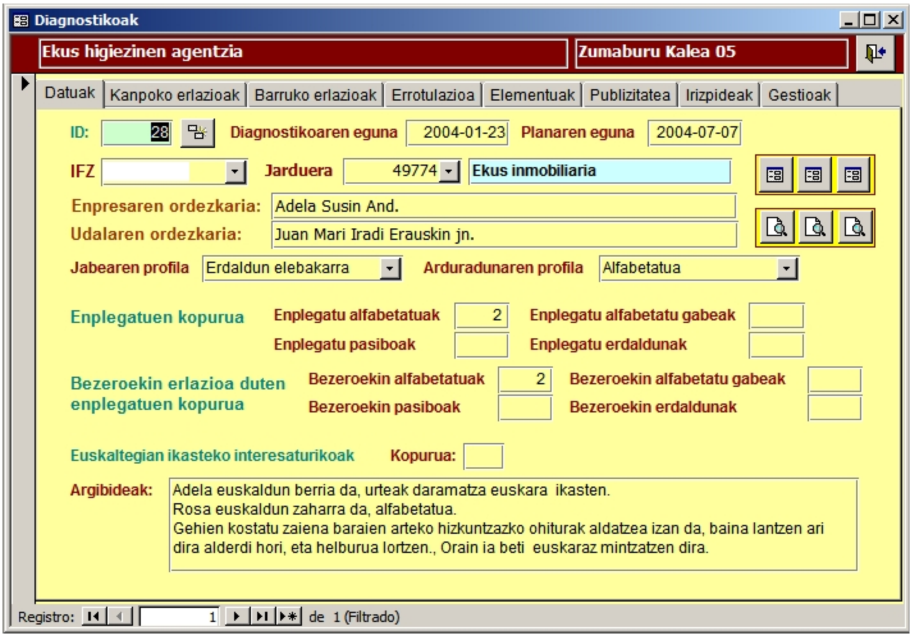
Gutxi izaten dira, baina, hirigintzatik pasa eta informazio gehiagoren eske zuzenean etortzen direnak Euskarako Zerbitzura. Geu gara beraiekin harremanetan jartzen garenak eskaeran uzten duten kontakturako telefonoaren bidez.

Behin lehenengo kontaktu hori eginda, bisita egiten diegu karpetaren edukia hobeto azaltzeko; eta gero jarraipena, hizkuntzaren aldagaia gogoan izan dezaten martxan jarri bitartean hartzen dituzten erabakietan.

Hurrengo hauek dira enpresa berriekiko harremanetan egiten ditugun urratsak:

- Jarduera berri baten eskaera heltzen zaigunean, behin-behineko fitxa irekitzen diogu enpresa berriari datu-basean, eta hirigintzako baimena heltzen denean, behin betiko bihurtzen dugu.
  Lehenengo kontaktu horren bidez, datu asko jasotzeko aukera izaten dugu, hala nola arduradunaren izena, helbidea, harremanetarako telefonoa eta enpresaren jarduera.
- Gero, lehen esan bezala, telefonoz hots egiten diegu, dauzkagun zerbitzuen berri emateko eta horretaz hitz egiteko ordua jartzeko.
- Bisitan, karpeta entregatu, eta edukiaren inguruko argibide guztiak ematen dizkiogu arduradunari.
- Aurretik dauzkagun datuak osatzeko ere aprobetxatzen dugu bisita: errotuluan jarriko dutena, arduradunaren izena, telefonoak, e-maila eta abar.

  Bereziki interesgarriak dira pertsonalaren hizkuntzazko gaitasunari dagozkionak, gerora, sektoreko interbentzioren bat egitean, adibidez, oso datu inportanteak direlako eskaintza prestatzeko orduan. Datu horiek enpresaren diagnosiari dagokion fitxan jasotzen ditugu.



2.1.1.1/1 irudia

- Handik astebetera —edo 15 egunera, egoeraren arabera—, lehenengo bisitari jarraipena emateko, berriro hots egiten diegu, gauzak ondo doazen jakiteko eta geure zerbitzuak gogorarazteko. Oso okupatuta ibiltzen dira negozioa martxan jarri nahian, eta, gehienetan, hizkuntzaren aldagaia ez da haien lehentasunetan sartzen.

Zalantzarik gabe, hasierako kontaktua da gure laneko arretagune garrantzizkoenetako bat, fase horretan enpresek funtsezko erabakiak hartzen dituztelako —hizkuntzaren erabileraren ingurukoak tartean—, eta harremanetan garaiz jartzea da gauzak ondo bideratzeko giltzarria.

2.1.1.2 Abian dauden enpresak eta kalez kaleko lana

Negozioa abian duten enpresariak ere hurbiltzen dira Euskarako Zerbitzura noiz edo noiz. Gurekin izandako lehenengo harremana hautsi ez dutenak dira, normalean. Enpresa hauen eskariak, kartelak, itzulpenak eta zuzenketak izaten dira gehien bat.

Beste batzutan, geu gara, gauza bategatik edo besteagatik hurbiltzen garenak enpresara.

Kalez kale ibiltzeak gauza asko ikusteko aukera ematen digu. Batzuetan, itxura berria ikusten diogu denda bati, itxita zegoen lokalen bat martxan jartzeko apaintze-lanetan dabiltzala, edota beste bati errotulua aldatu diotela, irekita zegoen lokal batean birmoldaketan ari direla, eta abar.

Kalean ibiltzeak aukera ezin hobea eskaintzen digu, bestela garaiz jasoko ez genukeen informazioa izateko.

2.1.1.3 Bitartekariak

Beste negozio batzuk hornitzen dituzten enpresei esaten diegu bitartekari, eta, horien artean, enpresen irudiarekin eta errotulazioarekin loturiko lanetan ari direnak eta teknologia berrien inguruko zerbitzuak eskaintzen dituztenak aukeratu genituen esku hartzeko. Hurrengo hauek, alegia:

- Enpresa grafikoak.
- Inprimategiak.
- Fotokopia-dendak.
- Web-egileak.
- Informatikako dendak.
- Informatikako programen egileak.
- Errotuluak egitera dedikatzen direnak.

Enpresa horiek eskaintzen dituzten zerbitzuek badute zerikusia Udalak euskararen erabilera normalizatzeko dituen diru-laguntzekin, eta hor datza, hain zuzen ere, Udaleko Euskarako Zerbitzuaren enpresa horiekiko interesa.

Lasarte-Oriako herrian kokatuta dauden enpresa bitartekariak detektatzeko, jarduerei erreparatu genien, eta gure helburuekin bat zetozenen epigrafeek ematen ziguten informazioa erabiliz osatu genuen behin-behineko zerrenda.

Helburu nagusiak bi ziren:

- Alde batetik, gure zerbitzuen eta laguntzen informazioa helaraztea Lasarte-Oriako enpresa bitartekarien bezeroei.

- Eta, bestetik, bitartekariok ere enpresa diren aldetik, beren hizkuntza-politika eguneratzeari buruzko hausnarketa egitera gonbidatzea.

Aipaturiko enpresa bitartekari horietako batzuek kalera begira daukate establezimendua —informatikako dendak edota errotuluak egitera dedikatzen direnak, kasu—, baina beste batzuek ez —web guneen edota informatikako programen egileak, adibidez—. Esan beharrik ez, errazago izan zela lehenengo taldekoekin kontaktua lortzea bigarrenekoekin baino.

Kalera begirako establezimenduen kasuan, bertara agertu, eta momentuan jartzen ziguten hitzordua. Besteetan, ordea, enpresako arduradunarengana heltzeko, dei eta bisita bat baino gehiago egin behar izan genuen.

Bisitan, euskararen erabilera normalizatzeko egiten dugun lanaren berri emateaz gain, haientzat aurreikusten genituen, bi helburuak azaldu genizkien.

Lehenengo helburuarekin lotuta, Udalaren zerbitzuak biltzen dituen *Euskararekin zeu irabazle* karpetaren ale batzuk utzi genizkien, beren bezeroen artean banatzeko. Eta bigarrena gauzatzeko, enpresaren hizkuntza-politikaren hausnarketa egiteko formularioa utzi genien, hausnarketa horren bidez euskararen erabileraren gaiarekin kontaktuan jartzeko.
Hurrengo formularioan ikus daitekeenez, enpresaren irudiarekin eta errotulazioarekin lotutako hainbat itemi buruzko gogoeta egin behar zuten.

Zure enpresaren hizkuntza-politikaren inguruko hausnarketa
Reflexión sobre la política lingüística de su empresa

Enpresaren irudia eta errotulazioa Imagen y rotulación de la empresa	**Egun** Hoy[1]	**Etorkiz.** Futuro
Establezimenduaren errotulua / Rótulo principal		
Enpresako ibilgailuetako errotulazioa / Rotulación de vehículos de la empresa		
Eskaintzak / Ofertas		
Erakusleihoko kartelak eta oharrak / Carteles y notas escaparate		
Ordutegia / Horario		

[1] Euskaraz, gaztelaniaz, bietara

Produktu eta zerbitzuen prezioak / Precios de los productos y servicios		
Produktuen etiketak eta ezaugarri teknikoei buruzko azalpenak / Etiquetas de los productos y explicaciones sobre características técnicas		
Establezimendu barruko ageriko idatziak eta oharrak / Notas y escritos visibles en el interior		
Produktuen katalogoa / Catálogo de productos		
Denda-kateko idatziak / Escritos de la cadena		
Markaren iragarki orokorra / Anuncios de la marca		
Menbretea eta logotipoa		
Fakturak, ordainagiriak / Facturas y recibos		
Albaranak		
Kutxako tiketa		
Txartela / Tarjeta		
Poltsak, papera		
Gutun-azalak / Sobres		
Inprimakiak / Impresos		
Faxaren karatula		
Telefonoko erantzungailua / Contestador		
Webgunea		
Kudeaketarako programa informatikoak / Programas informáticos		
Publizitatea		
Postontzietakoa / Publicidad buzoneada		
Aldizkarietakoa / En revistas		
Bestelakoak (egutegiak, bideoak, txiskeroak...) / Otros (calendarios, vídeos, mecheros...)		
Irratian eta telebistan / En radio y televisión.		

2.1.1.4/1 taula

Lehenengo helburua betetzeko prest agertu ziren berehala, alegia, haien bezeroek gure karpeta eskura zezaten bitartekari lana egiteko. Bestelakoa izan zen, ordea, formularioari erantzuteko orduan erakutsi zuten jarrera, osatuta jasotzea asko kostatu zitzaigun eta.

Oso ariketa interesgarria izan zen gaiari sarrera emateko eta euskararen erabilerari buruzko kontzientzian eragiteko. Gainera, formularioa bete zuten 34 enpresekin, hurrengo baterako kontaktu-bidea irekita utzi genuen; batez

ere, haien enpresako hizkuntza-politikan aldaketak egiteko asmoa erakutsi zutenekin. Bestalde, karpetak uzteak ere ematen zigun harremanetan jarraitzeko aukera, gehiago behar zuten galdetzeko besterik ez bazen ere.

Denen erantzuna ez zen berdina izan, jakina; batzuek hasieratik esan ziguten ezetz, Euskal Herritik kanpokoak zituztela bezeroak, eta ez zeudela interesaturik.

Bitartekarien lehenengo interbentzio honetan bisitatu genituen enpresen datuak osatzeko egokiera paregabea izan genuen: enpresaren izena eta aktibitatea, errotulua, solaskidearen izena, pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna, harremanetarako telefonoak, helbideak, e-mailak, bakoitzari zenbat bisita eta dei egin genizkion, karpeta entregatzeko konpromisoa hartzeko prest agertu ziren ala ez, hizkuntza-politikaren inguruko hausnarketan aldaketak egiterik aurreikusten zuten, zerbitzuren bat eskatu zuten, eta bestelako oharrak.

Hurrengo taulan laburtzen ditugu enpresek beren hizkuntza-politikaren inguruko hausnarketarako formularioan emandako erantzunen laburpena.

Enpresen tipologia	Kop.
Enpresako arduradunak eta langileak euskaldunak dira, bezero euskaldunekin lan egiten dute, eta egunean dute beren hizkuntza-politika.	5
Enpresak bietara funtzionatzen du, baina bezeroak Lasarte-Oriatik kanpokoak dira, eta gaztelaniaz funtzionatu beharra dute.	1
Enpresako arduradunak eta langile gehienak erdaldunak dira, eta bezeroak kanpotarrak; beraz, ez daude gaian interesatuak.	3
Partikularrekin ari dira lanean, eta Lasarte-Oriatik kanpoko bezeroak dituzte; ez dute euskara erabili beharrik.	3
Enpresako arduradunak erdaldunak dira, baina, bezeroak hala eskatuz gero, zerbitzua euskaraz ere eskaintzeko prest daude.	2
Ez dira bitartekarien profilean sartzen.	1
Orain arte ez diote gaiari erreparatu, baina enpresako hizkuntza-politika aldatzeko asmoa erakutsi dute, bezero zein langile asko euskaldunak direlako.	19
Bisitatutakoak guztira	**34**

2.1.1.4/2 taula

Datuok aurrean genituela ekin genion bigarren esku-hartzeari. Oraingo honetan bi izan ziren erabili genituen tresnak: aurreko urteko hausnarketatik ateratako informazioa alde batetik, eta karpeta gehiagoren eskaintza bestetik.

Lehenengo esku-hartzean bisitatutako enpresen artean 19k erakutsi zuten beren enpresako hizkuntza-politikan zerbait aldatzeko asmoa, eta 3 gelditu ziren ezin kontaktaturik. Bigarren honetan, bada, 22 enpresa horietara jo genuen, eta hurrengo hauek dira emaitzak:

Emaitzak	Kop.	%
Ez genuen harreman zuzena izaterik lortu.	8	% 36,36
Ez zuten bere irudian euskara agertzerik nahi.	4	% 18,18
Hainbat gauza martxan jarri zituzten.	4	% 18,18
Elementuak berritzean aldatzeko asmoa erakutsi zuten.	3	% 13,63
Euskara-plana abian zuten.	1	% 4,54
Arduraduna deitzekotan gelditu zen.	2	% 9,09
Guztira	**22**	**% 100**

2.1.1.4/3 taula

Balorazio orokorra positiboa izan zen. Hizkuntza politikan egindako aldaketen berri emateko aukera izan zuten batzuek, zalantzaren bat argitzeko beste batzuek, eta hurbil gintuztela sentitzeko guztiek.

2.1.1.4 Publizitatea

Publizitatearen eragina, handia da. Etxe guztietara heltzen da, telebista, irratia, prentsa idatzia, edota postontzien bidez.

Gure azterketarako postontzien bidezko publizitatea aukeratu genuen. Azken urte hauetan postontzietako publizitatean jasotako laginak aztertuz, eta hizkuntzari ematen zaion tratamenduari erreparatuz, erabaki genuen arloa lantzea.

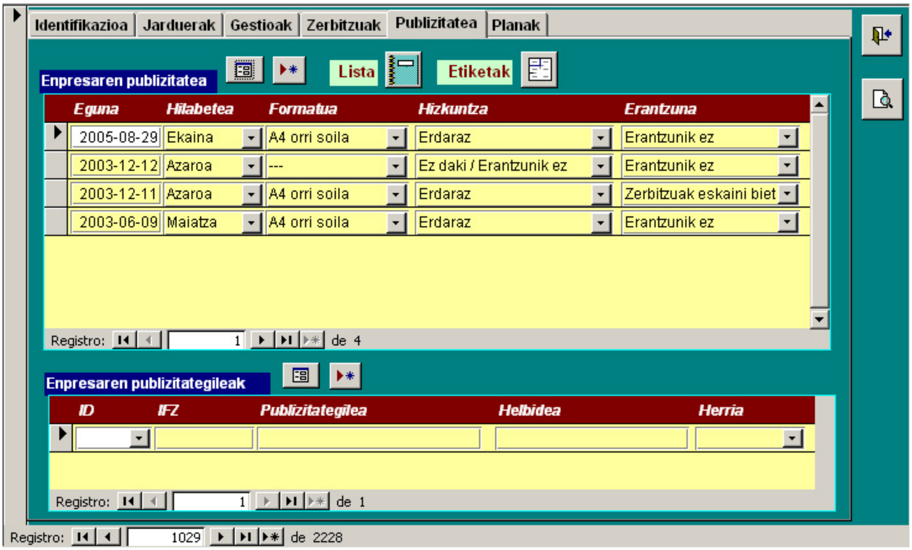
Helburua da, publizitate hori egiten duten enpresekin harremanetan jartzea euskararen erabilera normalizatzeko bitartekoak jar ditzaten sustatzeko. Hurrengoak dira publizitatearen jarraipenerako egin ohi ditugun urratsak:

- Lasarte-Oriako etxeetara heltzen den publizitatea aztertzeko, herriko hiru postontzietako publizitatea jasotzen dugu hilero.
- Herriko enpresen publizitatea eta kanpokoena bereizten ditugu.
- Erabiltzen duten hizkuntzaren azterketa egiten dugu hurrengo parametroak erabiliz:

Ez daki / Erantzunik ez	0
Erdaraz	1
Erdaraz gehiago	2
Bietara berdin edo elebidun	3
Euskaraz gehiago	4
Euskaraz	5
Izen propioa euskaraz	6
Izen propioa erdaraz	7
Izen neutroa edo marka	8
Ez dago / Ez dauka	9
Ia dena erdaraz	10
Ez dagokio	11
Euskarari sarrera ematea	12

2.1.1.5/1 irudia

- Jarraipena egin ahal izateko *enpresak.mdb* datu basean jasotzen ditugu hilero datuak. Ikus irudia.



2.1.1.5/2 irudia

- Gutunen bidez, zoriondu egiten ditugu publizitatean euskararen erabilera normalizatzeko ahaleginak egiten dituzten enpresak, eta hala egiten ez dutenei geure zerbitzuak eskaintzen dizkiegu, hurrengoan hizkuntzaren aldagaia kontuan izan dezaten.
- Bizpahiru hilean behin ematen dugu gutunaren bidezko erantzuna; ez publizitatea jasotzen dugun bakoitzean, baizik eta bitan edo hirutan jasotako laginen hizkuntzazko tratamendua aztertu ondoren.

Publizitatearen kopurua eta hizkuntzaren tratamendua aztertuta, batzuetan, bisita ikusten da egokiena, gutuna bidali arren beren jarrera aldatzen ez dutenen kasuan, hain zuzen ere. Hurrengoak dira bisitarako irizpideak:

- Lasarte-Orian banatutako publizitatea izatea.
- Publizitatean erabilitako hitzen kopurua.
- Publizitatearen maiztasuna.
- Publizitatearen eragina.
- Kate bateko publizitatea den kasuetan, etxe nagusia Euskal Herrikoa izatea.

Aurreko irizpide horiek aurrean ditugula aztertzen dugu azken urteko publizitatea, eta horren arabera osatzen dugu bisitatu beharreko enpresen zerrenda.

Bisitan, Udalak euskararen erabilera normalizatzeko dituen arrazoietaz eta horretarako eskaintzen dituen laguntza-ildoez hitz egiten dugu.

2.1.1.5 Udalaren hornitzaileak

Udalaren hornitzaileen esku-hartzea planifikazio mailan daukagun arren, interesgarria iruditu zaigu aurreikusten ditugun lan-ildoen inguruko hainbat detaile ematea, oso esparru garrantzizkoa delako udalerriko enpresetan euskararen erabilera normalizatzeaz ari garen honetan.

Udalaren hornitzaileak detektatzeko, bezeroari galdetzea da biderik zuzenena —Udalari berari, alegia—, eta informazio hori lortzeko finantzetaz arduratzen den departamentura jo beharko dugu, kontu-hartzailetzara.

Fakturak udaleko edozein departamentuk sor ditzake, ordea. Departamentu horietako batzuk euskararen erabilera normalizatzeko administrazioko planetan daude sartuta, eta helburua betetze aldera, euskarako zerbitzuko teknikari batekin ari dira lanean. Egiten dituzten saioetan txertatuko genuke gure gaia, hornitzaileena, kontzientziatzen hasteko eta haiekiko harremanak euskaraz izan daitezen bultzatzeko.

