



EUSKARA PLANAREN ESKULIBURUA

1. IZENBURUA

Euskara planaren eskuliburua

10 2. AURREKARIAK

Ezaguna da euskal enpresek, erakundeek¹ berritzatzeko eta, oro har, lehiakorrago izateko azken hamabost urteotan batez ere egin duten lana. Berritzatzeko saio hori, ordea, zenbaitetan ez da bakarrik kudeaketa-moldeak, baliabide teknologikoak, tresneria edo azpiegietura berritzera mugatu: erakunde edo enpresa batzuek eredu propio baten alde egin, eta beren irudia edo/eta lana euskaraz (ere) egitera jo dute, balio erantsi bat emango diela iritzirik.

20 Gaur egun bada erakunde-multzo bat, enpresak bereziki, euskara beren eguneroko lanean, irudian eta sistematikan integratzeko ahalegina egiten ari dena, —zein bere ahalmen eta nahien arabera—, horretarako prozesu planifikatuak —euskara plan deitzen ditugun hauek hain zuzen ere— erabiliz². Bide honi ekin zioten aurreneko erakundeak 1990eko hamarkadaren hasieran abiatu ziren, denbora honetan gutxieneko *know-how* edo egiten jakite bat metatu dute, hortaz. Haiei jarraiki gero eta gehiago dira bide horri ekin nahi dioten erakundeak, gero eta handiagoa euskara planek sortzen duten jakin-mina.

30 Hasierako hitzetara itzuliz, enpresen munduak, oro har, ekarri egin ditu bere ohiko gestio-moldera Kalitatea Kudeatzeko Sistemak ezarriz geroztik sortutako ereduak: ISO 9000 serieko arauak dira horren adibide, eta ezaugarritzat dute, besteak beste, kanpoko agente batek eredu horiek egiaztatu eta aitortu behar izatea, erakundeok bere bezeroen nahiz kanpoko gainerako eragileen aurrean behar besteko konfiantza eta sinesgarritasuna irabaz dezaten. Serie horren ondotik etorri dira ISO 14001 ingurumenaren alorrean edota OHSAS lan-arriskuen prebentzioarenean, hedatuenak eta ezagunenak aipatzearren. Hala ere, sistema hauek abian jartzea ez dago erakunde guztien eskura, dela baliabide mugatuak izateagatik, dela azpiegiturazko gabeziengatik, besteak beste.

Euskara planaren helburu nagusia erabilera areagotu eta berau erakundearen kulturaren edo sistematikan integratzea denez, kudeaketa-eredu estandar horiek metodologikoki aintzakotzat hartu, eta egokitu egin behar izan dira, euskara planaren ezaugarrietara dimentsionatuz, hartara ahalik eta erakunde gehienek eskuragarri izateko.

40 Hori horrela, eskuliburu honen helburua indarrean dauden kudeaketa-sistema horiei jarraiki, baina modu sinplifikatuagoan, euskararen agerpena eta erabilera areagotzeko lan-prozesu egingarria proposatzea da, plangintza-aldi batean nahiz zenbaitetan barrena presentzia eta erabilerazko emaitzak lortuz, euskara erakundearen integratzea xede izango duena, haren egoera soziolinguistikoan, ahalmenean eta borondatean oinarrituta betiere. Hori guztia, euskaren presentzia eta erabilera kudeatzeko ez ezik, enpresako gainerako hizkuntzak —eleoniztasuna alegia— kudeatzeko ere balio dezakeela ahaztu gabe, bereziki euskal enpresen nazioarteratze-prozesua gorantz doan honetan.

¹ Erakunde hitz generikoaren pean hainbat izaeratako entitateak izendatu nahi izan ditugu, hala nola, enpresak, elkargoak, elkarteak, sindikatuak, fundazioak, etab.

² Badira beste erakunde batzuk euskaraz dihardutenak bere gisara, prozesu planifikaturik izan gabe alegia. Horiez gain, euskara bera lan-gai edo lanabes izaki, badira beste erakunde batzuk, euskalgintzaren ingurukoak, euskaraz jarduten dutenak.

Horixe da beraz idatzi honen helburua. Horri jarraiki, prozesu horren gako-ideiak honako hauek izango dira:

