

# Euskara eta kalitatea. ITURGIko euskara plana.

Hizkuntza normalizazioa merkataritza eta zerbitzugintzan

**EMUN Koop. E.**  
Lana euskalduntzeko kooperatiba

## AURKIBIDEA

Aurkibidea.....	2
1. <b>Sarrera</b> .....	2
1.1. Zer eskaini diezaioke lan munduak euskarari?.....	3
1.2. Zer eskaini diezaioke euskarak ITURGIri?.....	3
2. <b>Euskararen egoera ITURGIin</b> .....	3
2.1. Motibazioa.....	4
2.2. Ezagutza.....	4
2.3. Erabilera.....	4
3. <b>ITURGIko 2004-2006 euskara plana</b> .....	4
4. <b>2004ko euskararen gestio plana</b> .....	5
4.1. Eragin eremua: ITURGI.....	5
4.2. Eragin eremua: ITURGI eta enpresa elkartekideak.....	5
4.3. Eragin eremua: enpresa elkartekideak.....	6
4.4. Eragin eremua: Orokorra.....	6
5. <b>2005eko euskararen gestio plana</b> .....	6
5.1. Eragin eremua: ITURGI.....	7
5.2. Eragin eremua: enpresa elkartekideak.....	7
5.3. Eragin eremua: Orokorra.....	7
6. <b>Ondorioak</b> .....	7

## 1. SARRERA

Euskararen erabilera normalizatu nahi bada lan **mundua eremu estrategikoa** da. Horixe da, euskararen normalizaziorako erronka nagusienetako bat. Azken urte hauetan lan handia egin da lan munduan euskararen erabilera normalizatzeko. Hainbat eta hainbat enpresak bere gain hartu du erronka hori.

ITURGIk, Gipuzkoako iturgintza, gasa, berokuntza, mantenimendua eta antzekoen enpresa elkarreak, euskararen normalizazioaren alde aritu nahi du bi arrazoigatik: batetik, euskararen normalizazio prozesua egokitzen jotzen duelako, eta zentzu horretan, bere ahalegintxoak egin nahi duelako, eta bestetik, euskararen erabilera areagotuz ITURGIk eskaintzen duen **zerbitzua hobea, kalitatezkoagoa** izango dela uste duelako.

Testuinguru horretan kokatu behar dugu **ITURGIk** 2003ko azaroan **hartutako erabakia**: elkartean euskararen egoera aztertzea eta euskararen erabilera handitzeko euskara plana implementatzea. Zeregin horretan, ITURGIk, EMUN Hizkuntza Aholkularitzaren laguntza izan du.

Aipatu bezala, ITURGI, Gipuzkoako iturgintza, gasa, berogailua, mantenimendua eta antzekoen enpresa elkarrea da. Sektore horretako 540 enpresak osatzen dute elkarrea. Enpresa guztiak oso txikiak dira; autonomoak edo langile gutxiko enpresariak. Gutxi gorabehera, gisa horretako Gipuzkoako enpresen %80 ITURGI elkarteko kidea da.

Enpresa txikiak izan ohi dira; askotan langile bakarrekoak. **ITURGIk honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu** euren enpresa elkartekideentzat: aholkularitza juridikoa, teknikoa, fiskala, formazioa, informazioa, ordezkartza hainbat alorretan...

ITURGI elkarreak argi du, besteak beste, bere zerbitzuaren kalitatearen araberakoa izango dela enpresa elkartekideen gogobetetzea. Horregatik, **kalitatea kudeatzeko EFQM ereduaren implementatzen hasi zen 2001. urtean**. Eta testuinguru horretan sortu zen euskara plana diseinatu eta implementatzearen nahia eta beharra.

ITURGIren hurrengo urteetako erronka eta helburuetako bat honakoa da: **enpresa elkartekideen kopurua asko areagotzea espero ez duenez, gaur egun dituen enpresa elkartekideen gogobetetze maila handitzea eta ondorioz, enpresa elkartekide horien leialtasuna irabaztea**.