Hornitzaileen taldean esku hartzeko enpresak aukeratzerakoan hainbat irizpide izango dugu kontuan:

- Euskararen erabilera normalizatu gabe izatea. Udalarekiko harremanak, ahozkoak zein idatzizkoak, gaztelania hutsean izatea.
- Udalari fakturatzen dioten diru-kopurua . Zenbat eta handiagoa izan, orduan eta errazago izango da Udalaren eskaria kontuan izatea.
- Fakturen kopurua eta maiztasuna. Fakturen kopurua eta maiztasuna handiak direnetan errazago izango da udalaren eskaria entzutea.

Udalak euskararen erabilera normalizatzeko abian duen planaren berri ematea da gure helburua, eta Udalarekiko harremanetan euskara gehiago erabiltzeko eskatzea.

2.1.2 Sektorekako kanpainak

Buruntzaldeko herriek 2002an sinatu zuten elkarlanerako hitzarmenaren barruan kokatu behar ditugu sektorekako kanpainak. Hitzarmen horren helburua da, indarrak batuz, egitasmo eraginkorragoak gauzatzea, oihartzun handiagoa lortzea eta baliabideak hobeto kudeatzea.

Sektoreak aukeratzeko erabiltzen ditugun irizpide nagusiak, bi dira:

- Ematen duten zerbitzua jende askorengana heltzea.
- Produktuen eta haien ezaugarrien gaineko ohar idatziak agerian izatea.

Pare bat sektore lantzen ditugu urtero. Hurrengo taulan 2007-08ra arteko esku-hartzeak.

2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
Jatetxeak		Jatetxeak			
	Arrandegiak	Arrandegiak		Arrandegiak	
		Harategiak			
			Fruta-dendak		Fruta-dendak
			Ile-apaindegiak		
	Errenta	Errenta	Errenta	Errenta	Errenta
				Gestoriak	
					Okindegiak

2.1.2/1 taula

Sektorekako egitasmoetan, bezeroa bereziki presente izaten dugu; enpresaren helburua hura asebetetzea izanik, gure lanaren giltzarri bihurtzen da.

Aurreko 1.3 kapituluan aipatu bezala, bezeroei buruzko helburu nagusia euskaraz kontsumi (eska) dezaten sentiberatzea da. Horretarako, herritar kontsumitzaileei berariaz zuzenduriko materiala prestatzeaz gain, Buruntzaldeko komunikabide lokalak ere baliatzen ditugu.

Bezero euskaldunen kasuan, erosteko jarduna euskaraz egin dezaten sustatzea da gure helburua, eta, bigarren maila batean, termino berriak ikastea eta erabiltzea; erdaldunen kasuan, paisaia linguistikoan agertzen diren euskarazko elementu idatzien presentziara ohitzea, eta euskarara hurbiltzeko bidea irekitzea.

Beraz, jarraian aztertuko ditugun egitasmoetan, bi alderdiok aipatuko ditugu, enpresa eta bezeroa, eta bakoitzean eragiteko egindakoen berri emango dizuegu.

Ez da liburu honen helburua sektorekako esku-hartzeetan egindako guztiak zehatz-mehatz kontatzea, baizik eta ildo orokorrak zeintzuk izan diren eta eskarmentuak zer erakutsi digun azaltzea.

Sektorekako kanpainen hezurdura

Kanpainaren diseinua egiten dugu lehenik eta behin, eta erabakitzen dugu zein izango den parte hartuko duen establezimenduaren perfila, erabiliko ditugun euskarrien diseinua, komunikabideei eman beharreko informazioa, eta abar.

Gero, aukeratutako sektoreari dagozkion jarduerei erreparatzen diegu, eta:

- Zeinetan esku hartu behar dugun enpresen zerrenda osatzen dugu, haiekin harremanetan jartzeko behar ditugun datuekin: enpresaren izena, helbidea, telefonoa, arduradunaren izena eta haren hizkuntzazko gaitasuna.
- Sektoreko establezimenduak bisitatzen ditugu, egitasmoaren nondik norakoak azaltzeko, eta parte hartzeko gonbita egiteko. Kanpainan erabiliko ditugun euskarriak ere erakusten dizkiegu.
  Bisitaldia enpresaren datuak eguneratzeko, euskara-plan integraletarako enpresak detektatzeko eta geure zerbitzu orokorrak eskaintzeko ere aprobetxatzen dugu.
- Herri guztietako parte-hartzaileen kopurua dakigunean, behin betiko zerrendak egiten ditugu, eta materialaren eskaera jartzen dugu abian.
- Materialaren banaketa egitean erabilerarako gomendioak eta kanpainaren iraupenaren inguruko informazioa ematen diegu.
- Kanpaina bukatzean, egitasmoaren arrakasta neurtzeko eta hurrengorako hobetu beharrekoak detektatze aldera, ebaluazio orokorra egiten dugu. Horretarako, establezimenduetako arduradunen balorazioa zein euskarako zerbitzuetako teknikariena jasotzen dugu.
- Komunikazioari dagokionez, prentsaurrekoa egiten dugu kanpainari hasiera emateko, eta, handik gutxira, erreportajea argitaratzen dugu komunikabide lokaletan, jendeak euskaraz kontsumi dezan animatzeko eta establezimendu parte-hartzaileen izenak iragartzeko. Buruntzaldeko web orrian (**www.buruntzaldea.org**) zintzilikatzen dugu egitasmoen inguruko informazio guztia.
- Buruntzaldeko euskaltegietan eta eskoletan ere zabaltzen ditugu kanpainak.
- Euskarako ikastaroak ere eskaintzen ditugu. Modulu txikiak izaten dira, 50 ordukoak.

Sektorekako esku hartzearen hezurdura orokorra zein den ikusi ondoren, bakoitzean egiten duguna zehatzago azaltzen saiatuko gara hurrengo orrialdeetan.

2.1.2.1 Ostalaritza

Parte hartu zuten Buruntzaldeko 112 jatetxeetako jabeek konpromiso txiki eta praktiko bat hartzea eta bideratzea zen helburua, idatzita zeuzkaten karta guztiak, gutxienez, bi hizkuntzetan egon zitezen bermatzeko bitartekoak jartzea, alegia.

Bestalde, zerbitzua euskaraz eman ahal izatearren antolatu genuen ikastaroan parte hartzeko aukera eskaini genien, zerbitzari euskaldunen gaztelaniarako joera aldatzeko eta, erdaldunen kasuan, gaitasun minimoak lortzen trebatzeko.

2.1.2.1/1 irudia

Herritar bezeroen kasuan, euskaraz kontsumi zezaten sentiberatzea zen helburu nagusia. Horretarako, menua euskaraz edota bietara zeukaten jatetxeen gidak banatu genituen Buruntzaldeko etxe guztietara, herritarrek zerbitzua euskaraz non jaso zezaketen jakiteko. Alboko irudian duzue gidaren azala.

Gida horren barruan, Buruntzaldea osatzen duten herrien planoak txertatu genituen, jatetxe parte-hartzaileen kokapena markatuta.

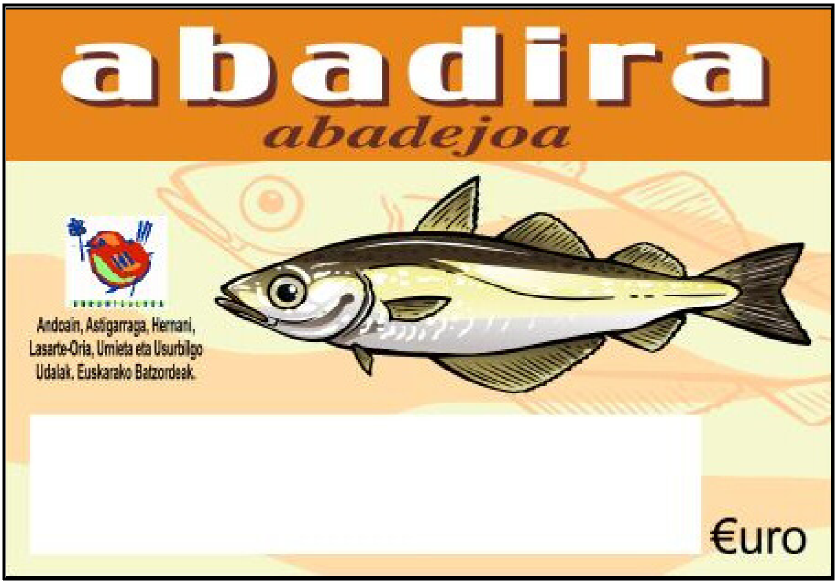
Propaganda egiteko bide bat izan zen jatetxeentzat. Herritarrentzat, berriz, herrian zerbitzua euskaraz ematen duten jatetxeen berri izateko.

2.1.2.2 Arrandegiak

Buruntzaldeko 30 arrandegik hartu zuten parte egitasmoan. 15 arrain ezberdinekin diseinatutako karteltxoek osatzen zuten lehenengo eskaintza, eta hainbat establezimendurentzat urri samarra geratu zen kopurua. Hortaz, hurrengo egitasmoan, arrandegi bakoitzaren beharrak aurreikusita, 63 karteltxo eman genien aukeran.

Hurrengo hauek dira erabilitako euskarriak:

- Arrainen gainean jartzeko **karteltxo plastifikatuak**. Erraz ezabatzen den errotulagailu horietako batez prezioa behin eta berriro idatzi ahal izateko diseinatuak. Aurrealdean, arrainaren irudia, eta atzealdea dena zuri, jatorria eta derrigor jarri beharreko gainerako datuak idatzi ahal izateko.



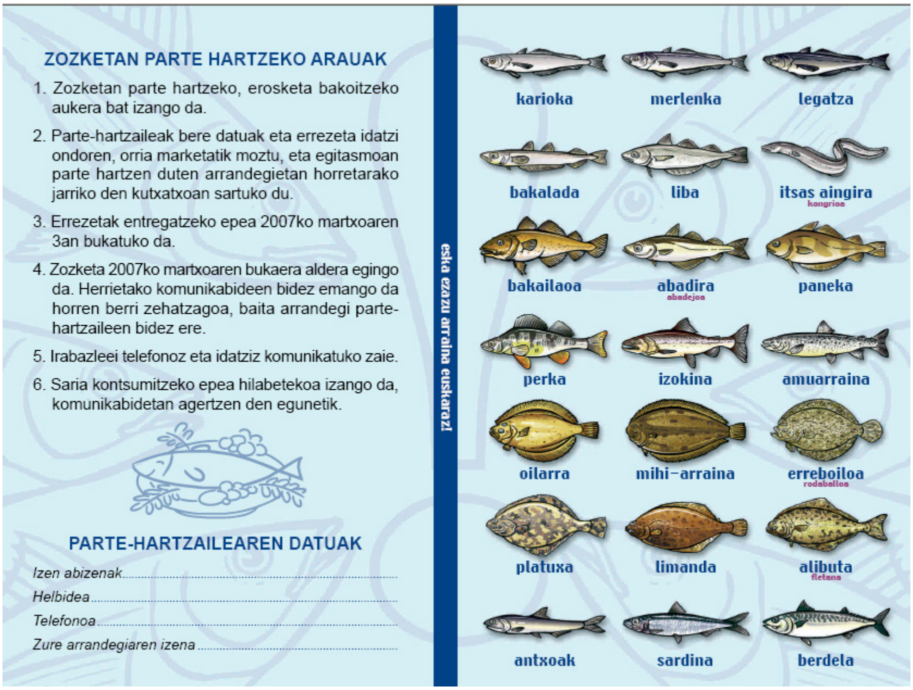
2.1.2.2/1 irudia

- **Agendak** kanpainan erabilitako karteltxoetan agertzen ziren arrainekin egindako hainbat errezeta biltzen zituen, haiek prestatzeko aholku eta trikimailuekin. Atsotitzak eta txisteak ere baziren tartean. Azken orrialdean, parte-hartzaileen zerrenda.

- **Kartel plastifikatua.** Karteltxoetako arrainen irudiez osatua. Arrandegi bakoitzeko bat banatu genuen, eta euskaltegietan eta eskoletan ere utzi genituen zenbait.

2.1.2.2/2 irudia

- **Esku-orriak** arrandegien bidez banatu genituen bezeroen artean. Aurreko azalean, kanpainaren izena, eta, atzekoan, arrandegi parte-hartzaileak. Barruan, hurrengo irudian ikus daitekeenez, zozketan parte hartzeko baldintzak eta egin beharreko urratsak. Zozketa egiten genuen lehendabiziko aldia izan zen, eta, lortutako arrakasta ikusita, aurrerantzean maizago erabiltzea erabaki genuen.



ZOZKETAN PARTE HARTZEKO ARAUAK

1. Zozketan parte hartzeko, erosketa bakoitzeko aukera bat izango da.
2. Parte-hartzaileak bere datuak eta errezeta idatzi ondoren, orria marketatik moztu, eta egitasmoan parte hartzen duten arrandegietan horretarako jarriko den kutxatxoan sartuko du.
3. Errezetak entregatzeko epea 2007ko martxoaren 3an bukatuko da.
4. Zozketa 2007ko martxoaren bukaera aldera egingo da. Herrietako komunikabideen bidez emango da horren berri zehatzagoa, baita arrandegi parte-hartzaileen bidez ere.
5. Irabazleei telefonoz eta idatziz komunikatuko zaie.
6. Saria kontsumitzeko epea hilabetekoa izango da, komunikabidetan agertzen den egunetik.

PARTE-HARTZAILEAREN DATUAK

Izen abizenak ....

Helbidea ....

Telefonoa ....

Zure arrandegiaren izena ....

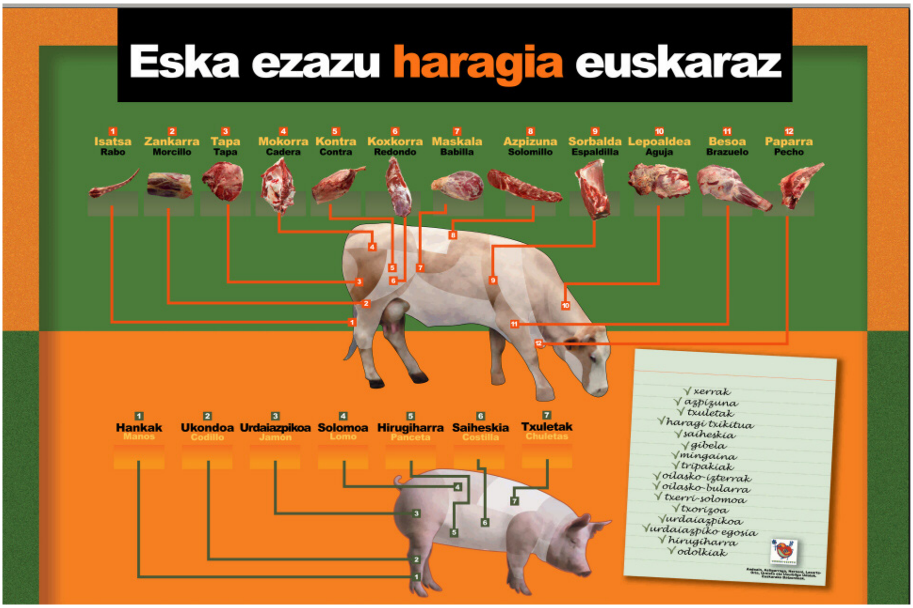
2.1.2.2/3 irudia

- **Kutxa**. Arrandegi bakoitzeko bat banatu genuen, txapelketan parte hartzera animatzen zen jendeak bere errezeta bertan sartzeko.
- **Zozketa**ri dagokionez, herri bakoitzak berea antolatu zuen. Irabazleen berri emateko, herrietako komunikabideak erabili genituen, eta arrandegietan ere jarri genituen saridunen zerrendak.

2.1.2.3 Harategiak

Buruntzaldeko 74 harategik hartu zuten parte, eta hurrengo euskarri hauek erabili genituen:

- **Kartela**. Harategi bakoitzeko bat banatu genuen. Ikus irudia.



2.1.2.3/1irudia

- **Agendak** parte hartzen zuten harategien bidez banatu genituen bezeroen artean. Haragi-atalen izenak, harategi eta urdaitegietako hiztegi zabala eta haragi-klase bakoitza prestatzeko aholkuak eta trikimailuak jasotzen zituen agendak. Bukaeran, egitasmo guztietan lez, establezimendu parte-hartzaileen izenak, helbideak eta telefonoak.

- **Karteltxoak,** harategietan saltzen diren produktuen izenekin. Prezioa jartzeko tokia dute eta plastifikatuta daude ezaba daitekeen errotulagailuz behin eta berriro idatzi ahal izateko.

2.1.2.3/2irudia

- **Zozketa.** Harategian bertan kontsumitzeko bi sari banatu genuen establezimendu parte-hartzaile bakoitzeko.
- Zozketan parte hartzeko **esku-orria**k harategien bidez banatu genituen. Barruan zegoen jokoa osatu behar zuten gezi batez lotuz haragi zatien irudiak eta haiei zegokien izena.
- **Kutxa**. Harategi bakoitzeko bat banatu genuen, zozketan parte hartzea erabakitzen zuten herritarren esku-orriak jasotzeko.

2.1.2.4 Ile-apaindegiak

Buruntzaldeko ile-apaindegi guztiei eskaini genien egitasmoan parte hartzeko aukera, eta 98k hartu zuten parte. Hurrengo hauek dira kanpainarako erabili genituen euskarriak:

- **Harpidetza**. Argia, Aldaketa 16 ala Gaztezulo aldizkarietarako urtebeteko harpidetza doan egiteko aukera eskaini genien parte-hartzaileei. Horietako 4 egin ziren, bukaeran, hiru aldizkarietako baten harpidedun.
- **Liburuxka**. 7.500 ale banatu ziren Ile-apaindegietako bezeroen artean. Estetikako gomendioz beteriko 24 orrialdek osatzen zuten: ilean masajea nola eman, nola makillatu, ilea zaintzeko aholkuak, estetikaren gaineko aholku medikuak, eta abar.

2.1.2.4/1 irudia

- 50 orduko **Ikastaroa** eskaini genien. 12pertsonek erakutsi zuten parte hartzeko interesa, eta haien beharretara egokitu genituen ordutegia, iraupena eta maiztasuna. Oso helburu xumeak ezarri genizkion:
  - Ile-apaindegietako eguneroko elkarrizketetan parte hartzeko gaitasuna lantzea.
  - Establezimendurako oharrak egiten trebatzea.

2.1.2.5 Fruta-dendak

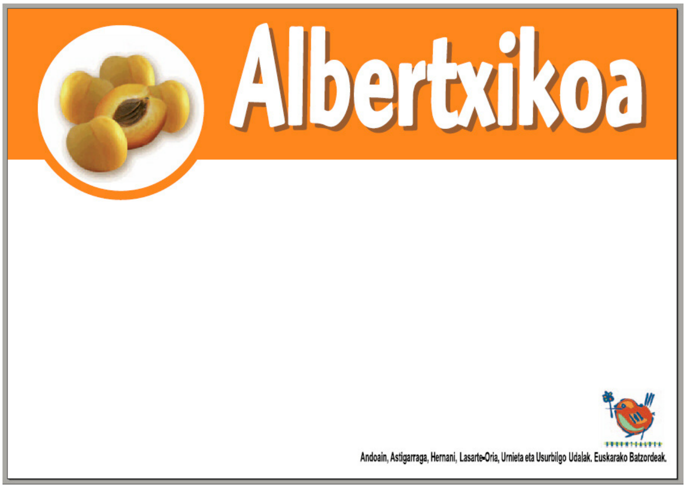
Fruta-dendetako materialaren diseinuan hasi baino lehen, establezimendu horien ohituren inguruko azterketatxo bat egin genuen, eta bi hilabeteko esperientzia pilotua jarri genuen abian, Lasarte-Oriako establezimendu frankiziatu batean. Arrakastatsua izan zenez, egitasmoa planifikatzean eredu horri jarraitzea erabaki genuen.
Parte hartzea erabaki zuten Buruntzaldeko 70 establezimenduetako arduradunei pasatu genien fruta eta barazkien zerrenda, bakoitzak bere premien arabera zer eta bakoitzeko zenbat behar zuen erabakitzeko.

Hurrengo orrialdeko hauek dira erabili genituen euskarriak:

- **Kartela**. Kanpainarako diseinatu ziren karteltxoez osatuta.

2.1.2.5/1 irudia

- **Karteltxo plastifikatuak.** Fruten eta barazkien gainetan jartzeko 79 karteltxo. Oso erabilerrazak dira, eta prezioa behin eta berriro aldatzeko aukera eskaintzen dute.