- 50
1. Euskararen erabilerazko eta presentziazko emaitza sistematikoak lortzea da helburua. Langileen hizkuntza-prestakuntza eta itzulpena baliabide baino ez dira hori lortzeko. Ahal denean, euskarazko sormena itzulpenaren aurretik hobestera joko da, bereziki erakundearen egoera demolinguistikoak³ horretarako aukera ematen duenean. Emaitza sistematiko horiek jarraian zerrendatzen diren gako-ideiekin estu loturik daude, eta, horrenbestez, horiek ere ebaluazioaren parte izango dira.
- 60
2. Erakundeko alderdi guztien adostasuna, eta bereziki zuzendaritzaren edo goi-organoen ageriko konpromisoa euskara planarekiko. Planaren eraginpeko kideen parte-hartzea eta dedikazioa oinarritzko betekizuntzat joko du zuzendaritzak, eta euskara plana bere eginez, zuzeneko inplikazioa azalduko du.
 3. Euskara erakundearen berezko osagai izatea lortu nahi da, neurri batean edo bestean, eta planarekiko sintonian betiere. Hortaz, erabilera eta presentziazko helburuez gain, euskara arian-arian egiturazko elementuetan integratu eta emaitzak denboran iraunarazteko estrategiak ere landuko ditu erakundeak. Horretarako lanpostu-horniketan, dokumentu berrien sorkuntzan, erakunde-irudiaren eskuliburuan, lan-prestakuntzan, kudeaketa sistemetan, etab.etan, dagozkion irizpideak txertatuko ditu, etorkizunean erabilera sistematikoa izan dadin.
- 70
4. Organizazioko egoera soziolinguistikoaren azterketa oinarri izatea, erabilera- eta presentzia-adierazleak ezarriz, legezko betebeharrak jasoz, eta alderdi ekonomikoa ere aintzat hartuz.
 5. Ardatz eta maila lorgarrienen lehenespena egitea, planaren nondik norako nagusiak finkatzeko irizpide gisa.
 6. Euskara plana abian jarritz geroztik lortutako presentzia eta erabilerazko emaitzen neurketa eta jarraipena egitea, adierazleen bitartez.
- 80
7. Euskararen zuzentasuna, egokitasuna eta ulergarritasuna bermatzea, erakundeko beste hizkuntzen erabileran bermatzen diren bezalaxe.

3. HELBURUA ETA IRISMENA

Eskuliburu honen helburua oinarritzko jarraibideak ematea da bere euskara plana egin eta kudeatu nahi duen erakundeari. Planteamendu honek guztiak Erreferentzia Marko Estandarra (EME aurrerantzean) deritzan laguntza-koadroa du oinarri, eta aurrera egin aurretik berau irakurria izatea gomendatzen zaio irakurleari (ikus 1. Eranskina).

- 90
- Jarraibide hauek aplikagarriak dira erakunde/enpresa batean euskara planaren kudeaketa-metodoa ezartzeko, baita jarraibide horiek betetzen diren ebaluatzeko ere.

4. ERREFERENTZIA-ARAUAK

Ez dago, gaur egun, alor honetarako Araurik.

³ Euskal hiztunen kopurua

100 Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua garatzen duen 6/2003 Legearen eraginpean dauden erakundeek, haren VII. Kapituluari jasotzen diren Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen hizkuntza- eskubideak bermatu beharko dituzte; Dekretu batek finkatuko ditu zehazki erakunde horiek bete beharreko betekizunak.

5. PROZESUAREN OSAGIAK

5.1. Zuzendaritzaren konpromisoa (hizkuntza politikaren agiria, euskara planaren koordinatzailea eta euskara batzordea)

110 Erakundeko zuzendaritzak —edo aginte exekutibo gorena duen organoak—, honako urrats hauek egingo ditu:

1. Erakundearen hizkuntza politikaren agiria landu eta indarrean jarriko du, euskara planaren bitartez landuko diren alderdiak eta abian jarriko diren ekimenak marko egokian egin daitezela. Agiri hori planaren inplementazio-aldiaren hasieran jakinarazi ohi da.

Hizkuntza politikaren agiriak koherentea izan behar du planean finkatutakoarekin; horrez gain, honako alderdi hauek ere jaso behar ditu:

- Etengabeko hobekuntzarekiko konpromisoa, baita euskarari iraupidea emateko konpromiso proaktibo ere, euskara planak landuko dituen ardatz eta mailetan.
- 120 – 6/2003 Legearen eraginpean dauden erakundeei dagokienez, araudiak ezarritako betekizunei egokitzeko konpromisoa, baita egokitzapen-plana abian jartzekoa ere, beharrik izanez gero.

Erakundeko hizkuntza politikaren agiria, halaber:

- Berriaz eta modu aktiboan zabalduko da erakundeko kide guztien artean, proiektua zuzendaritzarena ez-ezik, enpresa osoarena ere izan dadin.
2. Euskara planaren koordinatzaile bat izendatuko du, egiteko nagusi hauek izango dituen:
 - 130 – Euskara planaren ardura eta ekintzen koordinazioa: planean finkatu helburuak betetzen ari direla eta etengabeko hobekuntza aplikatzen ari dela zaintzea.
 - Euskara planaren baliabide zein kostuen kudeaketa eta kontrola: ekintzen bideragarritasun tekniko eta ekonomikoaren azterketa burutzea, planeko beste eragilean laguntzaz.
 - Euskara planaren prozesuaren berri ematea zuzendaritzari, honek errebisioa egin dezan, eta, bidenabar, etengabeko hobekuntzaren ildotik lortu helburuak irauarazteko sistematika ezar dezan.
 - Euskara plana garatzeko informazio eta bitartekoen premiak identifikatzea, eta horiei erantzuteko ekintzak gauzatzea, planeko beste eragilean laguntzaz.
 - 140 – Euskara batzordea eratzen bada, berau lideratzea eta zuzentzea
 - 6/2003 Legearen eraginpean dauden erakundearen kasuan, legeak jasotzen dituen betekizunen betetze-mailaren ebaluazioa kudeatzea, eta hala balegokio, egokitzapen-planaren jarraipena egitea.