Eta hori nola lortzen da? **Besteak beste, ITURGIko enpresa elkartekideen euskarazko eskaria eta ITURGI elkarrearen euskarazko eskaintza orekatuz. Eta oreka hori lortzeko euskararen erabilera handitzea ezinbestekoa da**. Laburtuz, euskararen erabilera handituz ITURGIren zerbitzua hobetzeko aukera antzeman zuelako implementatu du ITURGIk euskara plana.

Horretaz arituko gara txosten honetan, helburu hori lortzeko **ITURGI**n eman ditugun **urratsez**:

- batetik, ITURGIko euskararen egoeraz,
- bestetik, aipaturiko helburuak lortzeko 2004an egin dugunaz,
- eta azkenik, helburu horiek lortzeko 2005an egingo dugunaz.

Aipaturiko arrazoi horrek indar handia du eta ziurrenik, etorkizunean hausnarketa horretan oinarritutako euskara planen bidez ziurtatuko dugu euskararen normalizazioa lan munduan. Izan ere, **lan munduak eta euskarak elkar elikatu** dezakete eta elkar elikatu behar dute.

## **1.1. ZER ESKAINI DIEZAIROKE LAN MUNDUAK EUSKARARI?**

- Irakaskuntzaren alorrean egindako ahaleginak ez du ziurtatu euskararen normalizazioa lan munduan. Sarritan entzun dugu enpresetan “belaunaldi berriak euskaldunak direla eta horiek euskaldunduko dutela lan mundua”. Oraingoz behintzat ez da horrelakorik gertatu. Zentzu horretan, **lan mundua** erronka da euskararen normalizaziorako. **Erronka eta aukera da aldi berean**; euskara normalizatzeko bidean garapen ildo bat: ziurrenik mugarrira eta giltzarria izango den alorra hain zuzen ere.
- **Gaur egungo gizarteetan gainera, lan munduak, berebiziko garrantzia du**, gizartearen euskarri nagusi izateraino. Eta ondorioz, euskararen normalizazioa lortu nahi badugu, ezinbestekoa da eremu honetan ere, apurka-apurka urratsak ematea. Euskara errentagarritasunarekin, kalitatearekin, leialtasunarekin, eta gogobetetzearekin lotzeak jauzi garrantzitsua suposatuko luke euskararen normalizazioan.

## **1.2. ZER ESKAINI DIEZAIROKE EUSKARAK ITURGIARI?**

- Kalitatea, errentagarritasuna, balio erantsia, inguruko gizartearen hobeto egokitzeko aukera, identitate adierazgarriak, etorkizuneko langileei hobeto egokitzeko aukera, langile eta bezero euskaldunen gogobetetzea eta leialtasuna... Horiek guztiak lortu daitezke euskararen erabilera handituz enpresetan.

## **2. EUSKARAREN EGOERA ITURGIN.**

Enpresa elkartekideen gogobetetze eta leialtasuna handitu asmoz urtero-urtero euskararen gestio plana definitzea zen ITURGIren helburua. Horretarako, lehenik eta behin hizkuntza egoera ezagutu genuen. Hau da, **egoeraren diagnosi kualitatibo eta kuantitatiboa egin genuen, euskararen gestio plan egokia diseinatu asmoz.**

Bi zehaztapen egin behar ditugu. Batetik, diagnostikoa bi mailatan egin genuela: ITURGI elkartearen mailan eta enpresa elkartekideen mailan. Bestetik, euskararen egoera hiru alorretan aztertu genuela: **motibazioaren alorrean, ezagutzaren alorrean eta erabileraren alorrean.**

Egoera ezagutzeko hainbat teknika erabili genituen: behaketak, inkestak, elkarriketak eta eztabaida taldeak.

Hona, aipaturiko hiru alor horietako emaitzak.