2.1.2.5/2 irudia

- **Kutxa sailkatzaileak.** Karteltxoak modu ordenatuan gordetzeko.
- **Esku-orriak.** Fruta-denden bidez banatu genituen zozketan parte hartzeko. Letra-zopa batean agertzen ziren barazkien eta fruten izenak aurkitu behar zituen herritar bezeroak. Ikus hurrengo irudia:

2.1.2.5/3 irudia

- **Zozketa**. Establezimendu bakoitzeko bi sari entregatu ziren, eta irabazleen berri emateko, herriko komunikabideak erabili genituen.

- **Zozketarako kutxa**. Establezimendu parte hartzaile bakoitzeko bat banatu genuen bezeroen esku-orriak jasotzeko zozketa egunera arte.

2.1.2.6 Errenta-aitorpena

Garaia heltzen denean, herritarrek errenta-aitorpena euskaraz egin dezaten sustatzeko, kanpaina bat jartzen dugu abian.

Buruntzaldeko herri bakoitzean errenta egitera dedikatzen diren establezimendu guztiei ematen diegu egitasmoan parte hartzeko aukera. Bi dira erabili ohi ditugun euskarriak:

- **Kartela**. Erakusleihoan jartzen du errenta-aitorpena euskaraz ere egiten duen establezimendu parte-hartzaileak, herritarrak erraz identifika dezan.

- **Esku-orria.** Etxe guztietara banatzen dugu herritarrek errenta-aitorpena euskaraz egin dezaten sustatzeko. Eta establezimendu parte-hartzaileak agertzen dira bertan zerrendaturik, nora jo dezaketen jakiteko.

2.1.2.7 Gestoriak

2006ko errenta-aitorpenarekin batera, gestorietako gainerako lan-ildo ohiko guztiak kontuan izanda, egitasmo zabalago bat prestatzea erabaki genuen.

Buruntzaldeko gestorien unibertsoa aztertu ondoren, pare bat establezimendu aukeratu genituen, egiten zuten lanaren nondik norakoak aztertzeko. Lana arlo ezberdinetan banatuta zutela jakin genuen horrela, eta, horren arabera, 12 lan-eremu jasotzen zituen inkesta bat prestatu genuen.

Gestiogile bakoitzari pasatu genion aipaturiko inkesta hori, hamabi lan-arloetatik zeintzuetan ziharduten jakiteko. Interesatzen zitzaigun jakitea bakoitzean zein dokumentu erabiltzen zituzten, hizkuntzaren aldetiko tratamendua, eta erabiltzen zuten euskarria, informatikoa ala papera zen.

Datu guztiok datu-basean irauli, eta gehienen beharrak kontuan izanda diseinatu genituen egitasmorako elementuak. Hurrengo irudian, Lasarte-Oriako gestoria batean jasotako datuak agertzen dira.

2.1.2.7/1 irudia

Gestorietako lanetara dedikatzen ziren 36 establezimendu aurkitu genituen Buruntzaldean, aseguru-artekariak tartean. Azken horiek, ordea, ez zitzaizkigun momentuz interesatzen, eta 19 gestoria izan ziren, azkenean, parte-hartzaileak.

Hurrengo hauek dira egitasmoan erabili genituen euskarriak:

- **Kartelak**. Buruntzaldeko gestorietako leihoetan jarri ziren, eta, horretarako garaia zenez, bereziki errenta-aitorpena iragartzeko aprobetxatu genuen. Kartelaren helburua zerbitzua euskaraz ematen zuten establezimenduak identifikatzea zen, eta herritarrek diru-kontuak euskaraz egiteari beldurra galtzea.

2.1.2.7/2 irudia

- **Boligrafoak eta abar gordetzeko ontziak** ere banatu genituen partehartzaileen artean, egunero erabili ohi diren mahai gaineko hainbat elementu bertan modu ordenatuan gordetzeko eta, kanpainaren leloekin serigrafiatua zegoenez, zerbitzua euskaraz emateraren garrantzia gogorarazteko.

- **Esku-orriak** Buruntzaldeko etxe guztietara banatu genituen. Barruko orrialdeetan, nomina bat eta zerga-aitorpena egiteko eredua agertzen zen; azalean, kanpainako leloa; eta, kontra-azalean, establezimendu parte hartzaileen izenak.
- **CD** bat ere banatu genuen gestorietan, erabili ohi dituzten dokumentu ofizial nahiz ez ofizialen hainbat ereduz osatuta. Hurrengo irudian CDaren kutxako karatula edukien laburpenarekin.

2.1.2.7/3 irudia

2.1.2.8 Okindegiak

Ogia gure herrietako txoko askotan saltzen da: okindegietan, hainbat dastalekutan, auzoetako denda txikietan, belar-dendetan eta abar. Beraz, lehendabiziko lana kanpaina nori eskaini erabakitzea izan zen.

Enpresa parte-hartzaileak detektatzeko, jarduerari jarraitu genion arrastoa, eta handik atera genuen izan zitezkeen establezimenduen zerrenda.

Bisita egin genien ondoren, eta gure asmoak azaldu. Ogi mota ezberdinak iragartzeko zeukaten modua aztertzeko ere aprobetxatu genuen. Normalean, zurezko apaletan izaten dituzte ogiok sailkatuta, eta ogi mota bakoitzerako tokia estu samarra izan ohi da. Horiek guztiak kontuan izanda ekin genion materiala prestatzeari, eta hurrengo hauek dira kanpainan erabili genituen euskarriak:

- **Karteltxoak**. 25 ogi mota kontuan izanda diseinatu genituen, eta produktuaren izena eta argazkiaz apaindu. Generiko bat ere egin genuen, oinarrizko barietatetik kanpo gelditzen ziren produktuetarako. Beti bezala, plastifikatuta, gehiago iraun ahal izateko.

2.1.2.8/1 irudia

- **Kartel orokorra**. Kanpainan erabilitako ogien karteltxoen argazkiez osatua.

2.1.2.8/2 irudia

- **Zakua**. 20.000 ale banatu genituen okindegien bitartez. Karratua egitea erabaki genuen, ogietarako ohikoa den estu eta luzearen ordez, beste erabilera batzuetarako ere balio izateko. Kotoizkoak ziren, eta tinta ekologikoz serigrafiatuta zeuzkan ogien izenak eta generikoaren argazkia. Gainerako materialean bezala, kontuan izan genuen Agenda 21.

2.2.2.9 Finantza-erakundeak

Buruntzaldeko udalok finantza-erakundeetako hizkuntzazko egoera hobetzeko ere hainbat ahalegin egin dugu. Ahalegin horiek hitzarmen batzuetan jaso dira. Bereziki, Euskadiko Kutxarekin (2003an eta 2005ean sinatutako hitzarmenetan) eta Kutxarekin (2007an) egin dira. Hitzarmen horien bizkarrezurra finantza-erakundeek berek hartu dituzten konpromisoek osatzen dute: bai herri horietako beren bezeria hobeto zerbitzatzeko (lehen hitza, errentaren aitorpena...), bai herri horietako sukurtsalak hobetzeko (kartelak, leku-izenak...) eta oro har beste hainbat tokitarako ere eragina izan duten eta zerbitzu zentraletatik kudeatzen diren jardunak (kutxazain automatikoak...) euskaraz edo euskaraz ere egiteko.

Horretaz gain, ordea, finantza-erakudearen eta Udalaren arteko harremanak, ahozkoak eta idatzizkoak, ahal den guztietan euskaraz izango direla ere jasotzen da hitzarmen horietan. Hori egia izan dadin, bi erakundeen arteko harremanen mapa bat egin dugu, zein lan-jardun nork, zein hizkuntzatan... egiten duen jakiteko eta hizkuntzazko egoera hobetzeko. Asmo horri lotuta ere, Gipuzkoako Aldundiaren eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren lankidetzarekin, Kutxako sukurtsaletako hizkuntzazko egoeraren argazkia eta hitzarmenaren betetze-maila egiaztatzeko neurketa-sistema bat prestatzeko bidean gaude.

2.1.3 Bezeroak

Bezeroak eta enpresatik kanpoko eragileak ere kontuan izaten ditugula esan dugu esku-hartzea prestatzeaz aritu garenean, 1.2 atalean.

Bezeroen alderdia, 2/1 taulan ikusi dugunez, sektorekako kanpainetara mugatzen dugu oraingoz. Kanpaina horietan erabiltzen ditugun baliabideen berri 2.1.2 atalean zehar eman dugu, eta bezeroengana heltzeko diseinatutako materialaz ere hitz egin dugu. Ez gara bada, haietaz arituko berriro. Gogoratu: zozketak, agendak, esku-orriak eta bestelakoak.

Enpresatik kanpoko eragileen esparrua, berriz, hurrengo orrialdeetan garatuko dugu.

2.1.4 Enpresa txikien kanpoko eragileak

Enpresa txikien kanpoko eragileak hainbat dira, 2/1 taulan ikus daitekeen bezala. Herri mailakoak dira batzuk —herriko merkatarien elkartea edota kontsumitzaileen bulegoa, adibidez—, probintzia mailakoak beste batzuk —Gipuzkoako Bazkundea kasu—, eta autonomia-erkidego mailakoak beste batzuk —Eusko Jaurlaritza—.

Gure lanean, herri mailako eragileetan zentratu gara, eta hurrengo lerroetan azaltzen dugu orain arte haietako hainbatekin izandako hartu-emana.

2.1.4.1 Herriko merkatarien elkartea

Lasarte-Oriaren kasuan, Aterpea du izena herriko merkatarien elkarteak. Herri gehienetan izaten da halako elkarteren bat, merkatariak informaturik egoteko eta herritarrek herriko establezimendu txikietan eros dezaten sustatzeko.

Aipaturiko elkarteak establezimenduekin duen harreman hori aprobetxatu nahi izan genuen, merkataritza arloko euskararen erabilera normalizatzeko bidean beste urrats bat egiteko. Elkarlana gauzatzeko, euskara plan integrala garatzeko hitzarmena sinatu genuen haiekin.

Plan integrala prestatzeko, Aterpearen jarduera aztertu genuen —hots, irudia eta errotulazioa, pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna, barruko zein kanpoko harremanak, publizitatea, eta erabiltzen duten dokumentazioa—, eta euskararen erabilera normalizatzeko hainbat eduki adostu genituen haiekin. Haien ardura da, harrezkero, arlo horietan guztietan, arestian aipatu bezala, euskararen erabilera normalizatzeko bitartekoak jartzea.

Udalarena, bestalde, hartutako konpromisoa betetzen laguntzea, horretarako:

- Hainbat zerbitzu eskainiz:
    - Itzulpengintza.
    - Testu zuzenketa.
    - Hizkuntza erabiltzeko irizpideak.
    - Hizkuntzazko aholkularitza.

- Diru-laguntzak emanez:
  - Irudia eta errotulazioa egokitzeko.
  - Pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna hobetzeko.

2.1.4.2 Ingurumena, Kontsumoa, Merkataritza eta Sanitatea Departamentua

Gure udaleko Ingurumena, Kontsumoa, Merkataritza eta Sanitatea Departamentuak ere oso toki garrantzitsua du merkatarien nahiz herritarren harreman-sarean. Hori dela eta, haiei zuzenduriko jardueretan euskararen presentzia bermatzea da aipaturiko departamentuarekin adostutako lankidetzarako dokumentuaren helburua.

Bost lan-ildotan batu ditugu eginkizunak; jarraian azaltzen diren hauetan, hain zuzen ere.

Aldizkaria

Berdea deitzen da, eta urtean lauzpabost ale argitaratzen dituzte, bi hizkuntza ofizialak nahiko modu orekatuan erabiliz. Bi puntutan bildu ditugu alderdi horri buruz ditugun proposamenak:

- Bi hizkuntza ofizialen erabilera orekatua bermatzea.
- Euskararen inguruko gaientzat txoko espezifikoa egitea.

Hitzaldiak

Asko dira urtean zehar eskaintzen dituzten hitzaldiak; tartean, merkatarientzako zenbait. Arlo honetan adostukakoak:

- Kontratatzen den hizlaria elebiduna izatea, eta hitzaldia bietara prestatuta ekartzeko eskatzea.
- Jendearen hizkuntzazko profila kontuan izanda erabakitzea hitzaldiaren hizkuntza nagusia.

Ikastaroak

Ikastaroei dagokienez, hurrengoak dira adostutakoak:

- Ikastaroak emateko kontratatzen den enpresari hizkuntzaren aldagaia presente izateko eskatzea, eta hizlaria elebiduna izango dela bermatzea.
- Ikastarorako izena emateko orduan betetzen den inprimakian ikaslearen euskarazko gaitasunaz galdetzea, eta horren arabera egitea ikastaroan erabiliko den hizkuntzaren aukera.
- Merkatariei zuzendutako ikastaroek Udalak laguntzen dituen elementuekin zerikusirik badute, zerbitzuak eta diru-laguntzak jasotzen dituen *“Euskararekin zeu irabazle”* karpeta entregatzea.

Jarraipena

Urtean bitan biltzen gara gauzatuz doazen egitasmoetan euskararen erabilera normalizatzeko bitartekoan jarri diren aztertzeko.

Aurreikusitakoak bete ez badira, zergatiak aztertu eta hurrengorako hobekuntzak proposatzen ditugu.

2.2 Enpresa ertain eta handiak

Hamar langiletik goragoko enpresak sartzen ditugu talde honetan, eta, tamaina horretako enpresetan eragiteko, sektorekako lanean bezala, Buruntzalde mailako elkarlanaren bidezko esku-hartzea ikusi genuen egokiena.

2004an egin genuen lan-munduan euskararen erabilera sustatzeko lehenengo plana, eta 2008an bigarrena, 2008-2012 plan-aldirako.

Urte hauetan egindako lanari esker Buruntzaldeko 10 enpresek daukate gaur egun euskara-plana abian.

Aurrelanak

Enpresa ertain eta handietan euskararen erabilera normalizatzeak epe luzerako lana eskatzen zuenez, bat-bateko jardunetan hasi beharrean, lehenik eta behin, esku hartzeko eredurik egokiena zein izan zitekeen asmatu beharra zegoen.

Enpresa munduarekin harremana duen hainbat erakunderekin biltzea erabaki genuen, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako erabilera-planetako zuzendariarekin, euskara planak egitera dedikatzen diren enpresa aholkulariekin, sindikatu nagusiekin (CCOO, ELA, LAB, UGT), antzeko esperientziak dituzten beste eskualde batzuetako euskara-zerbitzuekin, eta Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluarekin.

Bilera informatibo horien helburua gure lana bideratzeko errealitatea hobeto ulertzea zen. Eta hurrengoak dira atera genituen ondorio nagusiak:

- Enpresa handi eta ertainen interbentzioak ezin zuen itxaron. Gizartearen isla izan behar bazuten, langile euskaldunen hizkuntzazko ohiturei erantzun egokia emateko, enpresa horiek ere euskaldundu beharra zeukaten.
- Enpresa bakoitzerako plan bat diseinatu behar genuen, enpresaren berezitasunak kontuan izango zituena, haren errealitateari egokitua, eta enpresaren momentu ekonomikoari eta kudeaketa-sistemari ere erreparatuko ziona.

- Planak, balio sinbolikoez gain —hots, atxikimenduzko sinadurak, diru-laguntzak eta abarrak—, dinamika bat jarri behar zuen abian, eta euskararen erabileraren normalizazioa benetan bermatu ahal izateko, kudeaketa-sisteman txertatu behar zuen enpresak, beste hainbat eginkizunekin egiten duen bezala.
- Plana aurrera ateratzearen erantzukizuna enpresarena berarena zela transmititu behar genion, bere onurarako zela jabearazi behar genuen, zerbitzuaren kalitatea hobetzen lagunduko ziola, bai halaber, langileak asebeteta, enpresa kohesionatzen.
- Borondatezkoa izan behar zuen, eta parte-hartzezkoa. Eragile guztien parte-hartzea bermatzea izango zen planak aurrera egiteko biderik eraginkorrena.
- Malgua ere izan behar zuen. Ezustekoek eragindako aldaketak ere onartu behar zituen planak.

Buruntzaldeko enpresen unibertsoa aztertzea izan zen hurrengo lana, eta, ondoren, unibertso horretatik, herri bakoitzeko eragin handiko enpresen artetik, hainbat enpresa pilotu aukeratzea. Eragin handiko enpresak esaten dugunean, haren barruan hizkuntzak pisu espezifiko handia duela esan nahi dugu.

Elay, CAF, Danobat, Ideko, Fagor, MCC koop, Ikerlan, Euskotren, Gureak, Orona eta tankerako enpresa handietako planak dira aurrekariak. Baina, gure eskualdean enpresa txiki eta ertainak askoz ere gehiago direnez gero, haiei eman genien lehentasuna, txikientzat eredugarri eta handientzat pizgarri gerta zitezkeelakoan.

Udalen zein Buruntzaldeko organoen funtzio nagusia batez ere planak sustatzea eta prestigioa ematea zela pentsatu genuen, eta, diru-laguntzen atalean (1.4.5) azaldu dugunez, Eusko Jaurlaritzak euskara-planak egiteko ematen duen laguntzaren osagarri izan nahi du gureak.

Jarraipen-batzordea

Jarraipen-batzordea Buruntzaldeko arduradun politiko eta teknikoek, sindikatu nagusien ordezkariek, heziketa-zikloetako ordezkari batek eta enpresarien beste batek osatzen dute. Jarraipen-batzordearen eginkizunen artean daude, euskara plana onartu, eta haren gauzatzearen jarraipena

egitea. Inplementaziorako, ordea, planean ezarritako helburuak gauzatzeko, enpresa aholkulari bat kontratatu genuen, ezen eta, euskara-zerbitzuetako baliabideak kontuan izanda, ez baitzen esku hartzeko beste modurik ikusten.

Ez dago esan beharrik sindikatuen garrantzia handia dela, enpresa-mundua ondo ezagutzen dutelako. Hori hala dela, CCOO, ELA, LAB eta UGTrekin jarri ginen harremanetan, jarraipen-batzordea osatzeko, eta hainbat gestio eta bilera egin ondoren, lortu genuen sindikatu bakoitzeko ordezkari bat izatea. Haien arteko ezberdintasunak kontuan izanda, oso lorpen handia izan da denak elkarrekin lanean jartzea. Egin duten lana oso emankorra izan dela ere esan behar dugu.

Enpresarien ordezkaria lortzea ere oso garrantzizkoa zen guretzat, lan-munduari buruz genuen irudia beste ikuspuntu batekin aberasteko. Harremanetan jarri ginen batekin eta bestearekin, baina, zaila izan da ordezkaria lortzea, eta horretan gabiltza oraindik.

Heziketa-zikloetako ordezkaria eskolaren eta enpresaren arteko zubia zeharkatzeko behar genuen. Izan ere, heziketa-zikloetatik ateratzen diren ikasle euskaldunek, askotan, ez dute praktikaldia euskaraz egiteko aukerarik izaten, enpresako hizkuntza-ohiturak bestelakoak direlako.

Enpresaren inguruko erakundeak eta haien funtzioak

Jarraipen-batzordea osatutakoan, enpresaren inguruan mugitzen ziren erakundeak eta haien funtzioak zein izan zitezkeen aztertu nahi izan genuen. Hurrengoak dira emaitzak.

Erakunde mota		**Funtzioa**
Zerbitzua jasotzen duen enpresa	Zuzendaritza (enpresarien elkartea)	Enpresan euskararen erabilera normalizatzeko plana egitea eta horretarako neurriak hartzea. Planaren finantziazioaren zati batez arduratzea.
	Langileak (sindikatuak)	
Zerbitzua ematen duen enpresa	Enpresa aholkularia	Enpresei planen berri ematea , plana egitea proposatzea, diseinua egitea, eta gauzatzen laguntzea.