3. Beharrezko joz gero, euskara batzordea izendatuko du. Koordinatzaileak, zuzendaritzako ordezkariak, erakundeko kide kualifikatuek, langileen ordezkariak eta, balego, kontratatutako

euskara-teknikariak, osatuko dute gutxienez batzorde hau. Batzordearen zereginak honako hauek izango dira, besteak beste:

- 150
- Koordinatzailearekin batera, euskara planaren koordinazioa eta gidaritza gauzatzea, plana modu koherentean burutu dadin.
 - Euskara planaren helburuen, ekintzen eta epeen jarraipena egitea eta, behar izanez gero, ekintza zuzentzaileak proposatzea. Horien bideragarritasun tekniko eta ekonomikoaren azterketa burutzea, koordinatzailearekin batera.
 - Euskara planaren komunikazioa egitea.
 - Erakundearen hizkuntza-egoera zertan den jakiteko informazioa ustiatu eta ondorio nagusitara iristea. Ondorio horietatik abiatuta, hurrengo fase batean landu daitezkeen maila nahiz egiteko posibleen proposamena egitea zuzendaritzari, euskara planeko beste eragileekin batera.
- 160
- Euskara planaren bidez lortuko denari eusteko sistematika lantzea eta, koordinatzailearekin batera, zuzendaritzari aurkeztea.
 - 6/2003 Legearen eraginaren pean dauden erakundeen kasuan, koordinatzailearekin batera, legeak jasotzen dituen eskakizunen bete-mailaren ebaluazioa kudeatzea, eta hala balegokio, egokitzapen-planaren jarraipena egitea.
- 170
4. Euskara planari onespena emango dio, eta beharrezkoa balitz, baita 6/2003 Legeari egokitzeko planari ere. Halaber, koordinatzailearen nahiz euskara batzordearen eskariz euskara plana ezartzeko behar diren giza baliabideak, ekonomikoak, edo bestelakoak eskuratuko dizkio planari. Horrez gain, euskara batzordeak edota euskara koordinatzaileak egindako proposamen eta galderei erantzuna emango die, eta planean esku hartuko duten langileen baldintzak aztertu eta bideratuko ditu.
 5. Euskara planaren inguruko komunikazioa burutuko du beste eragileekin batera, plana enpresako kide guztien proiektua dela ikusarazteko, eta haien parte-hartzea edo aldeko jarrera sustatzeko.
 6. Ebaluatu egingo ditu lortu diren emaitzak, bai egitekoen betetze-mailari dagokionez, baita plana bera kudeatzeko moduari dagokionez ere.

180 5.2. Erakundearen egoera soziolinguistikoaren azterketa eta diagnosis

5.2.1. Eragin-gunea mugatzen

Zuzendaritzak —beste eragileen laguntzaz— adierazi beharko du zein den euskara planaren eragin-gunea.⁴

Mugatze lan horretarako erakundeak **Erreferentzia Marko Estandarra**, eta bertan aipatzen diren hiru ardatzak eta mailak erabiliko ditu lagungarri gisa (ikus 1. Eranskina), horietatik abiatuta bere lan-hipotesia formulatzen hasteko.

190

Lantzeko aukeratzen diren ardatzak eta mailak nolako, halako izango da eragin-gunea bera ere, gehienetan. Baina prozesua alderantziz ere izan liteke, hau da, atal jakin bateko egoera demolinguistikoa ona delakoan, haren arabera plana egitea.

⁴ Eragin-gunea(k) finkatzea, Ppana non, zein enpresa-ataletan gauzatuko den esatea da. Adibidez 1. Ardatza landu nahi izanez gero, normalean Marketing edo Administrazio atalak eta Harrerako lanpostuak gutxienez hartuko ditu mendean. Eragin-gunea bat edo batzuk izan litezke, aukeratutako ardatz eta mailen arabera beti ere.

Nolanahi ere den, orain arte metatutako esperientziak, zehaztapenak zehaztapen, erakusten du:

- Euskal hiztunen indize apala duten erakundeeetan, bereziki presentzia areagotzera eta erabilera optimizatzen jo izan dutela, oro har.
Horrek esan nahi du EMEko 1. ardatza lantzen jo ohi dela gehienbat, hau da, Erakundearen Irudia eta Komunikazioa lantzen, (errotulazioa eta harrera elebidunak bereziki). Erakundearen bezeroak gehienbat Euskal Herrikoak izanez gero, hauekiko harremana ere landu ohi dela (2. ardatza). Eta, azkenik, Barne Harremanetan zabalkunde handiko zenbait agiri erraz, errepikakor eta labur ere landu ohi dela (3. ardatza)
- Euskal hiztunen indizea ohargarria izan dutenetan, berriz, aurrekoek gain barne-harremanetako lan-eginkizun orokorren, errazen eta lorgarrienak euskaraz (ere) egitera, optimizatzen bideratu izan dira, lan-prestakuntzan eta baliabide informatikoetan egindako hainbat urratsekin batera. Ahozko harremanak ere —ohiko harreman-hizketak eta lan-bileretakoa— lantzen dira.

210 5.2.2. Egoera soziolinguistikoaren azterketa

Aldatu nahi den hori zenbateraino hobetu den neurtuko bada, abiapuntuko egoera deskribatu beharra dago, egoera soziolinguistikoaren azterketa, diagnostikoa, egin beharra dago.

Hau egiteko komeni da prozesuaren arduradun bat izendatzea erakundeak. Bestalde, erakundeak bere esku du kanpoko enpresa laguntzaile bat kontratatzea, azterketa hau eta geroko euskara planaren ardura teknikoa ere eramateko.