## 2.1. MOTIBAZIOA

Alor honetan, ITURGIko langileen eta enpresetako ordezkarien euskara planarekiko jarrera neurtu genuen. Euskara planarekiko, orokorrean, eta euskara planaren balizko helburuekiko, zehazki, ITURGIko langileen eta enpresetako ordezkarietako jarrera ezagutu nahi genuen. Orokorrean, euskara planarekiko iritzia honelakoa da:

1. taula: ITURGIko langile eta enpresa elkartekideen motibazioa euskararekiko.		
¿Ze iritzi duzu euskararen erabilera bultzatzeko inplementatuko den balizko euskara plan bati buruz?	ITURGIko langileak	Enpresa elkartekideak
Denbora eta dirua galtzea da	%0	%3
Ez zait axola	%0	%2
Ongi, baina poliki eta arduraz.	%17	%14
Ongi iruditzen zait	%67	%56
Oso beharrezkoa da	%17	%24

Motibazioari buruzko datu horiek ITURGIko Zuzendaritza Batzordean aurkeztu eta aztertu genituen. **Datu horiek euskara plana inplementatzeko egokiak zirela erabaki genuen.** Izan ere, ITURGIko langile guztiei gutxienez ongi iruditzen zitzairen euskara plana inplementatzen hastea. Enpresa elkartekideei dagokionez, %95ari gutxienez ongi iruditzen zitzairen euskara plana inplementatzen hastea.

## 2.2. EZAGUTZA

ITURGI Elkartearen sei langile daude; **guztiak erdaldunak**. Langile guztien ama-hizkuntza gaztelania da.

ITURGIko enpresa elkartekideetan gutxi gorabehera 1200 langile daude eta horien artean, **%53k ongi hitz egiten du euskaraz eta %35ek ongi idazten du euskaraz**. Logikoa denez, eskualdeka ezagutza datu horiek ezberdinak dira: eskualde batzuetako enpresa elkartekideetako langileen ezagutza maila beste eskualdetakoena baino handiagoa da.

## 2.3. ERABILERA

Erabileraren hainbat alderdi aztertu genituen ITURGI elkartearen (ez enpresa elkartekideetan), zehazki honako hauek: kanpo irudiko erabilera, erabilera zerbitzuan, erabilera bestelako kanpo harremanetan, erabilera barne harremanetan, erabilera ahozko harremanetan, idatzizko harremanetan eta informatikan.

**Euskararen erabilera orokorra %3koa da.** ITURGI elkarteko langile guztiak erdaldunak izanik **euskararen erabilera kanpo nahiz barne irudira eta hainbat idatzizko eredutara mugatzen da.** Kanpo irudian erabilera %15ekoa da eta barne erabilera aldiz, %9koa da.

Euskara, beraz, irudian eta hainbat idatzizko eredutan erabiltzen da.

## 3. ITURGIko 2004-2006 EUSKARA PLANA

2004-2006 euskara plana definitzeko diseinu fasean aztertutako hizkuntza egoera kontuan hartu genuen baita beste alderdi hauek ere:

- ITURGIko langileen eta enpresa elkartekideen ezagutza maila.
- ITURGIko langileen eta enpresa elkartekideen iritzia Euskara Planarekiko.

- ITURGI elkartearen ezaugarriak: langile kopurua, lan karga, euskara planerako diru baliabideak...

Diseinu fasean antzemandakoaren arabera 2004-2006 Euskara Planaren bidez hiru eremutan eragitea erabaki genuen:

- Batetik, ITURGI elkartearen.
- Bestetik, ITURGI eta enpresa elkartekideen harremanean.
- Hirugarrenik, enpresa elkartekide eta euren bezeroen arteko harremanean.

Horiek guztiak kontuan hartuta, lau helburu estrategiko definitu genituen 2004-2006 Euskara Planaren baitan. Lau helburu estrategiko horiek urtez urteko gestio planetako ekintzei testuingurua ematen diete.

1. ITURGI eta enpresa elkartekideen harremanean euskarazko eskaintza euskarazko eskarira egokitzea.
2. ITURGI eta enpresa elkartekideen barne harremanetan euskararen erabilera areagotzea.
3. ITURGI eta enpresa elkartekideen kanpo harremanetan euskararen erabilera areagotzea.
4. ITURGI eta enpresa elkartekideetan euskararekiko aldeko jarrera bultzatu eta sustatzea.