Administrazio publikoa	Eusko Jaurlaritza	Euskara-planak sustatzeaz eta prestigioa emateaz gain, diruz laguntzea: Planak inplementatzea (HPS), informatikako programak (Kultura), formazioa (HOBETUZ).
	Foru Aldundia	Euskara-planak sustatzeaz eta prestigioa emateaz gain, enpresei plana egiten laguntzea, horretarako diru-laguntzak eskainiz.
	Udala Eskualdea	Sustatzea: enpresei informazioa ematea eta motibatzea. Prestigioa ematea: planak egiten dituzten enpresen berri ematea. Laguntzea. Diruz eta planak egiteko aholkularitza emanez.
Euskararen aldeko gizarte-mugimendua	Kontseilua	Enpresei informazioa ematea eta motibatzea, gero eta enpresa gehiago sar daitezen euskara planetan.
	Euskara elkarteak	

2.2/1 taula

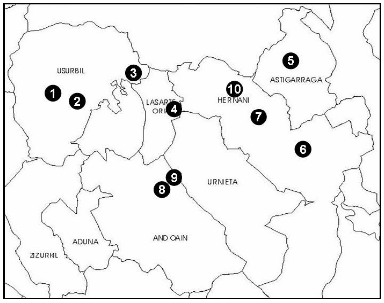
Lehenengo plan-aldiaren urratsak

Gure lehenengo plana garatzeko eman genituen urratsak azaltzen ditugu hurrengo lerroetan.

- Planaren oinarriak jasotzen zituen txostena onetsi genuen jarraipen-batzordean.
- Aurreikusten genituen bisitak egiteko, enpresa aholkulari bat kontratatu genuen, eta harekin batera ezarri genituen komunikaziorako eta sustapenerako oinarriak.
- Bisitatu beharreko enpresen zerrenda osatzeko orduan, inguruaren ezaguera eta sindikatuen parte-hartze estimagarria izan genituen lagun. Enpresak aukeratzeko irizpidea, bestalde, hizkuntzan eragin handia duten langileen kopurua10-25 bitartekoa izatea zen.
- 90 enpresako unibertsoarekin hasi ginen. Horietako 71 bisitatu genituen, eta 4 enpresek erabaki zuten euskara-plana abian jartzea. Beste 38 jarraipena aurrerago egitekotan geratu ziren.
- Bigarren urteko esku-hartzean, aurrekoan bisitatzeke geratu ziren enpresetara jo genuen, eta beste 3 euskara-plan atera ziren.

- Momentuan 10 dira Buruntzaldean abian duden euskara planak. Kontuan izanda, joan deneko 20 urte honetan, gure esku-hartzearen aurretik, bi besterik ez zirela abian zeuden euskara-planak (Oronakoa eta Berriolakoa), gaude oso emaitza ona dela, azkeneko 4 urteotan egindako lanari esker, beste 9 euskara-plan gehiago abian jartzea. Ikus hurrengo irudia.

1.- Fagor Automation Usurbil – Berriola
2.- S. Izaguirre
3.- Fagor V.Luzuriaga Usurbil
4.- Aduriz De Lasarte
5.- Tximela
6.- Orona
7.- Selak
8.- Mondragon Sistemas de Información
9.- Latz
10.- Hator



2.2/1 irudia

- Komunikazioaz eta sustapenaz gain, prestakuntza ere planifikatu genuen, eta enpresetako delegatuei zein sindikatuetako estrukturako jendeari euskara-planen inguruko ikastaro informatiboak eman genizkien, euskara-planez ari garenean zertaz ari garen jakin zezaten.
- Udalaren eta sindikatu nagusien arteko hitzarmena ere sinatu genuen, gure lan-harremanen markoa instituzionalizatzeko.

Hausnarketa

Lehenengo plan-aldia bukatzean, egindakoaren inguruko hausnarketarako geldiunea egitea erabaki genuen 2007an, eta gaiaren inguruko egun osoko mintegia antolatu genuen horretarako.

Gonbidatuen artean, eragileak, antzeko programak dituzten eskualdeak, enpresa aholkulariak eta Euskal Herritik kanpoko esperientzia baten ordezkaria izan genituen. Mintegia arrakastatsua izan zen, eta aurrerantzean bi urtean behin egitea erabaki dugu.

Bigarren plan-aldia

Aipaturiko mintegian jasotako hainbat inpresio, iradokizun eta esperientzia gogoan genuela ekin genion 2008-2012ko bigarren plan-aldi orokorrari, eta hurrengo lan-ildoetan oinarritutako gestio plana onartu genuen lehenengo urterako, 2008-2009rako:

- **Enpresen unibertsoa osatzea, eta kudeatzeko datu-basea sortzea.**
    - Unibertsoa osatzeko behar genituen aldagaiak zehaztea.
    - Batu baserako irizpideak ezartzea.
    - Datu-basea eguneratzeko sistema aurkitzea.
    - Wikia sortzea.

- **Euskara planen sustapen berria antolatzea.**
    - Bisitatu beharreko enpresak aukeratzea.
    - Bisitak egiteko enpresa aholkularia kontratzea.
    - Hartzaile bakoitzaren araberako diskurtsoa eta haiengana helarazteko bitartekoak prestatzea.

- **Heziketa zikloko ikasleen praktiketan euskararen erabilera sustatzea.**
    - Buruntzaldeko ikastetxetako ordezkariekin bilerak antolatzea gaia bideratzeko.
    - Praktikak egiteko ikasleak hartzen dituzten enpresen mapa osatzea.
    - Ikasleei zuzendutako informazio saioak antolatzea, eta enpresa aholkularien bitartez gauzatzea.
    - Hezkuntza Sailarekin harremanetan jartzea, gaia bideratzen laguntzeko, eskolekin sinatzen duten protokoloan egin beharreko aldaketak egin zitzaten.

- **Komunikazio plana**.

  - Orain arte egindako guztiak bildu eta aztertzea, aurrera begira komunikazioan hobeto asmatzeko.
  - Buletin elektronikoarekin jarraitzea.
  - Web-gunea etengabe elikatzea.

- **Koordinazioa.**

  - Urtean zehar 8 koordinazio bilera egitea, enpresa aholkularien eta Buruntzaldeko udaletako ordezkarien artean.

- **Kudeaketa.**

  - Enpresa aholkulariak 2008-2009rako plana aurkeztea eta koordinazio bileran adostea, ikasturtearen hasieran, irailean.
  - 2008-2009rako gestio planari jarraipena egitea, abendura aldera.
  - 2008-2009ko gestio plana ebaluatzea, ikasturtearen bukaeran, apirilaren bukaeran.

2.3 Esku hartzeko hainbat baliabide

Esku-hartzearen inguruan aritu garenean, bisitak, deiak eta gutunak agertu zaizkigu geure interbentzioaren parte bezala. Momentu batean, bata bestea baino egokiagoa izan daiteke.

Dena dela, bisita da, zalantzarik gabe, biderik emankorrena emaitzak lortzeko orduan, batez ere aurreneko kontakturako. Eskaintza egiten dugun lehendabiziko aldia denean, zaila da dauzkagun zerbitzu guztiak ondo azaltzea aurrez aurreko kontakturik gabe.

Ikus ditzagun baliabideok banan-banan.

2.3.1 Bisita

Bisita da, esan bezala, bezeroei gure zerbitzuak eta asmoak egokien helarazteko bidea. Eta, horietan, establezimendua kalera begira izateak erraztu egiten du arduradunarekiko kontaktua. Bisita arrakastatsua izan dadin, prestatu egiten dugu, eta gerta daitezkeenak aurreikusi.

Bisita aurretik

- Enpresak dituen lan ohiturez informatzen gara, bisitan noiz joan erabakitzeko.
- Hurbiltasunez, enpatiaz eta asertibitatez jokatzeko bidea prestatzen dugu.
- Dauzkaten zerbitzuak edota produktuak zehazki zein diren jakiteaz arduratzen gara. Gero, bisitan, enpresariari haiei buruzko gure interesa erakusteak hainbat informazio interesgarri jasotzeko aukera ematen digu, eta eskaintzan hobeto asmatzeko posibilitatea.

Bisitan

- Solaskidearen arabera aukeratzen dugu diskurtsoa. Harentzat egokiak izan daitezkeen argudioak aurkitzen saiatzen gara.
- Eskaintzen ditugun zerbitzuen abantailez hitz egiten diogu arduradunari.

- Batzuetan sortzen diren erresistentziak eta objekzioak aprobetxatu egiten ditugu, euskararen erabileraren normalizazioak enpresari ekar diezazkieten balioen garrantzia eta abantailak hobeto azaltzeko.
- Enpresaren hainbat datu jasotzen dugu bisitetan, bestela lortuko ez genituzkeenak. Informazio horrek erraztu egiten digu etorkizuneko komunikazioa, eta zerbitzuak eskaintzeko orduan aurreikuspenak egitea.

Behin lehenengo kontaktua eginez gero, harremanetarako oinarriak jarrita gelditzen dira. Geroko lana da elkarrenganako konfiantza hasierako hori mantentzeko kontaktuan jarraitzea, eta noizean behin bisita edo deia egitea, bere intereseko gauzez informatzeko, zerbitzu berriak aurkezteko edo zerbait behar duen galdetzeko.

2.3.2 Deia

Telefonozko deia oso tresna baliagarria da, kasu batzuetan ezinbestekoa; adibidez, kalera begirako establezimendurik ez daukatenetan, hitzordua jartzeko.

Bada prozedura honetan ere hainbat xehetasun aipagarri:

- Telefonoa hartzen duenari gure eskaintzaren garrantzia transmititzen saiatzen gara, enpresarentzat interesgarria den zerbait dela eta arduradunek jakin beharko luketela.
- Dei laburra egiten dugu. Bisitaren edukiaren inguruko oinarri-oinarrizkoa besterik ez diegu aurreratzen, beti interesa pizteko puntu batekin. Gure solaskideak erabakitzeko ahalmena izatea eskatzen dugu, eskuartean dugun eskaintzaren interesa azpimarratuz.
- Argudioak barneratu arte komeni da oinarrizkoen zerrenda itxi bat izatea aurrean.

Beste hainbat gestiotarako ere erabiltzen dugu telefonozko deia, hala nola, enpresa berria zabaltzera doazenean, geure zerbitzuak eskaintze aldera, lehenengo hitzordua adosteko, edota eskatutako zerbitzuren bat prest dutela abisatzeko, sektorekako interbentzioan zerbait falta denean gogorarazteko, plan integralen jarraipena egiteko hitzordua jartzeko, hurrengo bisita eguna gertu dagoela eta ordurako aurreikusitako helburuak nola dauden begira ditzaten gogorarazteko, eta abar.

2.3.3 Gutuna

Gutuna, bisita eta deia baino gutxiago erabiltzen dugun baliabidea da. Publizitateari erantzuna emateko, edota mailingaren bidez enpresarentzat interesgarria izan daitekeen informazioren bat helarazteko erabiltzen dugu gehien bat, hau da, euskara ikastaro berrien eskaintza egiteko, euskararen legearen garapenaren ingurukoak kontatzeko, euskararen erabilera normalizatzeko diru-laguntzen informazioa emateko, eta abar.

2.3.4 E-maila

E-maila gero eta gehiago erabiltzen dugu enpresekiko hartu-emanetan, baina harremana abian dagoenean: falta den zerbait elkarri bidaltzeko, inkestaren bat betetzeko, enpresarentzat interesgarria izan daitekeen hainbat informazioren berri emateko eta abar.

2.3.5 Web-orria

Buruntzaldeko web-orria da gure lanaren berri emateko erabiltzen dugun beste elementu bat. Sektorekako 2.1.2 atalean aipatu dugun bezala, **www.buruntzaldea.org** web-orrian sartuz gero Buruntzaldeko herriok elkarrekin egiten ditugun egitasmoen informazio orokorra jaso daiteke.

2.4 Eskaintza

Gure eskaintzaren abanikoa aztertu dugu jadanik, *euskararekin zeu irabazle* karpetaren edukiaren berri eman dugunean baliabideen inguruko 1.4 atalean.

Atal honen helburua, karpetaren bidez jadanik xehatu ditugun eskaintza horiek bideratzeko egiten ditugun urratsen berri ematea da.

2.4.1 Zerbitzu minimoen eskaintza zabala

Zerbitzu minimoez ari garenean, 1.4.3 eta 1.4.5 ataletan azaldu ditugun zerbitzu eta diru-laguntzei egiten diegu erreferentzia. Enpresek eskatzen dituzten elementu solteak izaten dira, hala nola, errotulua jartzeko diru-laguntza, kartelen bat egitea edota itzulpen lanak. Lasarte-Oriako herriko edozein enpresari egiten zaion eskaintza da, eta hortik dator *eskaintza zabala* deitzearena.

Jarduera berri baten eskaera heldu bezain laster, harremanetan jartzen gara enpresarekin, aipaturiko zerbitzuen eta diru-laguntzen berri emateko; eta gogoan izan ditzan, *euskararekin zeu irabazle* karpeta entregatzen diogu.

Enpresaren arabera erabiltzen dugun hainbat informazio osagarri ere eramaten dugu gainean: haientzat eredugarriak izan daitezkeen eta euskara-plana baduten enpresen zerrenda, herri mailako enpresa txikietan zein Buruntzalde mailan egiten diren plan integralena, gure lanaren inguruan komunikabideetan agertu diren berriak, Eusko Jaurlaritzak *LanHitz*en bidez egin nahi duenaren informazioa, euskararen legea eta kontsumitzaile eta erabiltzaileei buruzkoa, eta abar.

Enpresa askoren kasuan, interesgarria gerta daiteke, etorkizunerako harreman-bidea irekitzeko balio handiko tresna delako, enpresaren hizkuntza-politikaren gaineko hausnarketarako inkesta eramatea —ikus 2.1.1.4 atalean bitartekariei egindakoa— eta bertan uztea, lasai bete dezaten.

2.4.2 Euskarako plan integralak eta ziurtagiriak

Aurreko atalean zerbitzu minimoen eskaintza zabalaz aritu garenean gure eskaintzaren zati bat dela esan dugu, eta herriko edozein enpresatara dagoela zuzendua. Bestelakoa da euskarako plan integralen eta ziurtagirien eskaintza. Kasu honetan, hainbat baldintza bete behar dute enpresek plan integrala egiteko edo euskara ziurtagiria jaso ahal izateko.

Enpresetako plan integralak bi lan-lerrotan sailkatzen ditugu:

- **Lasarte-Oria mailako sustapena**. Plan integrala egiteko baldintzak betetzen dituzten 1-10 langile bitarteko enpresa txikientzako euskara plan integralak Euskarako Zerbitzuaren bitartez kudeatzen dira. Azken urteotan, bataz besteko zortziren bat plan jarri izan dugu urtero abian; guztira 49 dira herrian martxan daudenak gaurko egunarekin.
- **Buruntzalde mailako sustapena**. Buruntzaldeko enpresa ertain eta handietan euskara planen sustapenerako, enpresa aholkulari bat kontratatzen dugu. Arestian aipatu bezala, guztira 10 dira azken lau urteotan abian jarri ditugun euskara planak.

Nola detektatu plan integraletarako enpresak

Lasarte-Oriako enpresen artean euskara plan integralak detektatzeko erabiltzen ditugun bideak:

- Enpresa txikien kasuan, establezimendua zabaltzekotan dabiltzan enpresetara egiten ditugun bisitek pista asko ematen digute plan integraletarako enpresak aukeratzeko orduan; horietako bat, erabakigarria dena, arduradunaren zein zerbitzua emango duten langileen hizkuntza-gaitasunarena da.
- Urtero lantzen ditugun sektoreen esku-hartzeak ere ahalbidetzen digu enpresen hizkuntzazko gaitasuna ezagutzea, eta ondorioz plan integraletarako hautagaiak aukeratzea.
- Gainera, aspaldi irekita dauden herriko establezimenduen artean aukera egiteko, herriaz dugun ezagueraz eta arduradun euskalduna duten establezimenduen zerrendaz baliatzen gara.

- Plan integralak sinatzeko urtero egiten den ekitaldirako gonbita jaso eta ekitaldira joaten diren establezimenduen arduradunen artean ere izaten dira euskara-plan integraletarako izangaiak.
- Eta, azkenik, komunikabideetan ematen den informazioaren eraginez interesa erakusten duten bakan batzuk ere izaten dira.

Buruntzalde mailako enpresa ertain eta handien kasuan, plana egitekoak detektatzeko, inguruaren ezaguera erabili izan dugu orain arte, batez ere sindikatuekiko harremanari esker jaso izan dugun informazioa. Hemendik aurrera, ordea, aurrekoaz aparte, enpresen unibertsoa kudeatzeko sortu dugun datu-basean jasotako informazioa ere erabiliko dugu euskara planetarako enpresak detektatzeko orduan.

Euskara-plan integralerako urratsak

- Plan integral berriak **aukeratzea.** Daukagun informazioaren arabera, hainbat irizpide kontuan izanda, plana egiteko aproposak izan daitezkeen enpresen zerrenda egiten dugu.
- **Proposamena egiteko hitzordua jartzea**. Enpresa txikien kasuan, hitzordua jartzeko, establezimendura joaten gara, eta, gure asmoak arduradunari azaldu ondoren, eguna eta ordua jartzen dugu, establezimenduaren elementu linguistikoak aztertzeko.
  Enpresa ertain eta handien kasuan, ordea, bisitara heldu baino lehen, gutuna bidaltzen zaie, eta gero deia, hitzordua jartzeko.
- Aukeratutako enpresei **plana aurkeztea**. Bisitan, plana zer den azaltzen diegu, eta zeintzuk diren egin beharreko urratsak, hau da, datuak biltzea, diagnosia egitea, helburuak adostea, hitzarmena sinatzea eta jarraipena egitea.
- **Datuak biltzea**. Baiezko konpromisoa hartu dutenei elkarrizketa egiten diegu. Elkarrizketa honen bidez, datu asko bildu, eta enpresaren nolabaiteko argazki linguistikoa egiten dugu.
- **Plana prestatzea**. Behin datuak jasotakoan, enpresaren araberako plana prestatzen dugu, eta, diagnostikoan ikusitakoa oinarri, euskararen erabilera normalizatzeko hainbat helburu markatzen ditugu.

- **Plana adostea**. Aurreikusten ditugun helburuok enpresari aurkeztu, eta berarekin adosten ditugu. Helburuak bete ahal izateko, edukiak, epeak eta arduradunak izendatzen ditugu.
- **Planaren hitzarmena prestatzea**. Behin plana adostuta, hitzarmena sinatzeko dokumentuak prestatzen ditugu: plana bera eta plan horren gauzatzea arautuko duen hitzarmena, gero ekitaldi publiko baten sinatuko dena.
- **Hitzarmena sinatzea**. Ekitaldi publiko baten bidez sinatzen ditugu hitzarmenok. Sinatze-ekitaldia urtean behin egiten da, eta, enpresa txikien kasuan, euskarako ziurtagirien banaketarekin batera. Herriko enpresa guztiei bidaltzen diegu gonbita, eta herriko komunikabideen bitartez ematen dugu ekitaldiaren berri. Buruntzalde mailako hitzarmenak ere jendaurreko ekitaldi baten bidez sinatzen dira.
- **Jarraipena egitea**. Enpresa txikiei dagokienez, lehenengo urtean 3 aldiz bisitatzen ditugu plan integrala sinatu dituzten enpresak, adostutako helburuak betez doazen ikusteko eta, zailtasunik balego, hari aurre egiten laguntzeko. Bigarren urtean, bi aldiz bisitatzen ditugu, eta handik aurrera urtean behin. Baina ez da beti hala izaten, jakina, batzuk lehenengo urtean beteak baitituzte jarritako helburuak eta beste batzuk denboran galtzen baitira. Enpresa ertain eta handien kasuan ere protokoloa daukagu aurreikusita, eta jarraipena egiteko plana abian jarri eta handik urte batera biltzen gara Jarraipen Batzordeko ordezkariak enpresako arduradunarekin planaren garapena aztertu, sortu diren arazoetaz hitz egin eta konponbidea aurkitzen saiatzeko. Enpresa aholkulariarekin ere biltzen gara planaren garapena beraien ikuspegitik aztertu ahal izateko.

Ziurtagiriak

Ziurtagiriak Lasarte-Oria mailan ematen ditugu, eta hainbat baldintza bete behar dira jaso ahal izateko; hurrengo hauek:

a) Hizkuntzazko gaitasuna

- Enplegatu guztien % 50ek gutxienez euskaraz aritzeko gai izan beharko dute, eta ehuneko horrek % 80koa izan beharko du bezeroekin zuzenean harremanak dituzten langileen kasuan.

- Bezeroekiko ohiko harreman idatzietan euskaraz irakurtzeko eta idazteko gai den enplegatu bat gutxienez izan behar du establezimenduak.