Diagnostiko honek erakundeko datu orokorrez gain, honako datu hauek ere jasoko ditu:

- Euskararen erabilera eta presentzia datuak, EMEko ardatza eta maila (check list).
- Ardatz eta maila horiek landu gabe dauden kasuetan, horien egingarritasuna.
- Egingarri jo diren maila horiekin lotura duen kideen euskara-gaitasuna (ggb.ko datuak).
- Indarrean dauden hizkuntza-irizpideak.
- Begiz jotako eragin-gunea(k).

Planaren neurri-tamainak kontuan, diagnostiko zehatzagoa ere egin ahal izango da, besteak beste, langileen hizkuntza-gaitasunari buruz, edota beharrezko jotzen den beste alderdiren bati buruz datuak jasotzeko.

230 Begiz jotako ardatz eta mailen buruzko informazioa kuantifikatu, inbentariatu edo neurtu beharko du erakundeak.

3. mailan, ahozko harremana duten item-en kasuan, horiek egiten dituen langilearen edo langileen hasierako euskara-maila zehaztuko da.

Horretarako guztirako, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aplikazio informatiko bat jarriko du erakundeen eskura.

Euskara planari dagozkion legezko betekizunak

240 6/2003 Legearen eraginpeko erakundeen kasuan, legezko betekizunak zein eremutan gauzatzen diren identifikatu eta betetze-maila zein den egiaztatu beharko du, egoera soziolinguistikoaren azterketaz baliatuta.

Alderdi hauen identifikazioa eta ebaluazioa urtean behin egingo da.

5.3. Ardatz eta mailen lehenespena. Lantzeko helburuen aukeraketa

250 Egoera soziolinguistikoaren diagnostikoa egin eta gero, erakundeak bere euskara planean jasoko ditu epe jakin baterako lortuta nahi dituen alderdiak, urteka bilduta. Alde horretatik erakundeak berak finkatuko du euskara planaren iraupena zein izango den, zenbat urtetakoa alegia. Planaren bitartez zein alderdi lortu nahi dituen lehenesteko garaian, irizpide hauek erabil daitezke:

- Lorgarritasuna: errazenetik zailenera eta orokorrenetik zehatzenera
- Eragin biderkatzailea
- Legezko betekizun izatea
- Kostu ekonomikoa

260 Fase honetan lanerako lehenesten diren ardatzak eta mailak zuzendaritzak ere onartuak izan beharko dute.

5.4. Euskara plana

Erakundeak hainbat urteren buruan lortuta nahi dituen ardatzak, mailak eta egitekoak, biltzen dituen agiria da. Urte anitzeko euskara plana, urtez urteko ekintza edo kudeaketa planetan zatikatuko da, eta hor jasoko dira gutxienez, erakundeak bideratuko dituen ekintzak. Plan hau ere baliabide informatikoz egin ahal izango da, eta aurretik diagnostiko fasean jasotako informazioaren gainean landuko da.

270 a) Urte anitzeko euskara planean finkatuko du enpresak:

- Ardatz eta maila bakoitzari dagokionez, zer den lortu nahi dena, baita zer den jada edo dagoeneko lortuta duena ere.
- Eragin-gunea(k): egiteko hori bereziki non landuko den, hau da, enpresaren gune guztietan, sail oso batean, atal jakin batean/batzuetan.
- 3. mailan ageri diren euskarrien kasuan, zein hizkuntza-trataera emango zaion bakoitzari (euskaraz ere, euskara hutsez, euskara bereiz edota euskara zati batean). Ahozko harremana dakarten item-en kasuan, berriz, zein den langileak une horretan duen euskara-maila, eta zein den epe baten buruan lortu beharrekoa.
- Zein urtetan landuko den (urte batean baino gehiago lantzea gerta daiteke beharrezko).
- Lortuko dituen emaitzak sistematizatzeke landuko dituen irizpideen aurreikuspena.

280

Bilakaerazko adierazleak

Landuko diren ardatzak eta mailak nahiz legezko betekizunak oinarritzat hartuta, bilakaera-adierazleak finkatuko dira, 2. mailari dagozkion item-etan bereziki.

Euskara plan hori urtez urteko kudeaketa planen bidez garatuko da.

290 b) Urteko kudeaketa plana:

1. Urte anitzeko planean begiz jotakoak betetzeko bideratuko diren ekintzak, parte-hartzaileak (zirkuitua, hala balegokio), adierazleak, erantzuleak, kostu ekonomikoa eta epeak jasoko ditu, bi xede hauekin:
 - Begiz jotako epe horretan erabilerazko eta presentziarazko helburuak lortzea.
 - Lehenetsitako maila eta helburuen gaineko kontrola ezartzeko moduak finkatzea, lortutakoa iraunaraztea posible egingo dutenak.
2. Erakundeko gainerako kideei jakinaraziko zaie komunikazio planaren bitartez.

300 3. Urtero ebaluatuko da.

Zuzendaritzak onartu beharko du euskara plana, eta dagozkion arduradunak, epeak eta bilakaera adierazleak; beharrezkotzat jotzen diren baliabideak esleituiko ditu, behar bezala gauza dadin.

