



EUSKARA EREMU SOZIOEKONOMIKOAN SUSTATZEKO PLANA 2020-2023

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

EUSKARA EREMU SOZIOEKONOMIKOAN SUSTATZEKO PLANA 2020-2023



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

VITORIA-GASTEIZ, 2020

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Argitaraldia: 1.a, 2020ko abendua

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

Ale-kopurua: 1.000 ale

Egileak:

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzako Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Cental de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián 1,
01010 VITORIA-GASTEIZ

Diseinua eta maketazioa: EquipoPo

Estalkiaren irudia: CC BY-3.0-ES 2012/EJ-GV/Irekia-Gobierno Vasco/Mikel Arrazola

Inprimatzea: G.Z. Printek, S.A.L.

ISBN: 987-84-457-3171-8

Lege-gordailua: LG G 801-2020

AURKIBIDEA

SARRERA.....	5
1. AURKEZPENA.....	7
2. OINARRIZKO DIAGNOSTIKOA	9
3. PROZESUA ETA METODOLOGIA.....	17
4. PLANAREN BISIOA	19
5. AZKEN HELBURUAK.....	21
6. EREMU ESTRATEGIKOA.....	25
7. HELBURU ESTRATEGIKOAK ETA EKINTZA PLANA	27
8. MAPA ESTRATEGIKOA.....	49
9. AGINTE TAULA ESTRATEGIKOA.....	51
10. PLANAREN JARRAIPENA	55
11. GLOSARIOA	57

SARRERA

Eremu sozioekonomikoan euskararen erabilera sustatzeak jauzi kualitatibo bat ematea eskatzen zuela ikusirik eta horretarako hizkuntzen kudeaketa garatzeko ahalegin berriak egin beharko zirela abiapuntu bezala hartuta, 2015ean gaiari buruz gogoeta egiteari ekin zioten erakunde eta gizarte ekimeneko aholkularitzetako ordezkariak. Ordura arte egindako ahalegin guztiak eta gehiago behar izango zirenez, elkarlanean oinarritutako bidea aukeratu beharra ikusi zen aurrez aurre. Ondoren, Gipuzkoako Foru Aldundiak, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (HPS) eta Kontseiluaren baitako aholkularitzen sektoreak, lan mundua euskalduntzeko estrategiak identifikatzeko prozesu baten beharra adostu zuten. Bazen lehenagotik ere gai honen inguruko hausnarketa eta proposamenik -Euskara Sustatzeko Ekintza Planean jasotakoak, adibidez-, baina ez zegoen Administrazioak, euskaltzale elkarteek eta eremu sozioekonomikoko eragileek elkarrekin egindako hausnarketarik.

Eginkizun hori helburu, 2018an parte hartze prozesu bat gauzatu zen, eta handik jaso eta garatu ziren eremu honetan euskara sustatzeko gako nagusiak. 2019an, berriz, Eusko Jaurlaritzak plangintza estrategikoak garatzeko duen Aurrerabide metodologiara egokitu zen txostena eta kudeaketa aurreratuaren bidetik osatu da planaren aurkezpena. Bi lanketa horien emaitza da, beraz, esku artean duzun dokumentu hau.

Eginkizun horren aurkezpenean sakondu aurretik, halere, komeni da dokumentuaren izaeraz ohar pare bat egitea. Ikusiko duzunez, lan mundua euskalduntzeko prozesuan jauzi kualitatiboa emateko estrategiak dira hemen jasotakoak, eta, berariaz, bi eremuri begira jarriak: zerbitzu enpresen multzoari eta industria eremuei.

Plan honetan jasotzen dira HPSren eskumen eta zereginak, Jaurlaritzarenak bere osoan gaintzen dituzten proposamenak barne. Gauza jakina izanik lan munduak gure gizartea goitik behera zeharkatzen duela, lan munduan eragingo duten estrategiek ere gizartea bere osotasunean ukitu beharko dute, eragingarriak izango badira. Hori dela eta, eragile ezberdinei dagozkien lanak biltzen dira plan honetan: Administrazioari dagozkionak (Eusko Jaurlaritza, aldundiak eta udalak), euskalgintzarenak (aholkularitzak nagusiki, baina baita beste eragileak ere), enpresenak (enpresariak, kooperatibak...), langileenak (sindikatuak nagusiki, langileen ordezkari diren heinean), eta herritarrenak (bai kontsumitzaileen elkarrean bidez, baita euskalgintzaren bidez ere). Guztiek ez dituzte ardura eta erantzukizun berdinak izango eremu sozioekonomikoan euskararen erabilera sustatzeko hizkuntzen kudeaketa garatzeko jardunean, baina guztiek dute zeresana eta egitekoa.