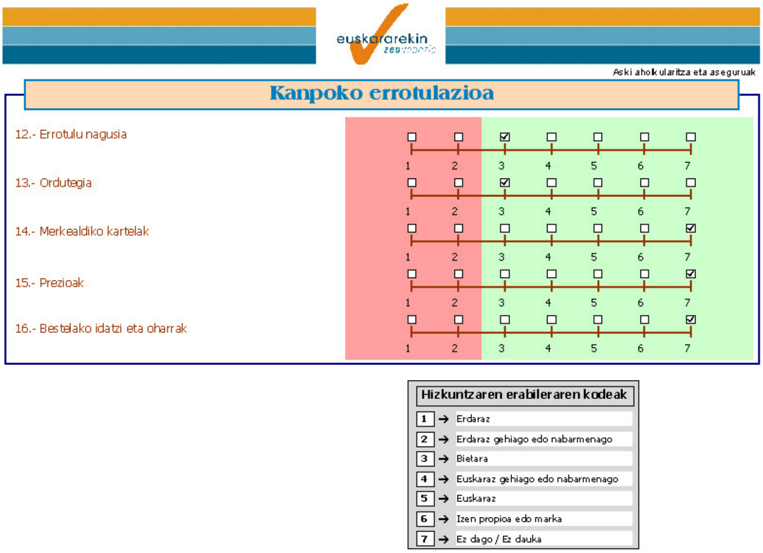
b) Irudia, errotulazioa eta kanpoko elementuak

- Establezimenduaren ageriko elementu idatzi guztiek bi hizkuntzetan edo euskaraz egon behar dute, bai kanpokoek, bai barrukoek (errotulua, oharrak, prezioak, kutxako txartela, telefonoko erantzungailua). Salbuespentzat hartuko dira izen propioei eta markei dagozkien testuak.

c) Euskara sustatzeko neurriak

- Establezimenduak kontratatuko dituen langileek, bezeroekin lan egin behar badute, euskaraz jakingo dute, eta, bezeroentzat idatzizko lanik egin behar izanez gero, alfabetatuak izango dira.
- Establezimenduko langileei euskarako ikastaroetara joateko erraztasunak eskainiko dizkie.
- Bezero berriei harrera egiteko hizkuntza euskara izango da establezimenduko langilea euskalduna denean.
- Bezeroak kontrakorik adierazten ez badu, establezimenduko langileek euskara erabiliko dute bezero euskaldunekin dituzten ahozko harremanetan.
- Bezeroen aurrean, establezimenduko langile euskaldunek euskara erabiltzeko ahalegina egingo dute.
- Telefonoa hartzean, langile euskaldunek euskara erabiliko dute.

Baldintzon betetze maila grafikoki jasotzeko, ziurtagirirako datu-bilketako fitxa betetzen dugu, irudiarekin eta errotulazioarekin loturiko 47 itemek osatzen dutena. Hurrengo irudian, kanpoko errotulazioaren inguruko hainbat.



2.4.2/1 irudia

Eta hurrengoa da entregatzen dugun ziurtagiriaren adibidea.

2.4.2/2 irudia

2.5 Eskariak bideratzea

Eskaintzen ditugun zerbitzuen araberako eskariak izaten ditugu, jakina, diru-laguntzak, itzulpen-zerbitzua eta hizkuntzazko aholkularitza, enpresa txikietan euskararen erabilera normalizatzeko plana, enpresa ertain eta handietan euskararen erabilera normalizatzeko plana, eta euskarako ikastaroak.

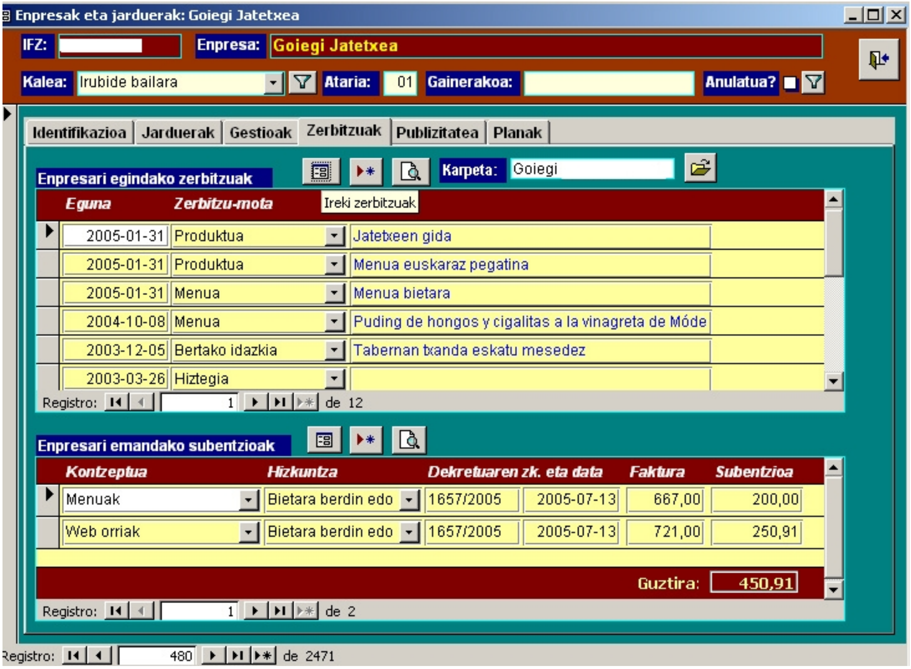
Edozein dela jasotzen dugun eskaria, hari erantzuteko egiten ditugun urratsez arituko gara jarraian.

2.5.1 Diru-laguntzak

Irudia eta errotulazioa

- Irudiarekin eta errotulazioarekin loturiko elementuren bat euskaraz jartzeko diru-laguntza eskatzeko asmoa erakusten dutenean, horretarako bete behar dituzten baldintzak jakinarazten dizkiegu. Ezer egin baino lehen, karpetan jasota dagoen bezala, proiektua Euskarako Zerbitzuan aurkeztu behar dutela esaten diegu, egingo dutenari oniritzia emateko. Askotan, egin behar dutena egin ondoren —hau da, errotulua edota bisita txartel berria eskuetan dutela— hurbiltzen dira zerbitzura subentzio eske, eta jarri duten testua ez da beti zuzena izaten. Halako kasuetan, ezin zaie diru-laguntzarik eman. Hori hala gerta ez dadin, hasiera-hasieratik azpimarratzen diegu baldintzak betetzeak duen garrantzia.
- Enpresak bere irudiarekin loturiko elementua euskara hutsean edota bi hizkuntza ofizialetan jarri duenean, faktura aurkeztu behar du Euskarako Zerbitzuan, bai eta egin duenaren erakusgarria ere, hots, argazki bat errotuluaren kasuan, helbidea web-gunerako bada, eta lagin bat faktura, bisita-txartel eta antzerakoetan. Kudeaketarako programa informatikoa denean, Euskarako Zerbitzuko teknikaria joaten da enpresara, *“in situ”* egiaztatzeko.
- Baldintza guztiak betetzen dituela ikusita, Euskarako Zerbitzuko teknikariak txostena egiten du.
- Txostena baiezkoa nahiz ezezkoa izan, dekretua egiten dugu, eta enpresarentzako jakinarazpena.

- Dekretua datu-basean konputatzen dugu, onarpena ematen dion zenbakiarekin. Ikus hurrengo irudia.



2.5.1/1 irudia

Pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna

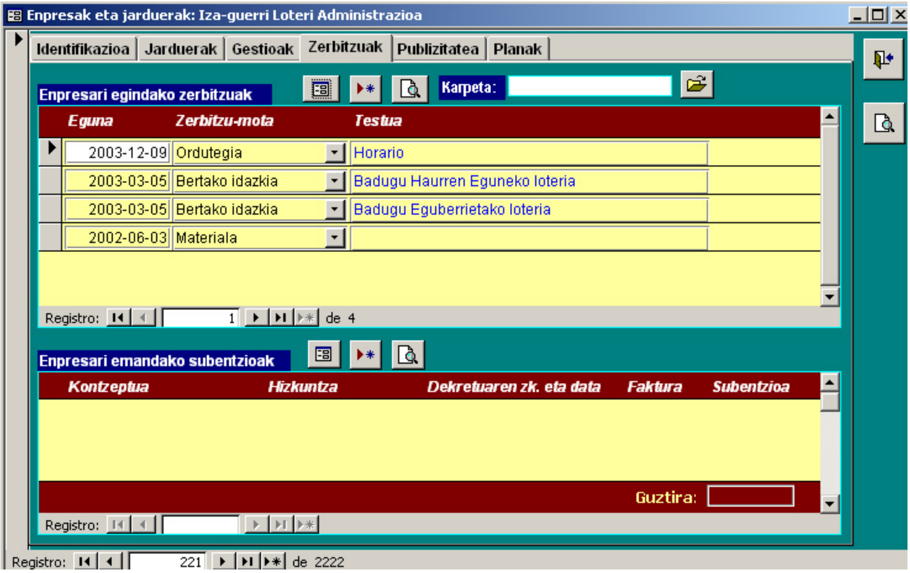
Lasarte-Orian kokatutako edozein enpresatako langileek dute eskubidea, euskaltegietako ohiko taldeetan parte hartu eta Udalak jarritako aprobetxamenduko zein asistentziako baldintzak betez gero, % 75eko subentzioa jasotzekoa. Gauza bera sektoreka antolaturiko ikastaroetan trebatzea aukeratzen dutenean. Hurrengo da prozedura:

- Diru-eskaera egiten den garaian, aurreko urtean zehar euskaltegi batean aritu izanaren agiria aurkeztu behar da Udalaren Euskarako Zerbitzuan, subentziorako eskaera-orriarekin batera.
- Euskarako Zerbitzuak egokia ikusten badu, subentzioa bideratzen du, dagokion dekretua prestatu eta ordainketa egiteko.
- Azkenik, datu-basean erregistratzen dugu.

2.5.2 Zerbitzuak

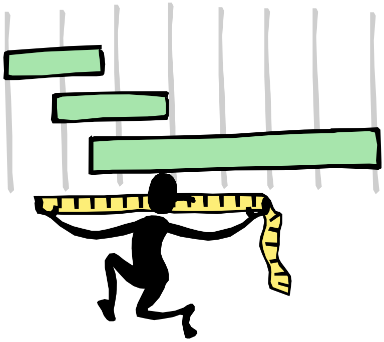
Enpresek eskaturiko zerbitzuak bideratzeko orduan, hurrengo hauek dira jarraitzen diegun urratsak:

- Eskatutako zerbitzua prestatzen dugu —kartelak, testuen zuzenketa, itzulpena edo bestelako edozein zerbitzu—, eta entregatu egiten diegu, batzuetan e-mailez —itzulpenen kasuan—, eta beste batzuetan eskura.
- Datu-baseko enpresaren fitxan apuntatzen ditugu egindako zerbitzuok. Horrela, enpresari zenbat lan eta nolakoak egin dizkiogun jakingo dugu. Baita lanen bat behin baino gehiagotan errepikatzen den ere. Gestiogile batek, adibidez, eskaileretako bilera-deiaren idatzia behin eta berriro bidaltzen badigu itzultzeko, ereduan datuak aldatzea besterik ez duela egin behar jakinaraziko diogu, eta hurrengoan bera saiatzeko, guk zuzenduko diogula eta.
- Itzulpenak egiten ditugunetan, e-mailez bidaltzen dizkiegu.



2.5.2/1 irudia

3. Egiaztatzea



Aurreikusitako helburuak zein neurritan bete diren aztertzea da egiaztatzea. Ez da, berez, helburu bat, etengabe hobetzeko bide bat baizik.

Eta, hobekuntzarako bide horri ekiteko, bi dira erabiltzen ditugun ebaluazio motak: kuantitatiboa eta kualitatiboa. Lehenengoak konta daitezkeen itemak neurtzen ditu, eta bigarrenak kuantifikaezinak.

Ebaluatzean, prozesu osoa hartzen dugu kontuan, eta horrek hurrengorako hobekuntzak proposatzeko argibide baliagarriak ematen dizkigu.

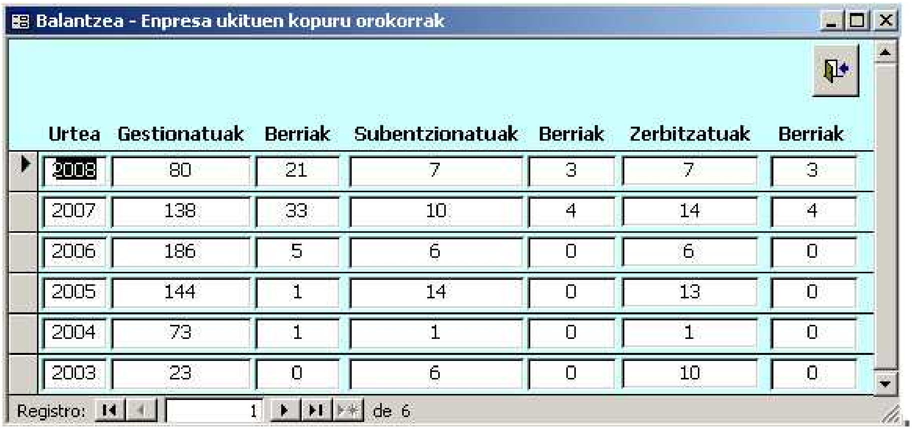
3.1 Ebaluazio kuantitatiboa

Ebaluazio kuantitatiboaren bidez, kopuruak ateratzen ditugu, esan bezala, eta, horretarako, *Enpresak.mdb* datu-basera jotzen dugu, gestioetako datu guztiak hor sartzen ditugu eta. Beraz, ebaluazioaren kopuruak modu grafikoan emateko, aipaturiko datu-base horretako irudiak erabiliko ditugu.

3.1.1 Diru-laguntzak eta zerbitzuak

Kontsulta honen bidez hainbat informazio atera dezakegu:

- Urtean zehar enpresa batek jaso dituen zerbitzuak eta diru-laguntzak.
- Urte horretan oro har eman ditugun diru-laguntzen eta zerbitzuen kopuru globalak.
- Azterketa konparatiboa. Azkeneko urteetan emandako diru-laguntzen eta zerbitzuen kopuruak alderatu eta ondorioak ateratzeko. Azken honen adibidea dugu hurrengo irudia.



Urtea	Gestionatuak	Berriak	Subentzionatuak	Berriak	Zerbitzatuak	Berriak
2008	80	21	7	3	7	3
2007	138	33	10	4	14	4
2006	186	5	6	0	6	0
2005	144	1	14	0	13	0
2004	73	1	1	0	1	0
2003	23	0	6	0	10	0

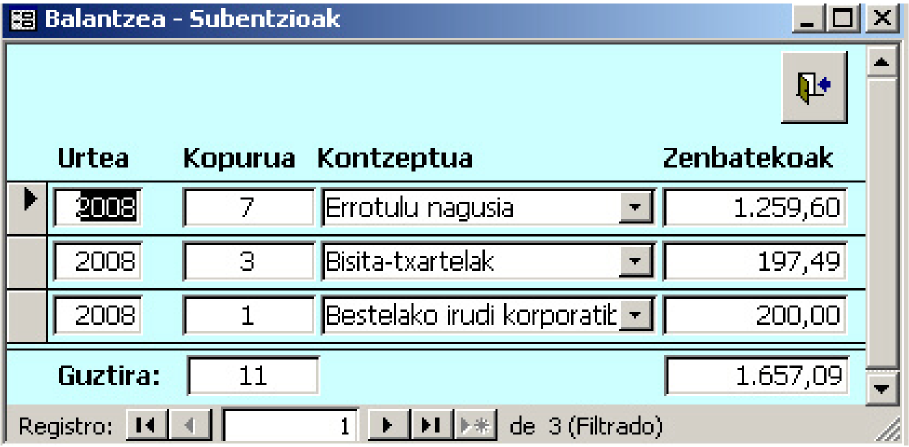
3.1.1/1 irudia

Hurrengo irudian, urte jakin batean zehar eman ditugun zerbitzuen kopuru orokorrak.

Urtea	Gestio-mota	Gestioak	Berriekin
2008	Bisita	215	42
2008	Deia	20	12
2008	Bera etorri da	5	2
2008	E-maila	1	1
	Guztira:	241	57

3.1.1/2 irudia

Urtean zehar emandako diru-laguntzen kopuruak jarraian.



3.1.1/3 irudia

Ikus daitekeenez, datu-baseak kudeaketarako ematen digun laguntza estimagarriari esker, erraz ateratzen ditugu ebaluazio kuantitatiborako kopuruak.

3.1.2 Publizitatea

Publizitatea ebaluatzen dugunean, jakin nahi izaten dugu zenbat publizitate jaso den epe jakin batean, zein enpresari dagokion, zein hizkuntzatan egina dagoen, euskararen erabilera sustatzeko bidalitako gutunek eraginik sortu duten, eta abar.

Hurrengo irudian, 2007ko hainbat hilabetetan jasotako laginak daude, eta batzuetan eman zaien erantzuna.

Enpresek egindako publizitatea

Establezimendua	Helbidea	Arduraduna
Elbume altzariak	Oria etorbidea 8 Brunet poligonoa 24. P	

Hilabetea	Urtea	Formatua	Hizkuntzazko tratamendua	Erantzun-mota	Katekoa
Iraila	2008	A4 liburuxka	Erdaraz	Erantzunik ez	☐
Maiatza	2008	A4 liburuxka	Erdaraz	Erantzunik ez	☐
Otsaila	2008	A4 liburuxka	Erdaraz	Erantzunik ez	☑

Establezimendua	Helbidea	Arduraduna
Leima telekomunikazioak	Hipodromo etorbidea 6 behea	

Hilabetea	Urtea	Formatua	Hizkuntzazko tratamendua	Erantzun-mota	Katekoa
Iraila	2008	A5 orri soila	Erdaraz	Erantzunik ez	☐

Establezimendua	Helbidea	Arduraduna
Santana Dharma yoga elkartea	Zumaburu kalea 12	Juan José Urbieta Egaña

Hilabetea	Urtea	Formatua	Hizkuntzazko tratamendua	Erantzun-mota	Katekoa
Abuztua	2008	A5 orri soila	Erdaraz	Erantzunik ez	☐

Establezimendua	Helbidea	Arduraduna
Amaia González Caballero areto-d	Jaizkibel plaza 8 behea	Amaia González Caballero

Hilabetea	Urtea	Formatua	Hizkuntzazko tratamendua	Erantzun-mota	Katekoa
Iraila	2008	A5 orri soila	Erdaraz	Erantzunik ez	☐

Establezimendua	Helbidea	Arduraduna
Inchausti altzariak	Errekalde industrialdea 2 behea (10. Po	Angel Alberdi

Hilabetea	Urtea	Formatua	Hizkuntzazko tratamendua	Erantzun-mota	Katekoa
Maiatza	2008	A4 liburuxka	Erdaraz gehiago	Erantzunik ez	☑
Apirila	2008	A4 liburuxka	Ia dena erdaraz	Erantzunik ez	☑
Urtarrila	2008	A3 liburuxka	Ia dena erdaraz	Erantzunik ez	☑

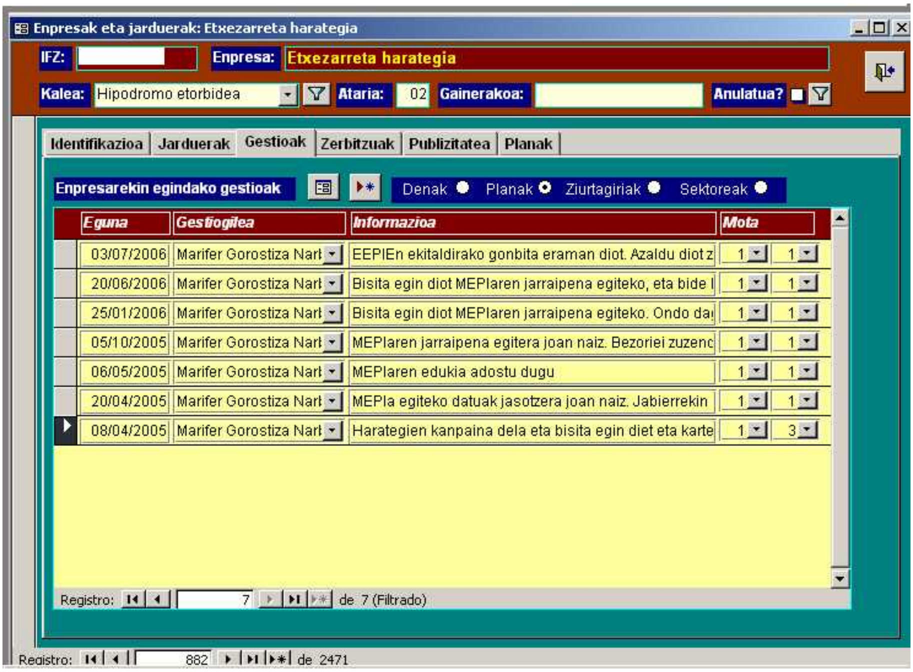
3.1.2/1 irudia

Jasotzen ditugun datuak dira: zenbat lagin izan diren enpresa bakoitzeko, gutunik bidali diegun, zer motatakoa, eta eragiterik lortu dugun. Horren arabera erabakitzen dugu beste bideren bat jorratu behar dugun.