Hobetzeko planteatzen diren helburuak, begiz jotzen diren ekintzak eta espero diren emaitzak, koherentziadunak eta erakundearen neurrikoak izan beharko dute.

Euskara planaren inplementazioa

310

Euskara plana onartu ondoren, gauzatzeari edo inplementatzeari ekingo zaio, aurreikusitako baliabideak gauzatu, urtez urte. Baliabide hauek hainbat motatakoak izan ohi dira.

Batetik, hizkuntza-gaitasuna hobetzera bideratutakoak (euskalduntze-alfabetatze taldeak, trebakuntza-saioak eta lanpostuko laguntzak batik bat). Horiekin batera, erabilera areagotzekoak (erabilera-taldeak), ahozko erabilera sustatzekoak (mintza-taldeak edo laguntzaile taldeak) itzulpenari edota termino-zerrendak lantzeari dagozkionak daude. Azkenik, beste maila batean langileriaren kudeaketari, lan-prestakuntzari, erakunde-irudiari, barne-komunikazioari etab.i loturikoak erabili ohi dira, esparru horietan hizkuntza-irizpideak txertatzea helburu dutelarik.

320

5.5. Euskara planaren ebaluazioa eta emaitzei buruzko komunikazioa

5.5.1. Euskara planaren ebaluazioa

Euskara planaren koordinatzaileak, euskara batzordeak lagunduta, euskara planean jasotako ekintzen jarraipen orokorra eta urtekoa egingo du erabilerazko eta presentziazko helburuak lortzen direla ziurtatzeko.

330

Urteroko ebaluazio-saio honen helburua begiz jotako helburuak zenbateraino bete diren zehaztea izango da, betetze-mailaren adierazleen bidez, eta hala bategokio, lortutako hobekuntzak baloratzea, hori guztia abiapuntuko egoera eta plana ezarri ondorengoa kontuan hartuta.

Urteko jarraipen hori hizpide, dokumentu bat egingo da begiz jotako helburuak banan banan hartu eta honela deskribatuko dituena:

- Egitekoa bete den bai/ez eta horren kuantifikazioa (adibidez, errotulu korporatiboen %100).
- Hobekuntzazko emaitzarik izan ez bada, hori eragotzi duten arrazoien azalpena
- Lortutako emaitzei iraupidea emateko erabiliko den sistematikaren azalpena eta sistematizazio-adierazlea (hizkuntza-irizpidea).

340

5.5.2. Hobekuntza-emaitzen komunikazioa

Euskara planaren bitartez lortutako hobekuntza-emaitzak erakunde gainerako kideei jakinaraziko zaizkie, gutxienez, lortutako emaitzen berri emanez.

5.6. Euskara planaren berrikuspena, zuzendaritzaren eskutik

350

Euskara planaren kudeaketaren ikuskapenari dagokionez:

- Zuzendaritzak egin beharko du euskara planaren iraunaldia amaitu eta gero.
- Gutxienez, honako hauek izan beharko ditu abiapuntu:
 - Egitekoen betetze-mailaren kuantifikazioaren datu eguneratuak.
 - Erakundeari aplikagarri zaizkion arauzko betekizunak izanez gero, hauen betetze-mailaren ebaluazioari eta identifikazioari dagokien informazio eguneratua.
 - Bilakaera-adierazleen balio eguneratuak. Emaizak sistematikoak ote diren aztertuko da.
 - Euskara planaren urteko jarraipenaren emaitzak jasotzen dituen dokumentuaren ondorioak.

360

Horiek abiapuntu, zuzendaritzak dokumentu bat landuko du, sinatua eta data-egunak jarrita, honako alderdi hauek jasoko dituena:

- Erabilera eta presentziaren emaitzak jasotzen dituen agiriaren onarpena
- Hurrengo ekitaldiko hobekuntza-helburuak ezartzeko maila berrien identifikazioa. Fase berri bati ekiten zaion erabakiko da.
- Euskara batzorde berriaren izendapena, edota orduko horren onarpena.
- Legeari egokitzeko planaren aurrerapenak, eguneraketa eta ekintzen azterketa periodikoa.
- Balorazio orokorrak, hala nola, zuzendaritzaren konpromisoaren egokitasunari buruzkoa, erakundearen etengabeko hobekuntza orokorrari dakarkion onurari buruzkoa, edota zuzendaritzak egoki derizten bestelako alderdiei buruzkoa ere.