Helburu estrategiko horiek kontuan hartuta, urtero-urtero euskararen gestio planak definitzen eta ebaluatzen ditugu. Txosten honetan, 2004ko eta 2005eko euskararen gestio planak aurkeztuko ditugu. Galdera hau erantzun nahi dugu urteroko gestio planak definitzerakoan. **Zein ekintza egin ditzakegu enpresa elkartekideen eta euren bezeroen gogobetetze eta leialtasuna areagotzeko euskararen erabilera handituz?**

## 4. 2004KO EUSKARAREN GESTIO PLANA

2004ko euskararen gestio planean ekintza hauek definitu genituen.

### 4.1. ERAGIN EREMUA: ITURGI

**1. proiektua. ITURGIko langileen euskararen ezagutza maila handitzea.** Proiektu honetan aurreikusi bezala, 2004ko irailean ITURGIko langile bat euskara ikasten hasi zen, egunean bi orduz.

Euskara ikasteko aukera ITURGIko zein langileri eman erabakitzerakoan honako irizpide hauek kontuan hartu genituen: euskara maila eta bezeroekiko harreman kopurua. Honela, euskara maila altuena eta kanpo harreman gehien dituen pertsona hasi zen euskara ikasten.

Proiektu honen helburua argia da: epe ertainera, kanpo harreman gehien dituen langileak euskaraz hitz egiteko gaitasun minimoa lortzea eta ondorioz, kalitate handiagoko zerbitzua eman ahal izatea.

2005eko ekainean ikaslearen bilakaera ebaluatuko dugu eta bilakaera hori positiboa izanez gero irailean euskara ikasten jarraituko du.

### 4.2. ERAGIN EREMUA: ITURGI ETA ENPRESA ELKARTEKIDEAK.

**2. proiektua. Enpresa elkartekideen datu basea sortzea.** Datu base horretan, ITURGIren eta enpresa elkartekideen arteko harremanaren izaera finkatzen da hizkuntzaren erabilerari dagokionez: ITURGIren aldetik jasotzen duten informazioa, formazioa, zerbitzua... zein hizkuntzatan jaso nahi duten zehaztu nahi genuen.

Horretarako inkesta egin genien enpresa elkartekideei. Ondorio nagusia: enpresa elkartekideen %5ek nahi du euskara hutsezko harremana ITURGIrekin. Harremana euskaraz bakarrik nahi zuten enpresa elkartekideen ehunekoa handiagoa izatea espero genuen. Baina dirudienez, urte luzeetako ohiturak eta batez ere, enpresa elkartekideetako langileen hizkuntza profilak ehuneko horretara mugatzen du eskaria: laneko terminologia erdaraz ikasi dute langile euskaldunek, araudia gaztelaniaz dago...

**3. proiektua. Hainbat tresna informatiko euskaratzea.** ITURGIk hainbat tresna informatiko (kudeaketaren alorrekoak) eskaintzen ditu enpresa elkartekideentzat. Tresna informatiko horien artean egokiena aukeratu eta horiek euskaraz erabiltzeko egokitzea zen helburua.

Euskaratzeko interesgarriena zena identifikatu genuen, baita euskaratzeko aurrekontua eskatu ere. Azkenean, ordea, ez dugu tresna informatikoa euskaraz erabiltzeko moldatu. Bi arrazoigatik: batetik, tresna informatikoa euskaratzeko behar adina dirurik ez genuelako eta bestetik, enpresa elkartekideen %1ari soilik interesatzen zitzaiolako programa hori euskaraz izatea.

### **4.3. ERAGIN EREMUA: ENPRESA ELKARTEKIDEAK.**

---

**4. proiektua.** Bigarren proiektuko datu basea osatzeko inkesta egin behar genuela kontuan hartuz, **euskararen erabilera handitu nahi duten enpresak identifikatu ditugu.** Enpresa horiei hainbat euskarri eskaintzea zen helburua: kontratu ereduak, fax ereduak, aurrekontu ereduak, faktura ereduak...

Enpresa elkartekideen %10ek euren enpresan euskara gehiago erabili nahi zutela adierazi zuen. Horien artean, kontratu, fax, aurrekontu eta faktura eredu elebidunak eta elebakarrak (euskaraz) banatu ditugu. Modu honetara, enpresa elkartekideek zerbitzu egokiagoa emango die euren bezeroei.