3.1.3 Euskara plan integralak

Urte jakin batean zenbat plan integral egin ditugun jakiteko eta aurreko urteetako kopuruekin konparatuta baloratzeko erabiltzen dugu ebaluazioa. Baita plan integralak garatzeko egin diren bisita eta deien kopurua neurtzeko ere, edo eman zaizkien diru-laguntzen jarraipena egiteko, edota bestelako zenbat zerbitzu jaso duten jakiteko.

Ebalua dezakegu, gainera, plan integrala abian jarri arte egindako bisiten nahiz gainerako gestioen kopurua, bai halaber baliabideak bere neurrian erabili ote ditugun, egindako gestioen kopurua nahikoa izan den ala gehiegi, eta abar.

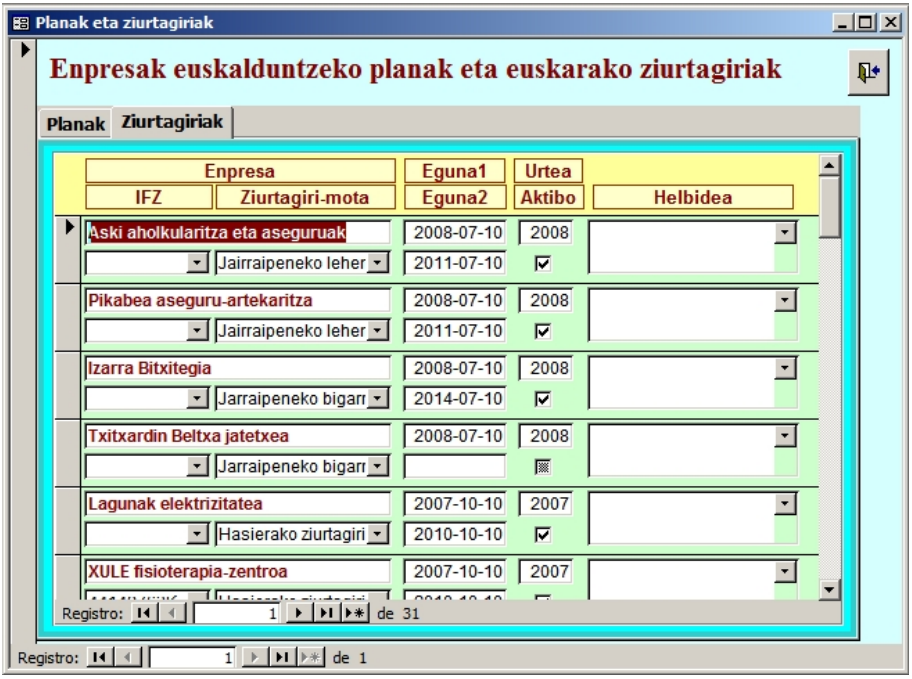


3.1.3/1 irudia

Aurreko irudiak enpresa batean plan integrala abian jarri arte egindako bisitak, guztira 7, jasotzen ditu.

3.1.4 Ziurtagiriak

Urte jakin batean eman ditugun ziurtagirien kopurua ere ebalua dezakegu, aurreko urteetakoekin konparatu, zenbat diren berriak eta zenbati berritu zaien, eta abar.



3.1.4/1 irudia

3.2 Ebaluazio kualitatiboa

Gure esku-hartzearen ondorioz, hainbat dira jasotzen ditugun erantzunak, eta gure ebaluazioan toki garrantzizkoa betetzen dute, hurrengo esku-hartzerako oso informazio baliotsua eskaintzen digutelako: argudioak berrantolatzeko orduan, adibidez.

Hurrengo sailkapenean bildu ditugu gure eskaintzari enpresak ematen dizkion erantzun ohikoenak:

- Zerbitzu minimoen eskaintza zabaleko hainbat elementutan interesatzen da enpresa.
- Plan integralaren inguruko interesa erakusten du.
- Enpresako pertsonalaren hizkuntzazko gaitasuna eguneratzean dago interesatuta, euskarako eskolen laguntza-ildoetaz.
- Ezetz esaten dio euskararen erabilera normalizatzeko gure proposamenari, ez delako momentu egokia enpresarentzat.

Egitasmo bakoitzaren bukaeran egiten dugun balorazioak osatzen du ebaluazio kualitatiboaren beste zati bat. Egindako lana eta lortutako emaitzak ebaluatzen ditugu. Aurreikusitako zenbaki orokorrak bete diren ala ez, eta hala ez bada, egitasmoa planifikatzean akatsa non izan dugun aurkitzen saiatzen gara.

Hurrengo eremu hauen inguruan egiten dugu ebaluazioa:

- Helburuen betetze-mailan arazorik sortu den. Kanpaina aurreikusita zegoen moduan joan den.
- Kronograma bete den ala ez. Kronograma egitean, epeak markatzean asmatu dugun.
- Interbentziorako eremuak aukeratzean kopuruan asmatu dugun. Helburuak finkatzean, gure ahalmenak eta baliabideak kontuan izanda jokatu dugun.
- Baliabideak modu egokian erabili ditugun, gestiorako erabili ditugun harreman-bideak egokiak izan diren, bisitetan erabilitako argudioen zuzentasuna, edota bidali ditugun gutunen eraginkortasuna, deien eta e-mailena, eta abar.
- Esku-hartzerako aukeratu ditugun estrategia egokiak izan diren.

- Eskaintzan erabilitako materialean asmatu dugun.
- Eskariari ondo erantzun diogun.
- Enpresarien harrera eta jarrera nolakoa izan den.
- Bezeroen harrera eta jarrera nolakoan izan den.
- Banatutako materialaren egokitasuna, enpresarien zein bezeroen balorazioa.
- Ezustekoak.
- Ikastaroa izan denetan, antolamendua egokia izan den, aurreikusitako perspektiba zuzena izan den, ikasleek pozik bukatu duten, jarraitzeko gogoarekin gelditu diren, irakasleak egin duen balorazioa, antolaketa, ordu kopurua, taldearen gaitasuna, edukien garapena, asimilazio maila, eta abar.

Batzuetan, aurreikusten ditugun gauza guztiak ezin izaten ditugu gauzatu, edo antolaketan zerbaitek huts egin duelako, edo enpresariei proposatu diegunean ez dutelako interesik erakutsi, edota gauzatzeko zailtasunak handiak izan direlako eta ez delako arrakastarako biderik ikusi, eta abar. Intzidentzia horiek guztiak ere aztertzen ditugu ebaluatzean.

Aurreko guztia Lasarte-Oriako establezimendu eta enpresa txikiekin egindako lanaren ebaluazioari buruz egindako hausnarketa izan da.

Buruntzalde mailako interbentzioaren enpresa ertain eta handiei dagokien ebaluazioa ere egiten dugu, ikasturte bakoitzaren bukaeran. Jarraipen-batzordeak, enpresa aholkulariak eta Buruntzaldeko teknikariok egiten dugu ikasturte horren memoria. Bertan, egindako guztiak jasotzen ditugu, bai eta haien ebaluazioa nahiz hurrengo urteari begira hobetzeko proposamenak ere.

4. Doitzea

Egiten ditugun esku-hartze guztietako balorazioen helburua hobetu beharrekoak detektatzea da, eta hurrengo egitasmoetarako kontuan izatea.

Sektoreka egiten dugun interbentzioetatik ateratako ikasgai batzuk zerrendatuko ditugu, doitzearen kontzeptua esparru honetan zertan gauzatu den ikusi ahal izateko.

- Antolatzen ditugun egitasmoetan sortzen diren elementuak euskarri informatikoan ere jasotzea erabaki genuen. Eta, gainera, formatu editagarrian, kanpaina bukatu ondoren establezimendu bakoitzaren beharrei erantzuten jarraitu ahal izateko.
- Agenda 21 presente izatea da beste erabaki bat, -garapen iraunkorra sustatzeko Nazio Batuen Erakundearen programa-, eta, materialaren eskaria egiten dugunean, baldintza gisa ezartzen dugu, besteak beste, paper birziklatua erabiltzea, edota tinta ekologikoz serigrafiatzea.
- Egitasmoetan erabiltzen ditugun euskarrien entrega ekitaldi publiko baten bidez egiten dugu orain. Lehen, teknikariak egiten zien entrega establezimenduetan, baina eraginkorragoa ikusten dugu beraiek etortzea jasotzera, inplikazio handiagoa eskatzen du eta.
- Euskararen erabileraren normalizazioan erabiltzen dugun argudiatzeko erari ere astindu ederra eman diogu. Helarazten diegun mezu garrantzitsuena da, enpresaren hizkuntza politika egunean jartzeko lagundu nahi diegula, etorkizunari aurrea hartzen; horretara begira dagoela gure zerbitzu zein diru-laguntzen eskaintza, enpresari zerbitzua hobetzen laguntzeko.
- **www.buruntzaldea.org** sortu dugu gure lanaren berri modu sistematikoan emateko.
- Publizitateari ematen diogun gutun bidezko erantzunari, bisita gehitu diogu, eragingarriagoa izan dadin.

Aurreko horietaz aparte, beste hainbat gauza ere hobetu dugu, jakina, baina doitzearen kontzeptua azaltzeko, erakusgarri moduan, botatakoekin nahiko delakoan gaude.

Hasieran esan dugun bezala, inoiz bukatzen ez den sekuentzia da planifikazioarena: diagnosia egitea, helburuak nola bete planifikatzea, planifikatutakoa inplementatzea, inplementatua ebaluatzea, doitzea, eta berriro hastea.

5. Azken hitzak

Pare bat gauza bukatzeko. Sarreran esan bezala, Lasarte-Oriako enpresa-munduan euskararen erabilera normalizatzeko egiten duguna kontatzea zen liburu honen helburua. Lortu izatea espero dut, eta egiten ditugunak nahiko garbi adierazita uztea.

Dena dela, eta hasieran ere esan dudanez, liburu honek asko irabaziko luke irakurlearen ekarpenekin. Eta ekarpen horiek egin ahal izateko nahiz sortzen diren zalantzak argitzeko harreman-bideak hurrengo hauek izan daitezke:

- Lasarte-Oriako Udalaren Euskarako Zerbitzura zuzentzea, 943 376 184 telefonora (Marifer Gorostiza).
- Posta elektronikoa baliatzea: **m.gorostiza@lasarte-oria.org**.
- Ez ahaztu, gainera, **www.buruntzaldea.org** web orria.

Anima zaitez, ea guztion artean hobeto asmatzen dugun udalerri baten enpresa-munduko esku-hartzea planifikatzen!

6. Eranskina. *[Enpresak.mdb]* datu-basea

Askotan aipatu dugu liburuan zehar informazioa kudeatzeko erabiltzen dugun *Enpresak.mdb* datu-basea. Azken atal honetan, sakonago erakutsi nahi dizuegu zertan datzan, haren estrukturaz hobeto jabetzeko.

Hasteko, esan behar dugu, datu-basea informazio-multzo estrukturatu bat dela, eta informazio horren barruko atalek erlazioa dutela, gainera, beren artean.

Alor praktikora jaitsita, datu-baseak lana asko errazten digula esango genuke:

- Informazioa behar dugunean aurkitzeko aukera ematen digu.
- Informazioa orokortuz, erabiltzaile baten baino gehiagoren lana jaso dezakegu.
- Informazioa partekatzea ahalbidetzen digu.
- Balio ez duen informazioa saihesteko, daturen bat errepikatzea ekiditzeko programatu dezakegu.
- Datuak eguneratuta izateko aukera ematen digu.
- Bide ezberdinetatik errekupera daitezke datuak.
- Segurtasuna ahalbidetzen du.
- Estandarizazioa dakar.
- Edozein txosten oso azkar ateratzeko bidea ematen digu.
- Kontsultak modu arinean egiteko aukera ematen digu.
- Kontsulta horiek artxibo moduan gordetzeko posibilitatea eskaintzen digu.
- Edozein eremuren gaineko nahi beste kontsulta egiteko bidea irekitzen digu.

Datu-base baten diseinu logikoak datuak nola taldekatu behar diren deskribatuko du. Norberaren beharretara ahalik eta gehien hurbiltzen den sistema aurkitzen asmatzean dago gakoa. Hori ez da erabiltzaile normal baten lana, noski, baizik eta informatikari batena, edota informatikaz asko dakien batena.

Gure lana, erabiltzaile arruntona, teknikariona, egunerokoa ondo aztertzea da, eta datu-basea zertarako nahi dugun argi izatea, zein informazio mota kudeatu nahi dugun, eta nola nahi dugun informazio hori ateratzea.

Hasieran esan bezala, gure datu-basearen formularioak dira hurrengo orrietan ikusiko ditugunak.

Sartzen garenean, zortzi eremu dauzkagu aukeran. Horietako 3 ikusiko ditugu sakonean: enpresak, balantzetarako kopuruak eta zerrendak.

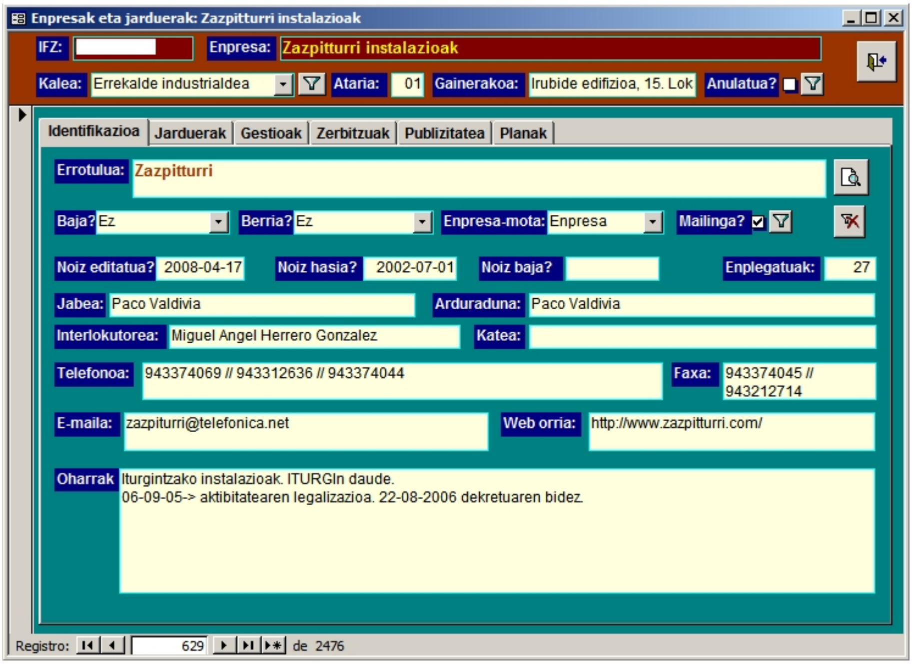
6/1 irudia

6.1 Enpresak

Hau da eremurik zabalena, eta datuen sartze lana atal honetan egiten dugu. Sei azpi-sarrera ditu, eta banan-banan ikusiko ditugu jarraian.

6.1.1 Identifikazio-fitxa

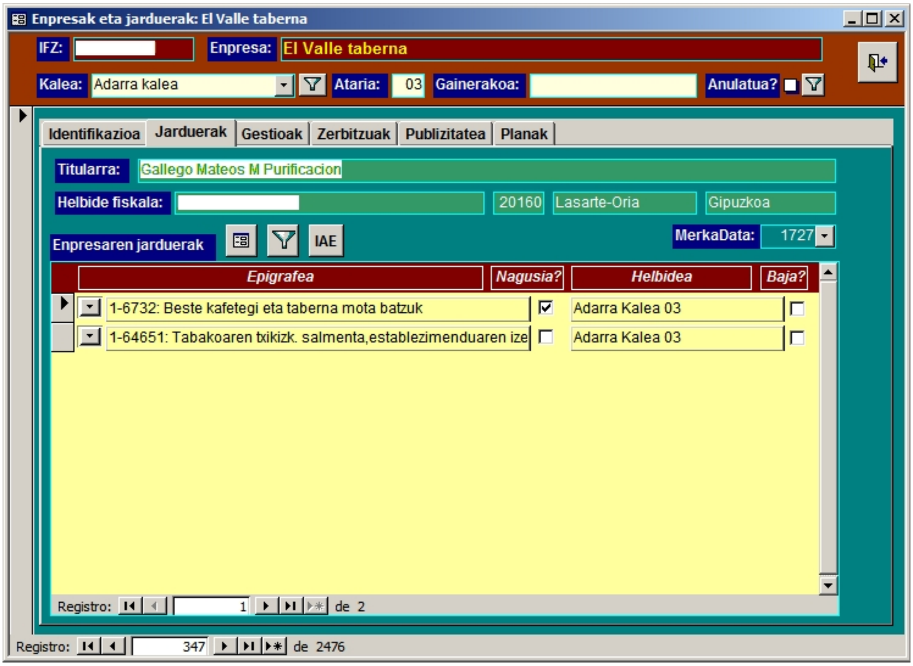
Enpresari buruzko hainbat datu sartzeko erabiltzen dugu. Zenbat eta osatuago izan (arduradunaren izena, kontaktuarena, gerentearena, telefonoa, e-maila eta enpresarekin harremanetan jartzeko beste datu inportante batzuk), orduan eta gehiago lagunduko digu geure lanerako erabakiak hartzeko orduan.



6.1.1/1 irudia

6.1.2 Jarduera

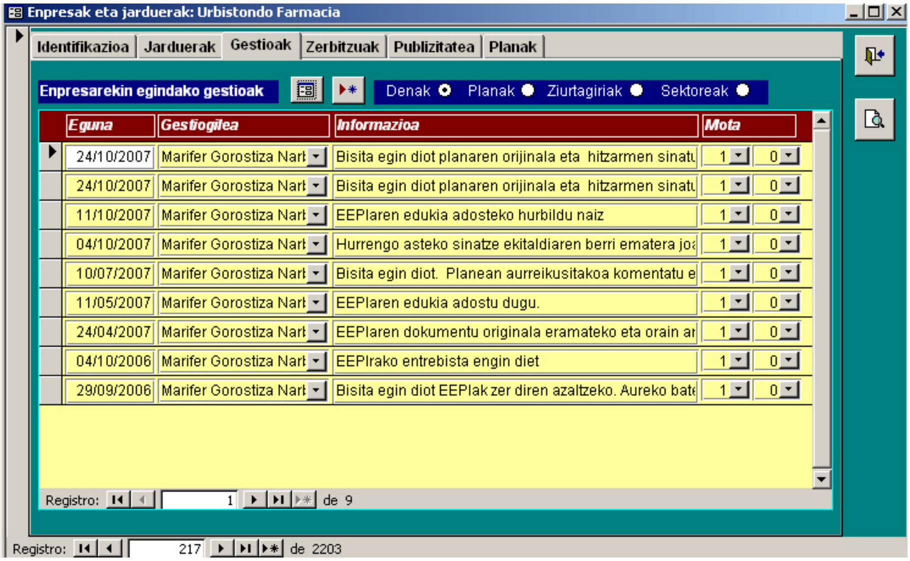
Enpresaren jarduerak aurkituko ditugu eremu honetan. Egitasmo baten aurrean, enpresak aukeratzen ditugunean, atal honi erreparatzen diogu, jarduerak enpresaren gaineko argibide asko ematen dizkigu eta.