370

6. DEFINIZIOAK

Erreferentzia Marko Estandarra (EME):	Laguntza-koadroa, erakunde batean hizkuntza zertan erabili ohi den erakutsi asmo duena, eta euskara planaren nondik norakoa mugatzeko erabiltzen dena (Ikus 1. eranskina). Zentzu zabalagoan, honako eskuliburu hau eta aplikazio informatikoen sorta ere izendatzen ditu.
Ardatza:	Erakunde edo enpresa bat komunikazio eta hizkuntzaren aldetik egituratzen duten multzoetako bakoitzari esaten zaio. Erreferentzia Marko Estandarrari jarraiki, hiru dira: I.-Erakundearen Irudia eta Komunikazioa. II.-Barne Harremanak. III.- Kanpo Harremanak.
Eragin-gunea:	Euskara plana gauzatzeko den enpresa-gunea. Zenbaitetan enpresa osoa izango da, eta beste zenbaitetan, berriz, atal jakin bat(zuk). Gune horietako langileak izango dira parte-hartze aktiboena izango dutenak normalean, nahiz eta planaren eragina gehienetan erakunde osora zabaldu.
Erakundea:	Organizazioa. Izen generiko honen pean, enpresak, sindikatuak, elkargoak, fundazioak, elkarteak eta bestelako entitateak izendatu nahi izan dira.
Etengabeko Hobekuntza	Erakundearen jardunbidean une oro hobekuntzak egitea. Dena hobetu daitekeela eta lan horrek amaierarik ez duela dioen pentsamendua dago, kontzeptu horren oinarrian.
Euskal hiztuna	Euskaraz ondo ulertu eta hitz egiten duena.
Euskara-batzordea	Euskara plana bera kudeatzeko eta jarraipena egiteko lan-taldea, erakundeko eta planeko ordezkariak biltzen dituena, koordinatzailea barne.

Hizkuntza-prestakuntza	Euskara ikasteko prozesua: euskalduntzea-alfabetzea eta trebakuntza hartzen ditu, zuzeneko nahiz autoikaskuntzako metodoen bidez. Zeharka, baita lanpostuko laguntza ere.
Hobekuntza-taldea (edo erabilera-taldea)	Erakundeko langilez osatutako lan-taldea da, euskara planean finkatutako helburuak betetzeko, estrategia eta ekintzarik egokienak gauzatuko dituena.
Maila	EMEri dagokionez, erakunde baten osaera deskribatzeko erabili diren esparruetako bakoitza.
Konpromisoa (Hizkuntza Politikaren Agiria)	Planaren gauzatze-aldi bakoitzaren hasieran erakundearen zuzendaritzak ezagutarazi ohi duen agiria, asmoak eta printzipioak azaltzen dituena, eta planari jardun-marko bat eskaintzen diona.
Koordinatzailea	Enpresako kidea, euskara planaren arduraduna izango dena, eta zuzendaritzarekiko solaskide izango dena.
Teknikaria	Kontrataturako pertsona da, planaren ardura teknikoa izango duena; eta plana lantzeaz, kudeatzeaz, dinamizatzeaz eta ebaluatzeaz arduratuko dena, beste eragileekin elkarlanean.
Trebakuntza	Ikasprozesu espezifikoak, langileari bere lan-eginkizunak euskaraz egiten erakustea helburu duena.



1. ERANSKINA: ERREFERENTZIA MARKO ESTANDARRA

1. ARDATZA: ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA	1.1. Kanpo errotulazio finkoa	1.1.1. Kanpo errotulu nagusia 1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioa: biltegia, bisitariak, zamalanak.... 1.1.3. Norabidezkoak: irteera, sarrera, etab.... 1.1.4. Segurtasun- eta osasun-errotuluak; ingurumen-planaren ingurukoak		
	1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak		
	1.3. Harrera-lekuko eta barne-bulego/sailtako errotulazio finkoa	1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak, (solairuak, gelak); norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak 1.3.2. Segurtasun- eta osasun-mezuak 1.3.3. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun, etab. etako aitortza-agiriak 1.3.4. Panelak eta antzekoak 1.3.5. Bestelakoak: irekita/itxita, tira/bultza, ongietorrikoak, eta antzekoak		
	1.4. Harrera-lekuko eta barne bulego/sailtako errotulazio aldakorra	1.4.1. Enpresaren ordutegia; bezeroarentzako arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, etab. 1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak 1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk		
	1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	1.5.1. Autoen errotulazioa 1.5.2. Lan arroparen errotulazioa 1.5.3. Bestelakoak		
	1.6. Papeleria eta ziguiluak	1.6.1. Aurkezpen-txartelak 1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, eta antzekoak 1.6.3. Enpresako zigilua. Ataletako ziguiluak 1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak, etab.		
	1.7. Webgunea	1.7.1. Atari nagusia 1.7.2. Hurrenez hurreneko pantailak 1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoak...) 1.7.4. Estraneta		
	1.8. Marketing eta Publizitatea	1.8.1. Iragarkiak 1.8.2. Prentsan argitalpenak: Lan-eskaintzak, batzar-deiak... 1.8.3. Sustapen-materiala: Katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak eta antzekoak. Sustapen-artikuluak (txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...) 1.8.4. Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak, eta antzekoak 1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak 1.8.6. Urteko txostena eta antzeko agerkariak		
	1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	1.9.1. Ikusizko elementuak: marka, logotipoak... 1.9.2. Dokumentuen txantiloak 1.9.3. Enpresaren irudiaren inguruko Araudi/Eskuliburua		
	2. HARREERA	2.1. Harrera-hizkuntza	2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur-hitzak eta argibideak 2.1.2. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak. Kutxazainak eta banatzaile automatizatuak 2.1.3. Megafonía 2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	
		2.2. Bisitariak	2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala 2.2.2. Aurkezpen-hizkuntza	
		2.3. Segurtasuna	2.3.1. Protokoloa eta harrera-hizkuntza	
		1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