Eusko Jaurlaritzak eredugarri izan behar du prozesu horretan, lidergoa erakutsi behar du. Izan ere, Administrazioari dagokio, lehenik, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea eta lan hizkuntza euskara izan dadin sustatzea. Hala, Administrazioako langileen % 71k euskararen nolabaiteko ezagutza izanik, euskarak zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izatera igaro behar du gurean, gaztelaniaren maila be- rean, eta gizartearekiko harremanetan eragile izatea dagokigu.

Gauzak horrela, dokumentu honetan jasotako proposamenari begira, hurrengo urratsa izango litzateke eragile bakoitzak, dituen arduren arabera, hemen jasotakoak bere jardunean nola bideratuko dituen zehaztea. Betiere, lankidetzak eta jarduera koordinatuan lantzea izango da biderik emankorrena

jauzi garrantzitsu hori arrakastaz burutzeko. Eta elkarlan horretako lehen eginkizunetako bat izango da, hain zuzen ere, lau urte barru nola egon nahiko genukeen irudikatzea, horrek lagunduko baitu eragile bakoitzak horra heltzeko zer neurri hartuko duen erabakitzen.

Hauxe da orain arte prozesu horiek emandakoa eta egiteko dagoenerako ibilbidea.

Bingen Zupiria Gorostidi

KULTURA ETA HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUA

1. AURKEZPENA

Euskararen galera etengabeari galga jartzen hasi zitzaion 1960ko hamarkadan. Mendetako galera prozesua bizkortu egin zen XX. mendearen lehen erdian. Ingurumari zail horretan, baina, euskararen herriak indarra eta ausardia izan zuen bere hizkuntzari eutsi, eta berreskurapen eta indarberritze prozesuari hasiera emateko.

Orduz geroztik, hamarkadaz hamarkada euskara indarberritzeko urrats estrategikoak egin dira: euskara batua; ikastolak (hezkuntzan euskara txertatzea, oro har); helduen euskalduntze-alfabetatzea; euskarazko komunikabideak; Administrazioaren euskalduntzea... Egindako ibilbide horrek jakintza metatzeko eta ikuspegi garatuago bat edukitzeko balio izan du. Inoiz baino esperientzia metatu handiagoa dago, beraz, erronka berri bati heltzeko. Azken urteotan etengabe mahai gainean jartzen ari da iritsi dela, euskara biziberritzeko bidean, lan munduari, eremu sozioekonomikoari ganoraz heltzeko unea. Orain arte egindako urrats estrategiko guztiek hurrengo urrats bat eskatzen dute, egindako guztia ezerezean geratzeko arriskua uxatuko bada. Azken batean, eremu sozioekonomikoak pertsonen egunerokoa ardatzen du, kontsumitzaile, langile zein herritar gisa. Gainera, euskara indarberritzeko egindako ahaleginari esker, inoizko gazteriarik prestatuen eta euskaldunena iristen ari da lantokietara eta, tamalez, eskolak egindako ahaleginak ez du jarraipena ziurtatuta lan munduan; eten egiten da, sarri askotan, normalizazio katea.

Eremu sozioekonomikoa, lan mundua euskalduntzeaz dihardugunean hizkuntza kudeatzeaz dihardugu. Ingurune eleanitz honetan hizkuntza bakoitzari bere lekua egiteaz eta aitortzeaz mintzo gara, eta elkarbizitza duina da helburua. Bide horretan, ezinbestekoa da euskararen normalizazioa sisteman sartzea. Asko da euskarak eremu sozioekonomikoari eman diezaiokeena: nortasuna, justizia, ongizatea, kalitatea, berdintasuna... Eta, noski, lan munduak ere asko du euskarari emateko, hala nola biziberritze prozesuan aurrera egiteko aukera ezinbestekoa. Lan munduan euskararen normalizazioa sustatzearen zeregina, elkarlanean, zehar-lerrotasunez eta modu proaktiboan gauzatu behar dute inplikaturako eragile guztiek: eremu sozioekonomikoa, euskararen mundua eta Administrazioa.