6.1.2/1 irudia

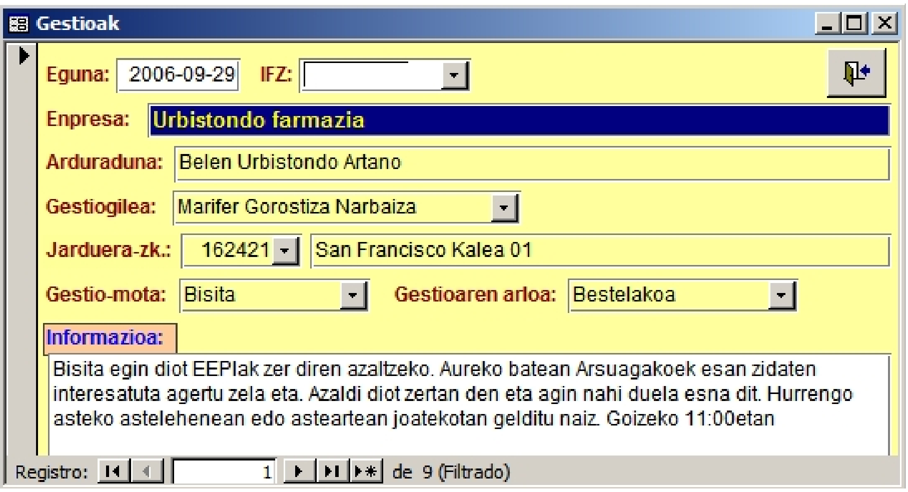
6.1.3 Gestioak

Fitxa honek enpresarekin egindako gestioen berri emango digu: gestio-mota, bisita edo deia egin den, eta zein arlori dagokion (planari, ziurtagiriari ala sektorekako lanari).



6.1.3/1 irudia

Alboan klikatuta, detaile gehiagorekin ikusiko dugu gestio bakoitza.



6.1.3/2 irudia

6.1.4 Zerbitzuak

Enpresari eman dizkiogun zerbitzuak eta diru-laguntzak jasotzeko erabiltzen dugun eremua da.

6.1.4/1 irudia

Eta, zehaztasun gehiago izateko, alboan klikatu.

6.1.4/2 irudia

6.1.5 Publizitatea

Enpresak egiten duen publizitatearen ezaugarriak jasotzen ditugu atal honetan. Lagina zein hilabetetan jaso den, zein formatutan egina dagoen, eta hizkuntzaren erabilera. Baita gutunaren bidezko erantzuna eman zaion ala ez. (Ikus 3.1.2/1irudia)

6.1.6 Planak

Eremu honetan sartuz gero, plan integralen eta ziurtagirien gaineko informazioa aurkituko dugu.

Plana egitean kontuan izaten diren sei arloak agertzen zaizkigu:

- kanpoko erlazioak.
- Barrukoak.
- Irudia eta errotulazioa.
- Kanpora begirako elementuak.
- Publizitatea.
- Hizkuntza erabiltzeko irizpideak.

Baita planaren faseak ere:

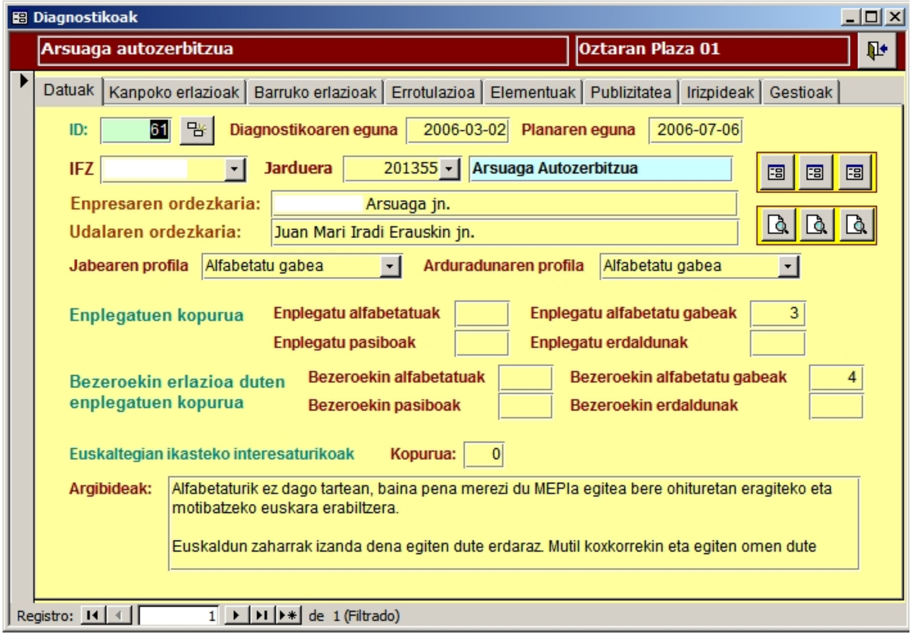
- Diagnostikoa.
- Helburuak.
- Enpresaren urratsak.
- Euskarako Zerbitzuarenak.

6.1.6.1 Diagnostikoa

Diagnostikoa euskara-plana egiteko datuak jasotzeko erabiltzen da, eta hainbat eremuk osatzen dute.

Datuak

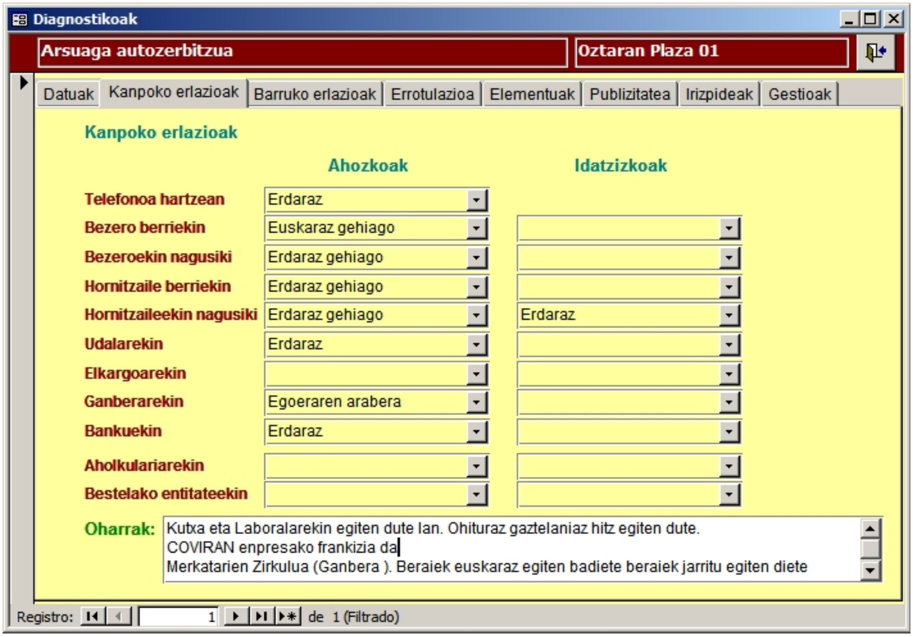
Alderdi hau oso garrantzizkoa da, eta *enpresa* eremuan sartutako datuek osatzen dute. Horien artean, langileen hizkuntzazko gaitasunarena dago, oso lagungarria dena enpresa batean egin daitekeen esku-hartzea planifikatzen dugunean. Egin dezakegunaren neurria emango digu, hein batean.



6.1.6.1/1 irudia

Kanpoko erlazioak

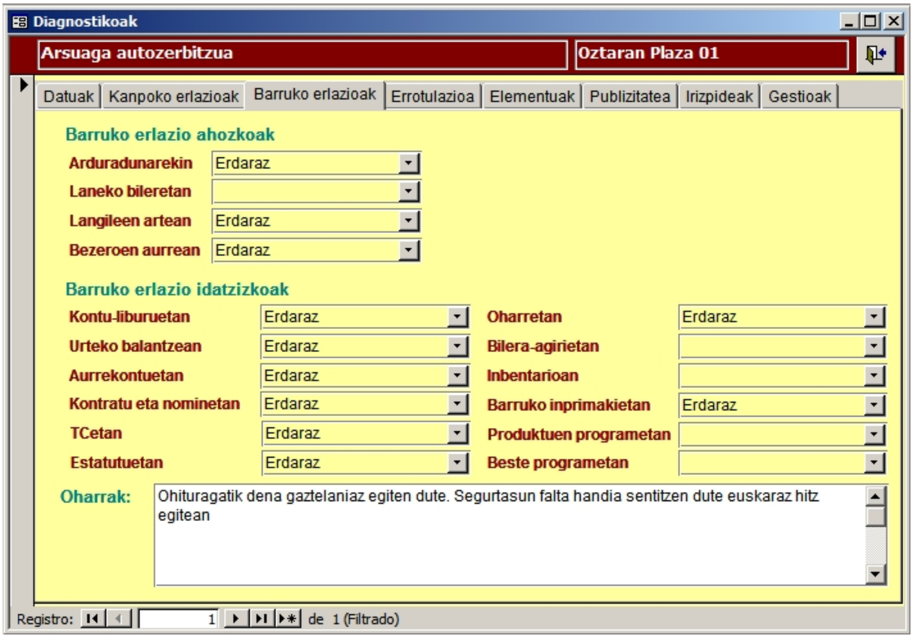
Hornitzaile, bezero, erakunde zein enpresaren gainerako ahozko nahiz idatzizko harremanetan erabiltzen den hizkuntza.



6.1.6.1/2 Irudia

Barruko erlazioak

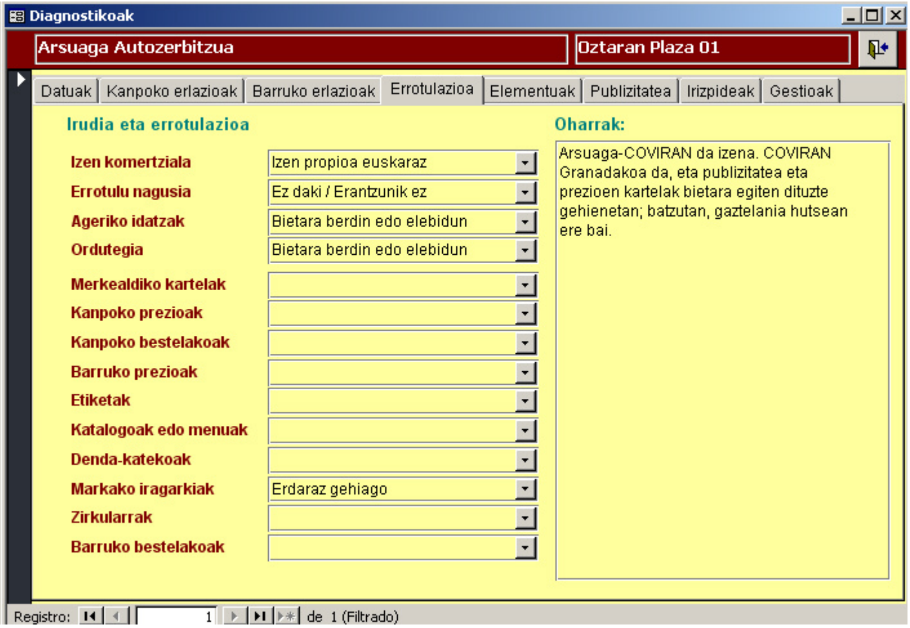
Langileen arteko harremanak, ahozkoak eta idatzizkoak, zein hizkuntzatan ematen diren.



6.1.6.1/3 irudia

Errotulazioa

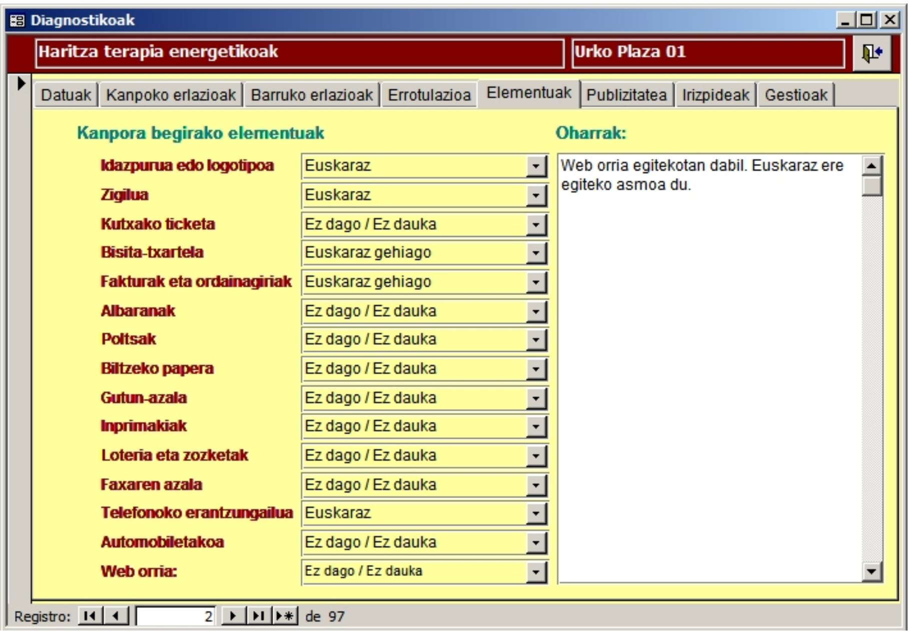
Enpresaren irudiarekin eta errotulazioarekin loturiko elementuak zein hizkuntzatan dauden.



6.1.6.1/4 irudia

Elementuak

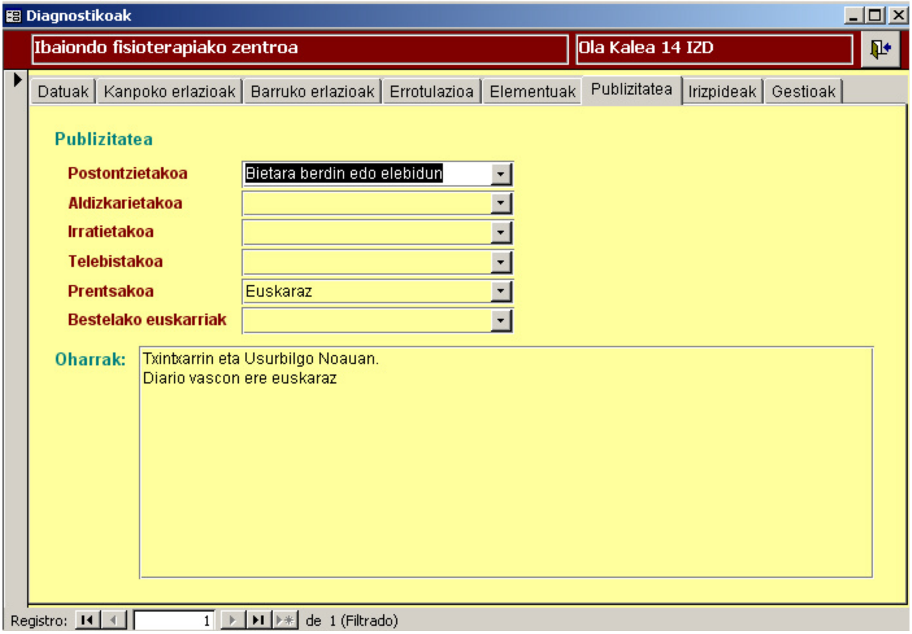
Enpresak dituen kanpora begirako elementuetan hizkuntza nola erabiltzen den.



6.1.6.1/5 irudia

Publizitatea

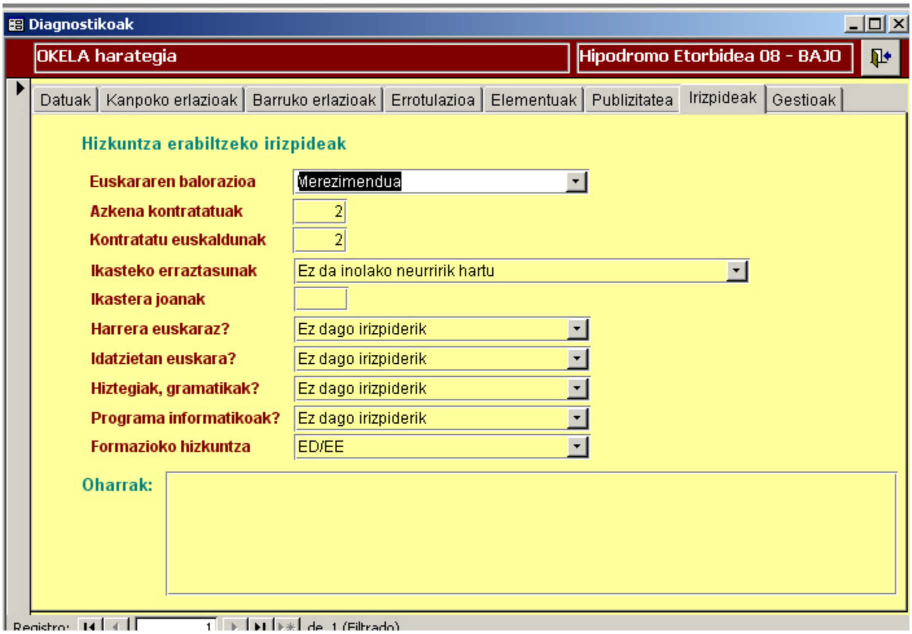
Zein hizkuntzatan egiten duten publizitatea.



6.1.6.1/6 irudia

Irizpideak

Enpresak hizkuntza erabiltzeko irizpiderik baduen.



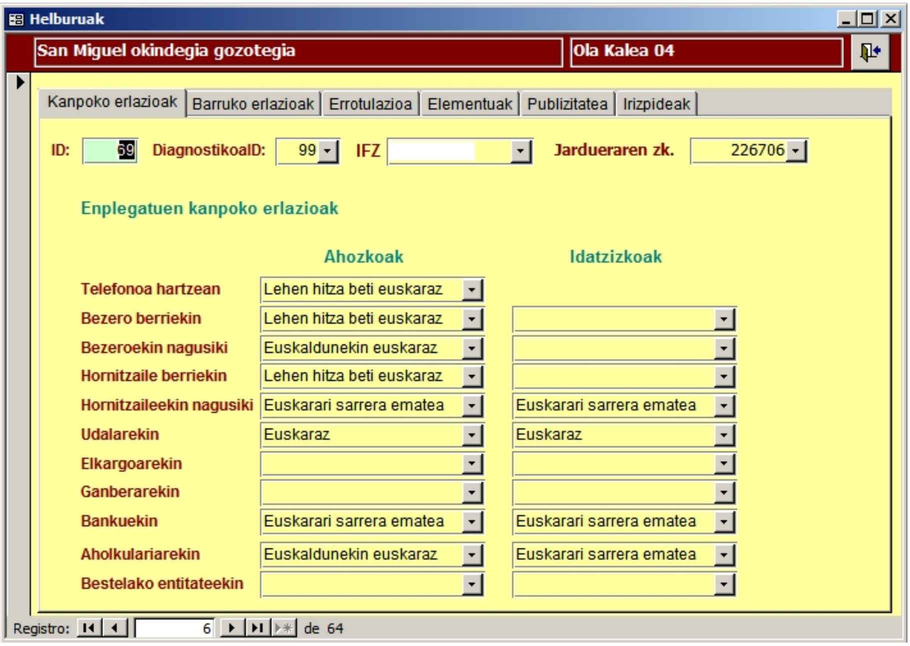
6.1.6.1/7 irudia

Gestioak

Hasiera batean agertu zaigun eremu berberaren beste sarrera bat da.