2. ARDATZA: KANPO HARREMANAK		
3. BEZEROAK (Bezeroak, bazkideak, kolegiatuak, harpidedunak eta bestelakoak)	3.1. Idatzizko harremana	3.1.1. Merkataritza-dokumentu/-inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...) 3.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak 3.1.3. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab 3.1.4. Lege-dokumentuak: Kontratuak 3.1.5. Emangarriak: txostenak, aktak, etab. 3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak
	3.2. Ahozko harremana	3.2.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). 3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
4. PRODUKTUA / ZERBITZUA	4.1. Produktua	4.1.1. Fitxa teknikoa 4.1.2. Bilgarria/enbalajea ... 4.1.3. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak, ahozko harremana... 4.1.4. Bermea 4.1.5. Markaren izena 4.1.6. Etiketa 4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua
	4.2. Zerbitzua	4.2.1. Dokumentuak 4.2.2. Eman beharreko materialak
5. HORNITZAILEAK	5.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	5.1.1. Merkataritza-inprimaki/dokumentuak: Eros-eskariak, ordainketa eta kalitate-inprimakiak (fakturak, albaranak, produktu-eskaerak, itzulketak, etab.), gutunak, e-mezuak eta antzekoak 5.1.2. Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak
	5.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	5.2.1. Kalitatearen kudeaketarako materiala (zehaztapenak, auditoriak, kalitate-ezak, inkestak eta antzekoak), aurrekontuak, kontratuak, txostenak, bilera-agiriak eta antzekoak. Azpi-kontratazioa
	5.3. Ahozko harremana	5.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
6. FINANTZA-ENTITATEAK	6.1. Formularioak eta testu laburrak (edozein euskarritan)	6.1.1. Ordain-agiriak (txekek, laburpenak...), gutunak, mezua elektronikoak, etab.
	6.2. Testu luzeak, txostenak (edozein euskarritan)	6.2.1. Abalak, memoriak, eskriturak, bilera-agiriak, eta antzekoak, kontratuak eta produktuak, banka elektronikoa
	6.3. Ahozko harremana	6.3.1. Ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
7. ADMINISTRAZIOA	7.1. Udalak, mankomunitateak	7.1.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan): udal-zergak, obra-baimenak, datu-aldaketak, ziurtagiriak, gutunak, mezu elektronikoak eta antzekoak 7.1.2. Testu luzeak, txostenak: eskaerak, memoriak eta antzekoak 7.1.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	7.2. Foru Aldundiak	7.2.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: Eredu ofizialak (jarduera ekonomikoari buruzkoak, zerga-aitorpenak [BEZa, Ondarea,], etab.), ziurtagiriak e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.2.2. Testu luzeak, txostenak 7.2.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	7.3. Eusko Jaurilaritza eta haren menpeko erakundeak (Osalan, Langai, Euskalit, IHOBE, Hobetuz...)	7.3.1. Formulario arautuak eta testu laburrak (edozein euskarritan) 7.3.2. Testu luzeak, txostenak 7.3.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
	7.4. Estatuko administrazioa (INEM, Gizarte Segurantzaz)	7.4.1. Formulario arautuak eta testu laburrak edozein euskarritan: eredu ofizialak (kotizazioak, altak-bajak, ziurtagiriak...), inprimakiak, e-mezuak, gutunak eta antzekoak 7.4.2. Testu luzeak, txostenak, kontratuak, jubilazioak 7.4.3. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...) 7.4.4. Aplikazio informatikoak: DELTA, RED, etab.
8. BESTELAKO KANPO HARREMANAK	8.1. Erakundeak	8.1.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.1.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
	8.2. Enpresa kolaboratzaileak / partner-ak	8.2.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.2.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	8.3. Taldearen enpresa/erakundeak	8.3.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.3.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak, etab.)
	8.4. Beste batzuk	8.4.1. Idatzizko harremana: gutunak, faxak, bestelako dokumentuak. 8.4.2. Ahozko harremana: ohiko hizkera-maila (aurrez aurre nahiz telefonoz). Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak...)
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