Ez gara hutsetik abiatzen. Azken hogeitau urteotan esperientzia ugari abiatu dira eta badago nondik edan; esate baterako, INDEUS plataforma, Bikain eta Bai Euskarari ziurtagiriak, udalerrri mailan abiatu diren bestelako programak, LanHitz dirulaguntza deialdia, EUSLAN programa, eta abar.

Gizarte erantzukizuna ardatz hartuta, azpimarratu behar da euskara planek egindako ekarpena:

- euskaldunen kopurua handitzeko;
- euskaldunak alfabetatu eta trebatzeko;
- harremanak euskalduntzeko;
- komunikazio mugak gaintzeko;
- euskararen corpusa aberasteko;
- hizkuntza aniztasunean ahalduntzeko;

- tokikoari balioa emateko;
- kudeaketa eremuan euskara txertatzeko;
- enpresen proiektu soziala indartzeko.

Horietan sakontzeko beharra eta aukera ikusi zen, 2017an Gipuzkoako Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza eta euskalgintzako eragile eta aholkularien arteko mintegiak elkarrekin eratzten hasi ginenean. Eusko Jaurlaritza gidari izango zukeen jauzi kualitatibo bat egitea adostu zen guztien artean, eta horren ondorio emaitza da dokumentu hau, bisioa euskaratik eraikitako eremu sozioekonomiko bat garatzea izanik, lau urterako jarduera plana izan nahi duena.

Dokumentu honen helburua plana adostu eta ekintzan abiatzea da, euskararen erabilera lan munduan bultzatzeko lehentasunak elkarrekin landu eta aukeratuta.

2. OINARRIZKO DIAGNOSTIKOA

Euskara eta eremu sozioekonomikoaren diagnostikoa edo egungo egoeraren azterketa egin da 2018ko eta 2019ko prozesuetan. Hainbat iturri hartu dira aintzat plan honetan jasotzen diren aukerak proposatzeko: Liburu Zuria, adituekin egindako elkarrizketak, askotariko solaskideei bidalitako galdetegia eta Eusko Jaurlaritzak eskatuta Siadecok eremu sozioekonomikoaz egindako ikerketa, besteak beste.

Horietatik guztietatik jasotako datu, ideia eta ekarpenak geroago aurkezten den AMIA matrizean biltzen dira. Hona hemen, laburrean, diagnostiko ezberdinen oinarritzko informazioa:

2.1 LIBURU ZURIA

Azken 25 urteetan etengabe egin du gora euskararen ezagutzak (+10 puntu euskaldunak, +11 euskaldun hartzaileak), erabilerak (+5 puntu) eta aldeko jarrerak (+10 puntu). Horrela, 2016an EAEko biztanleen % 33,9 da euskalduna eta % 19,1 euskaldun hartzailea, baina oraindik ere % 47 dira erdaldunak. Hizkuntzaren erabilerari dagokionez, eta nahiz eta euskara gero eta gehiago erabiltzen den, oraindik nagusiki erdaraz aritzen direnak % 63,3 dira. Jarrerari erreparatuz, euskararen erabilera sustatzeko aldekotasun soziala dago (% 65 alde, % 9,3 aurka).

Egoera soziolinguistikoa, baina, ez da homogenea. Alde nabarmenak daude bai lurraldeen artean, baita adin multzoei dagokionez ere. Eta horrek isla zuzena dauka, ezinbestean, eremu sozioekonomikoan. Lurraldeen artean, Gipuzkoan biltzen da euskaldun dentsitaterik eta erabilerarik handiena: % 50,6 da euskalduna, eta % 17,3, euskaldun hartzailea. Bizkaian euskaldunen portzentajeak jaitsi egiten dira: euskaldunak % 27,6 dira, eta euskaldun hartzaileak, % 20,4. Horrenbestez, euskaraz ez dakitenak erdiak pasatxo dira (% 52). Araban dago euskaldun dentsitaterik baxuena: % 19,2 dira euskaldunak, eta ia beste horrenbeste, euskaldun hartzaileak (% 18,4). Alegia, erdaldunak % 62,4 dira.