6.1.6.2 Helburuak

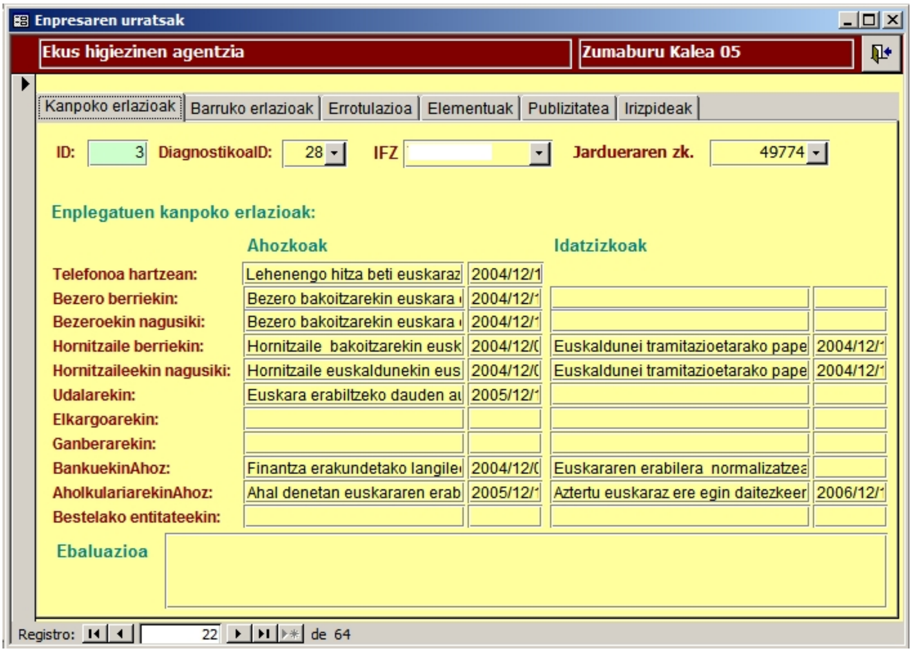
Diagnosian jasotako eremu berak aurkituko ditugu, egoera hobetzeko proposatzen diren neurriekin. Hurrengo irudian, adibidez, kanpoko erlazioekin loturiko helburuak agertzen dira.



6.1.6.2/1 irudia

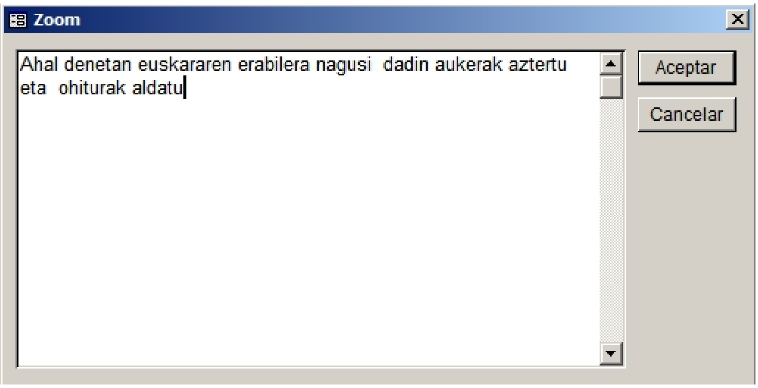
Enpresaren urratsak

Arlo bakoitzean jarritako helburuak betetzeko, enpresak emango dituen pausoak dira.



6.1.6.2/2 irudia

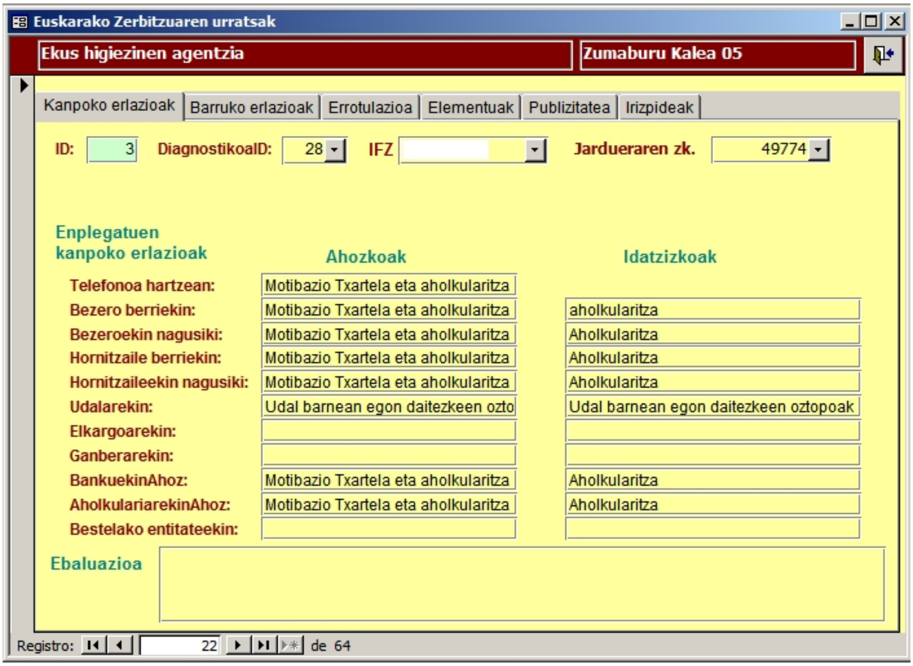
Eremuan idatzitako guztia ez dago ikusterik, baina, zooma eginda, sar gaitezke eremu bakoitzera, eta osorik ikusi.



6.1.6.2/3 irudia

Euskarako Zerbitzuaren urratsak

Euskarako Zerbitzuak helburuak betetzen laguntzeko emango dituen pausoak dira hauek.



6.1.6.2/4 irudia

6.2 Balantzerako kopuruak

Kopuru orokorrak

Ebaluazio kuantitatiboan ikusi dugu jadanik arlo honen hainbat adibide; ez ditugu, bada, berriro errepikatuko.

6.2/2 irudia

Aurreko taulan, urte jakin batean izan ditugun enpresa berriak, zenbat alta eta zenbat baja, zenbat gestio, subentzioetan eman dugun diru kopurua, eta abar.

Enpresa ukituen kopuru orokorrak

Taularen eremu honetan sartuz gero, azken urteetan bisitatu edo gestionatu ditugun enpresen kopuruak ikus daitezke, eta konparatu, adibidez (ikus 3.1.1/1 irudia).

Gestioen kopurua

Urte batean zenbat bisita, dei edo bestelako gestio egin diren (ikus 3.1.1/2 irudia).

Zerbitzuen kopurua

Urtean zehar zerbitzu mota bakoitzeko zenbat izan diren.

Urtea	Zerbitzu-mota	Zerbitzuak
2008	---	6
2008	Ordutegia	22
2008	Menua	1
2008	Bertako idazkia	44
2008	Prezio-zerrenda	5
2008	Web orria	3
2008	Dokumentua	17
2008	Publizitaterako testua	12
2008	Termino-lista	6
2008	Bestelako itzulpena	5
2008	Kontsulta linguistikoa	2
2008	Hiztegia	2
2008	Materiala	2
2008	Testu-zuzenketa	3
2008	Irizpideak	1
2008	Produktua	130
2008	Karpeta	13
2008	Bestelako zerbitzua	2
	Guztira:	276

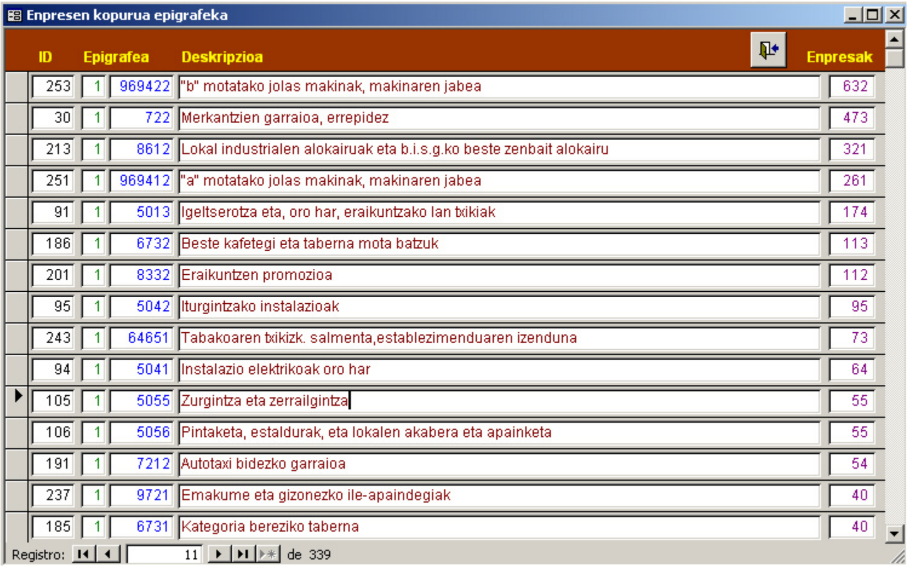
6.2/3 irudia

Subentzioen kopurua

Urte batean eman diren subentzioak zertarako izan diren eta kontzeptu bakoitzeko zenbat diru eman dugun (ikus 3.1.1/3 irudia).

Enpresak epigrafeka

Epigrafe bakoitzean daukagun enpresa kopurua.

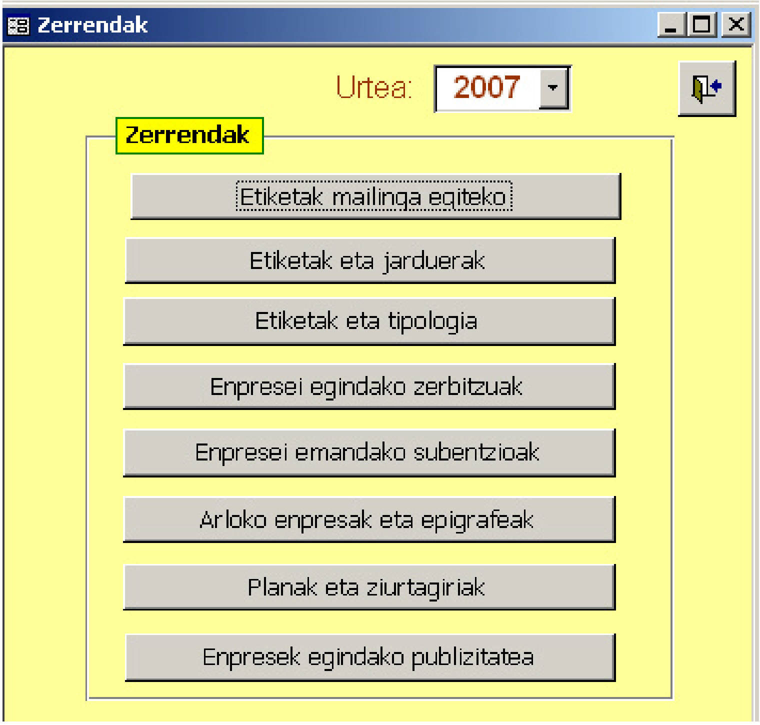


ID		Epigrafea	Deskripzioa	Enpresak
253	1	969422	"b" motatako jolas makinak, makinaren jabea	632
30	1	722	Merkantzien garraioa, errepidez	473
213	1	8612	Lokal industrialen alokairuak eta b.i.s.g.ko beste zenbait alokairu	321
251	1	969412	"a" motatako jolas makinak, makinaren jabea	261
91	1	5013	Igeltserotza eta, oro har, eraikuntzako lan txikiak	174
186	1	6732	Beste kafetegi eta taberna mota batzuk	113
201	1	8332	Eraikuntzen promozioa	112
95	1	5042	Iturgintzako instalazioak	95
243	1	64651	Tabakoaren txikizk. salmenta,establezimenduaren izenduna	73
94	1	5041	Instalazio elektrikoak oro har	64
105	1	5055	Zurgintza eta zerrailgintza	55
106	1	5056	Pintaketa, estaldurak, eta lokalen akabera eta apainketa	55
191	1	7212	Autotaxi bidezko garraioa	54
237	1	9721	Emakume eta gizonezko ile-apaindegiak	40
185	1	6731	Kategoria bereziko taberna	40

6.2/4 irudia

6.3 Zerrendak

Atal honetan agertzen diren zerrendak hainbat helburu betetzeko osatuz joan garenak dira.



6.3/1 irudia

Etiketak mailing-ak egiteko

Momentuan momentuko helburuen arabera markatzen dugu datu- basean mailinga nori zuzendu eta nori ez. Etiketak inprimatzeko aukera ematen digu.

Etiketak eta jarduerak.

Jardueraka ere atera daitezke etiketak; hau da, sektore bat hartzen dugunean, sektore horretako establezimendu guztiei zerbait bidali nahi badiegu, atal honetan aurkituko ditugu etiketak prest.

Etiketak eta tipologia

Arestian aipatu bezala, enpresa bateko enplegatuen hizkuntzazko tipologia ezagutzea oso garrantzizkoa da esku hartzea planifikatzeko orduan,arduradunarena batez ere.

Arduradunaren tipologia kontuan izanda ateratzeko aukera eskaintzen digu eremu honek: alfabetatua, erdalduna edo pasiboa.

Irudian, arduradun alfabetatuaren tipologiako hainbat enpresa.

Arduradunaren tipologia:
ED/EE

Andatza taberna

Andatza plaza 02 behea
20160 LASARTE-ORIA

Andatza tabema

Andatza plaza 02 behea
20160 LASARTE-ORIA

Katanga puba

Andatza plaza 04 behea
20160 LASARTE-ORIA

Naiban kafe-puba

Andatza plaza 04 behea
20160 LASARTE-ORIA

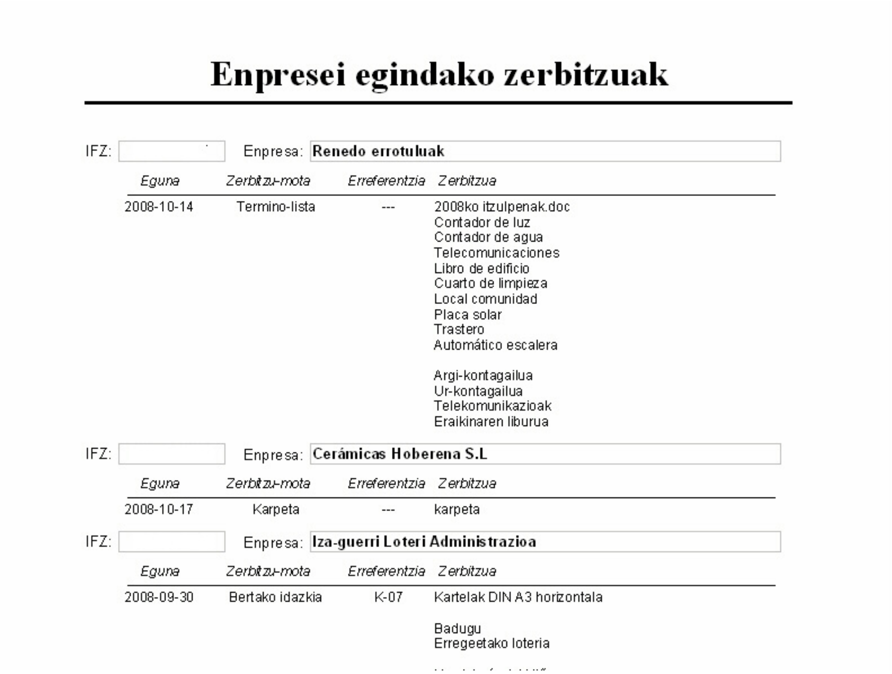
Bearzun Donostia Project zeramikak

Antxota kalea 01
20160 LASARTE-ORIA

6.3/2 irudia

Enpresei egindako zerbitzuak

Enpresa bati egindako zerbitzu guztiak inprimatzeko aukera ematen digu. Askotan, haiei erakusteko ere balio izan dezake.



Enpresei egindako zerbitzuak

IFZ: Enpresa: **Renedo errotuluak**

Eguna	*Zerbitzu-mota*	*Erreferentzia*	*Zerbitzua*
2008-10-14	Termino-lista	---	2008ko itzulpenak.doc Contador de luz Contador de agua Telecomunicaciones Libro de edificio Cuarto de limpieza Local comunidad Placa solar Trastero Automático escalera Argi-kontagailua Ur-kontagailua Telekomunikazioak Eraikinaren liburua

IFZ: Enpresa: **Cerámicas Hoberena S.L**

Eguna	*Zerbitzu-mota*	*Erreferentzia*	*Zerbitzua*
2008-10-17	Karpeta	---	karpeta

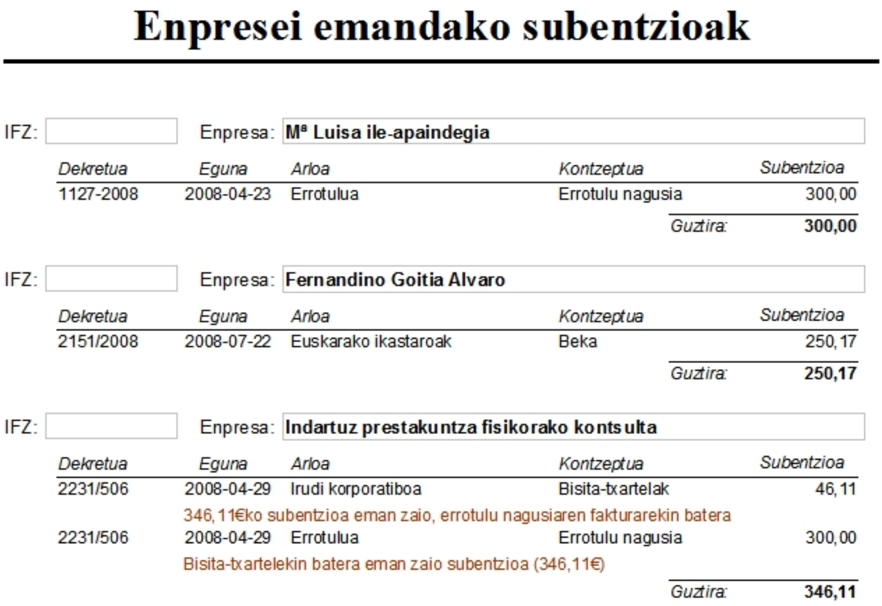
IFZ: Enpresa: **Iza-guerri Loteri Administrazioa**

Eguna	*Zerbitzu-mota*	*Erreferentzia*	*Zerbitzua*
2008-09-30	Bertako idazkia	K-07	Kartelak DIN A3 horizontala Badugu Erregeetako loteria

6.3/3 irudia

Enpresei emandako subentzioak

Diru-kopurua, dekretuaren zenbakia eta kontzeptua ikusteko.



Enpresei emandako subentzioak

IFZ: Enpresa: **Mª Luisa ile-apaindegia**

Dekretua	*Eguna*	*Arloa*	*Kontzeptua*	*Subentzioa*
1127-2008	2008-04-23	Errotulua	Errotulu nagusia	300,00
			Guztira:	**300,00**

IFZ: Enpresa: **Fernandino Goitia Alvaro**

Dekretua	*Eguna*	*Arloa*	*Kontzeptua*	*Subentzioa*
2151/2008	2008-07-22	Euskarako ikastaroak	Beka	250,17
			Guztira:	**250,17**

IFZ: Enpresa: **Indartuz prestakuntza fisikorako kontsulta**

Dekretua	*Eguna*	*Arloa*	*Kontzeptua*	*Subentzioa*
2231/506	2008-04-29	Irudi korporatiboa	Bisita-txartelak	46,11
	346,11€ko subentzioa eman zaio, errotulu nagusiaren fakturarekin batera			
2231/506	2008-04-29	Errotulua	Errotulu nagusia	300,00
	Bisita-txartelekin batera eman zaio subentzioa (346,11€)			
			Guztira:	**346,11**

6.3/4 irudia

Arloko enpresak eta epigrafeak

Arlo bakoitzeko enpresen zerrendak ere inprima daitezke.

Hautatu arloa

Arloa	Epigrafeak
Gestoriak eta artekaritzak	196, 197, 198, 199, 209, 266, 267, 268
Ile-apaindegiak	237, 238, 290, 292, 293, 298, 299
Informatikakoak	16, 17, 38, 68, 82, 275, 276, 277, 37, 167
Okindegiak eta gozotegiak	4191, 6441, 6442, 6443, 6472, 6473, 6524
Tabernak eta kafetegiak	182, 183, 184, 185, 186

Inprimatu

6.3/5 irudia

Planak eta ziurtagiriak

Arlo honetan atera daitezkeen zerrendak egindako euskara-planetakoak eta ziurtagirietakoak dira. (Ikus 3.1.4/1 taula)

Enpresek egindako publizitatea

Urte batean zehar enpresek egindako publizitatearen zerrenda izateko aukera emango digu. (Ikus 3.1.2/1 taula)

Eta, honenbestez, gure datu-basea ulertzeko behar diren zehaztasunak emanda daudelakoan, bukatutzat jotzen dugu atal hau, eta atal honekin batera liburua.

Mila esker zuen arretagatik.