3. ARDATZA: BARNE HARREMANAK

9. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	9.1. Lanari lotutako barne errotulazio finkoa	9.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak 9.1.2. Ekipamendu orokorraren funtzionamendu mezuak eta errotulazioa (fitxaketa-makina, fotokopiagailua, inprimagailua, telefonoa, faxa, janari-edarien makinak...) 9.1.3. Lan-arriskuen prebentzioaren ildoko errotulazioa 9.1.4. Ingurumen planaren inguruko errotulazioa
	9.2. Lanari lotutako barne errotulazio aldakorra	9.1.5. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak 9.2.1. Errotulazio aldakorra
10. PERTSONEN KUDEAKETA / GG.BB.	10.1. Pertsonen administrazioa	10.1.1. Idatzi estandarizatuak: nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak 10.1.2. Inprimakiak (langileak banaka): lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak 10.1.3. Sortu beharrekoak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak (langile berriak, lanpostu-uzteak, etab.), lan-ordutegi eta -egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak (langileen multzoari zuzenduak)
	10.2. Informazioa / Komunikazioa	10.2.1. Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Enpresako intraneta. Iradokizunen postontzia 10.2.2. Enpresako Intranet-a 10.2.3. Enpresako berripapera 10.2.4. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) 10.2.5. Zirkularrak 10.2.6. Zuzendaritza-organoen eta enpresa-batzordearen jakinarazpenak
	10.3. Pertsonen kudeaketa	10.3.1. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak 10.3.2. Barne-txostenak: Lanpostu monografia, lanpostu balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, Hezkuntza-planak, jubilazioak, aseguruak eta antzekoak. 10.3.3. Lege-dokumentuak: Kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. 10.3.4. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua: Eskuliburua, irizpideak, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab.
11. LANEKO PRESTAKUNTZA	11.1. Prestakuntza orokorra (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.1.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.1.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.2. Berriazko prestakuntza (barne edo kanpo baliabideen bidez)	11.2.1. Idatzizko materiala: aurkezpenak, laguntza gidaliburua, kasu praktikoak 11.2.2. Ahozko azalpena: hizlariaren aurkezpena, ikasleekiko harremana
	11.3. Ikastaroen kudeaketa	11.3.1. Ikastaro deialdiak eta izen-ematea; asetasun-inkesta, etab.
12. BALIABIDE INFORMATIKOAK	12.1. Software estandarra	12.1.1. Sistema eragileak: Windows, Linux, etab. 12.1.2. Ofimatika: Microsoft Office, Open Office eta antzekoak 12.1.3. Internet eta posta elektronikoa: nabigatzailea; posta. 12.1.4. Euskarri diren erremintak: antibirusa, 12.1.5. Software estandar berriazkoa: SAP, Prisma, OAS, etab.
	12.2. Enpresak berak egokitutako softwarea	12.2.1. Fakturazioa, salmenta, erosketak, kontabilitatea, langile-kudeaketa, etab. etarako aplikazio egokituak
	12.3. Produkziozko makinen softwarea/ interfazea; kutxa erregistratzaileen softwarea	12.3.2. Zenbakizko kontrola, BDP softwarea, etab.
13. KOMUNIKAZIO HORIZONTALA ETA BERTIKALA	13.1. Ohiko hizkera-maila	13.1.1. Lankideen arteko ohiko elkarriketa
	13.2. Berriazko hizkera-maila	13.2.1. Erabilera zehatzak
	13.3. Lan-bilerak: lan-talde eta lan-batzordeak	13.3.1. Testu laburrak: bilera-deia, akta, aurkezpen-materiala, etc. 13.3.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.3.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
	13.4. Bilera orokorrak (batzar orokorrak, etab.)	13.4.1. Bilera-agiriak laburrak: deiak, aktak, aurkezpen-materiala eta antzekoak 13.4.2. Ahozko jarduna: aurkezpen-agurrak, azalpen nagusiak eta amaierako laburpena 13.4.3. Agiri luzeak: txostenak eta antzekoak
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

3 ARDATZA: BARNE HARREMANAK (Jarraipena)

14. KUDEAKETA-SISTEMAK	14.1. Prozesuak / Prozedimenduak	14.1.1. Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, ekintza zuzentzaileak, mantentze-, muntaketa- biltegi-fitxak, zerrendak, oharrak eta antzeko agiriak
		14.1.2. Egitasmoak, plana, irizpideak, mantentze-txostenak, ebaluazioa, kontrola eta antzekoak
		14.1.3. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak
	14.2. Kalitatea	14.2.1. Kalitate Politika
		14.2.2. Kalitatearen eskuliburua
		14.2.3. Prozedimenduak
		14.2.4. Auditoriak eta antzekoak
	14.3. Lan arriskuen prebentzioa	14.3.1. Osasun zerbitzuaren ohiko jakinarazpenak.
		14.3.2. Lan arriskuen esparruko ohiko jakinarazpenak. Ezbehar partearak, etab.
		14.3.3. Lan arriskuen prebentziorako plana; Larrialdiak eta hustuketak. Lan gaixotasunak, sorospena.
		14.3.4. Prebentzio, kontrol eta ebaluazio eta antzeko txostenak.
		14.3.5. Barne-segurtasun araudia.
	14.4. Ingurumena	14.4.1. Ingurumeneko ekintza-planaren dokumentazio sinplea
		14.4.2. Jarraipen eta ebaluazio txostenak
		14.4.3. Auditoriak
		14.4.4. Hobekuntza-Planak
15. ESTRATEGIA / KUDEAKETA OROKORRA	15.1. Antolaketa eta estrategia	15.1.1. Plan estrategikoa, organigrama, urteko kudeaketa plana, misioa, balioak, barne-kontu ikuskaritzak, etab.
	15.2. Araudi-esparrua	15.2.1. Sorrera dokumentuak: eraketa-eskiriturak, estatutuak, idatziak eta antzekoak.
	15.3. Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa	15.3.1. Kontu, ekonomia eta finantza kudeaketa: Kontabilitatearen dokumentazioa, aurrekontuak, balantzeak, inbertsioak, fiskalitatea, aseguruak, etab. Kontu-ikuskaritzak.
1. MAILA	2. MAILA	3. MAILA

Oharrak:

-Ekintza baten bitartez inprimaki jakin bat landu nahi izanez gero, inprimakiko hizkuntza eta berau betetzeko hizkuntzaren arteko bereizketa egin beharko da

-Marketin eta publizitateari ezarritako helburu zehatzen artean, iragarkiak edota jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, jardunaldiak, etab. landuz gero, ahozko eta idatzizko alderdien arteko bereizketa egin beharko da.

2. ERANSKINA. Euskara Planaren zikloa. PDCA zikloa