Adin tarteei dagokionez, gazteen artean (16-24) dago ezagutza tasarik altuena (% 71,4), baina hain zuzen ere gazteen artean dago, baita ere, erdal elebidunen (alegia, erdaraz errazago moldatzen direnen) kopururik handiena (% 55,7). Eremu sozioekonomikoan lan munduak duen garrantziagatik, interesgarria da 25-65 adin tartean dagoen ezagutza tasari erreparatzea. Izan ere, lan mundura sartzeko adina atzeratzen ari den neurrian, langile gehienak biltzen dituen adin tartean % 37,6 da euskalduna, eta % 22, euskaldun hartzailea; beraz, % 40,3 erdalduna da. Beharrezkoa dirudi, hortaz, helduen euskalduntzean sakontzea, epe labur eta ertainean adin tarte horrelakoen esku egongo baita, nagusiki, zerbitzuen eskaintza.

Gazteen ezagutzaren gorakadaz hitz egitean, Administrazioetik hezkuntza sistema euskalduntzeko egindako apustu estrategikoaz hitz egin behar da ezinbestean. Izan ere, D ereduak nagusitzen ari da bai derrigorrezko hezkuntzan (% 67,3), bai Batxilergoan (% 63). Bestalde, Lanbide Heziketarena da hobetzeko gune nabarmenetako bat. Izan ere, D ereduak matrikulazioan duen nagusitasuna, ezabatu eta irauli egiten da Lanbide Heziketako matrikulazioan: D ereduak, % 19,9; B ereduak, % 13,9 eta A ereduak, % 66,3. Sakon aztertu beharko litzateke lan mundurako sarbidea modurik zuzenenean lantzen duen ikasketa ereduak zergatik ez dion jarraitzen aurretik gero eta euskaldunago datozen belaunaldien hizkuntza

ereduari (DBHn, % 67,3 D ereduari; LHn, % 19,9 D ereduari). Aintzat hartuz Lanbide Heziketako irakasleen % 68,3k daukela 2. HE, egingarria litzateke gaur egun Lanbide Heziketako euskarazko eskaintza handitzea.

Euskal Herriko Unibertsitateari dagokionez, euskarazko matrikulazioak goranzko bilakaera nabaria erakusten du, bai Unibertsitatean Sartzeko Ebaluazioan (% 68,3) zein unibertsitateko graduatan (% 51,5). Hala ere, USE probak euskaraz egiten duten ikasleen ehunekoaren eta Unibertsitatean euskaraz matrikulatzen diren ikasleen ehunekoaren artean alde nabarmena dago, kontuan hartuz euskaraz eskaintzen dela kredituen % 82,6.

Euskaldun datoz, beraz, belaunaldi berriak. Adin piramideari erreparatuz gero, datozen 10-15 urteotan langileriaren multzo handi batek erretiroa hartuko duela ikus daiteke, eta, beraz, lanpostu horietako asko belaunaldi berriek –eta ziurrenik etorri berriek– bete beharko dituzte. Hain zuzen ere, aurrez aipatu bezala, euskaraz lan egiteko gaituta datozen belaunaldi berri horiek.

Lan munduari erreparatuz, Bizkaian daude establezimenduen % 52, Gipuzkoan % 34 eta Araban % 14. Establezimenduen % 92,5ek 10 langiletik behera du; % 7k, 10-99 langile; eta % 0,5ek, 100 langiletik gora. Datu hau aintzat hartzekoa da, nagusiki 10 langiletik gorako enpresetan jorratzen baitira euskara planak. Bai Euskarari Ziurtagiriaren metodologiari jarraituz ere lanean ari dira, nagusiki enpresa txiki eta ertainak.

Jarduerak aztertuta, administrazio ezberdinetako enplegatutako kopurua batuta, ikus daiteke Administrazioak duela langile kopururik handiena, eta, gainera, herritarrekiko harreman zuzenean eskaintzen ditu zerbitzu gehienak. Hori dela eta, lehentasunezkoa da Administrazioa euskalduntzea. Bide horretan, Administrazioa euskalduntzeko VI. Plangintzaldia dago abian.