**5. proiektua. Terminologia hiztegia sortzea.** Sektore honetako hiztegia sortzea da helburua.

### **4.4. ERAGIN EREMUA: OROKORRA**

---

Eragin eremu honetan, euskara planaren kudeaketaren ondorioz sortzen diren zereginak bildu ditugu. Zehazki hiru proiektuetaz ari gara.

**6. proiektua. 2004ko euskararen gestio plana ebaluatzea.**

**7. proiektua. 2005eko euskararen gestio plana definitzea.**

**8. proiektua: Diru laguntzak kudeatzea.**

## **5. 2005EKO EUSKARAREN GESTIO PLANA**

2004ko hiru eragin eremuetatik bi mantenduko ditugu: ITURGI elkartekoa eta enpresa elkartekideena. **2005eko euskararen gestio planaren helburuak 2004koaren berdinak dira:** enpresa elkartekideen gogobetetzea eta leialtasuna lortzea, bai ITURGI elkartean eta baita enpresa elkartekideetan ere euskararen erabilera handituz. Honako hauek dira 2005eko proiektuak:

## 5.1. ERAGIN EREMUA: ITURGI

---

1. proiektua. ITURGIko langileen euskararen ezagutza maila handitu.
2. proiektua. ITURGIko irudi korporatiborako irizpideak definitzea.
3. proiektua: ITURGIko kontratazio irizpideak definitzea.
4. proiektua: ITURGIko publizitaterako irizpideak definitzea.
5. proiektua: euskararen normalizazioaren kudeaketa ITURGIko prozesuen mapan txertatu.
6. proiektua: euskararen erabilera handitzea ITURGIko Batzar Nagusian.

## 5.2. ERAGIN EREMUA: ENPRESA ELKARTEKIDEAK.

---

7. proiektua. Formazio saioa enpresa elkartekideentzat: "Euskararen erabilera aplikazio informatikoetan".
8. proiektua. Formazio saioa enpresa elkartekideetako langileentzat.

## 5.3. ERAGIN EREMUA: OROKORRA

---

9. proiektua. 2005eko euskararen gestio plana ebaluatzea.
10. proiektua. 2006ko euskararen gestio plana definitzea.
11. proiektua: Diru laguntzak kudeatzea.

## 6. ONDORIOAK

ITURGIk ez du diru baliabide handirik, elkarteko langile guztiak erdaldunak dira... Hala eta guztiz ere, euskara plana diseinatu eta inplementatu ahal izan ditu: ITURGIra egokitutako nahi, behar eta baliabideetara egokitutako euskara plana. Kalitatearen ikuspegitik honakoak nabarmendu nahi genituzke:

- **Bezeroari, enpresa elkartekideei eta gainerakoei emandako zerbitzua kalitate handiagokoa da.** Euskaltegian euskara ikasten ari den langilearen bidez, ITURGIk telefono bidezko harrera euskaraz egin dezake.
- **Enpresa elkartekideei emandako zerbitzua kalitate handiagokoa da,** enpresa elkartekideen euskarazko eskarira egokitu baitu bere eskaintza: ITURGIk informazioa euskaraz eta gaztelaniaz enpresa elkartekideei eta 2005ean euskara hutsean bidaliko die 2004ko inkestan horrela eskatu zutenei, formazio saioak euskara hutsean egiteko aukera aztertzen ari da.
- **Enpresa elkartekideek euren bezeroei emandako zerbitzua kalitate handiagokoa da.** Hala eskatu duten enpresa elkartekideentzako, ITURGI elkarteak fax, faktura, aurrekontu eta kontratu eredu elebidunak eta euskara hutsezkoak sortu ditu. Horien bidez, enpresa elkartekideek euren bezeroen gogobetetzea handiagotuko dute.
- **ITURGI elkarte hobeto integratua dago bere inguruko gizartean.** Enpresa elkartekideen hizkuntza errealitatera hobeto egokituko da, aurreko egoera oso desorekatua baitzen. Hori ere, kalitatearen adierazgarri da.