Bigarren postuan, enplegu bolumenari dagokionez, manufakturako industria dago (enpleguaren % 19,2). Sektore garrantzitsua da hau gure ekonomian, nahiz herritarrekiko zerbitzu ematea apalagoa duen kasu gehienetan. Bi balio interesgarri ditu, ordea: batetik, bere eraginpean dagoen langile kopuru handia; bestetik, gure ekonomiaren ardatz garrantzitsua den heinean, barrura zein nazioartera begira ematen duen irudia. Sektore honek hizkuntzaren biziberritzeari begira erakusten duen identitatearen arabera, gaitasun handiagoa edo txikiagoa izango du tokiko hizkuntzari prestigioa eta balioa emateko, hala nola haren beharra sortzeko.

Enpresen kulturaren ezaugarrietako bat sistematizazioa da, eta horixe da hizkuntzarekiko jartzen diren helburuak lortu eta etorkizunean organizazio barruan bermatuko direla segurtatuko duen tresna. Kultura horren beste ezaugarri interesgarri bat lidertza da, ezaugarri horrek ahalbidetzen baitu organizazio barruan pertsona gutxi batzuek besteengan eragitea, euskara lan hizkuntza moduan erabiltzen hasteko.

Merkataritzan aritzen da enplegatuen % 14,8. Administrazioak duen lehentasun maila bera du, irudia emateaz gain, herritarrekiko hartu-eman zuzena eta etengabea duelako. Ostalaritzak, bestalde, langile gutxiago izanagatik ere, harreman estua du kanpo eta barne bezeroekin.

123/2008 Dekretuak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak aitortzen ditu, eta zereginak ezartzen dizkie jarduera eta enplegatutako kopuru jakin batzuetako establezimenduei. 2014an egin zen dekretuaren betetze mailari buruzko azterketa. Hona bi datu: arauaren eraginpekoak direnen % 42k ez du ezagutzen Dekretua, eta % 22k baino ez du betetzen.

Bestalde, aipatzekoa da EAEko administrazio guztiek (Eusko Jaurlaritzak, aldundiak eta udalak) dituzten eremu sozioekonomikoan euskara sustatzeko neurriak eta programak abian. Eusko Jaurlaritzak kudeatzen duen LanHitz programan 441 entitate aritu izan dira eta 329 entitatek Bikain Ziurtagiria dute.

Hala ere, establezimenduen % 1 baino ez da euskara plana lantzen ari. Udalen eskutik, aldiz, nagusiki txikizkako merkataritzan eragiteko planak ari dira garatzen. Eta aurrekontuei dagokienez, euskararen aurrekontu likidatuak % 1eko pisua dauka aurrekontu orokorretan batez beste, eta euskararen aurrekontuaren % 2,3 baino ez da eremu sozioekonomikora bideratzen.

Administrazioa ez da bakarrik ari zeregin honetan. Adibide gisa, aipatzekoa da Administrazioaz gaindiko eragileak egiten ari diren ekarpena, azken 20 urteetan enpresetan euskara planak garatuz, lan mundua euskalduntzeko. Bide horretan elkarlan iraunkorren ari dira Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseiluko partaide diren hizkuntza aholkularitzak: AHIZE-AEK, Artez, Elhuyar eta Emun, Bai Euskarari Elkartearekin batera. Elkarlan horren fruitu da “Lan mundua euskalduntzeko adierazpena”, besteak beste. Horrez gain, Bai Euskarari Ziurtagiriaren bidez ere eragiten ari da (902 ziurtagiri EAEn; Euskal Herri osoan, 1360).

Ikus daitekeenez, hainbat eragilek lantzen du eremu sozioekonomikoan euskararen sustapena, baina egiten ari den horren guztiaren koordinazio antolatu eta sistematikoaren falta sumatzen da.

Amaitzeko, ezin aipatu gabe utzi eremu sozioekonomikoan arnasmune diren horiek. Badago sektore bat euskaratik eta euskaraz lan egiten duena. Batzuek euskararen beraren sustapena eta erabilerari lotutako zerbitzu eta jarduerak eskaintzen dituzte, eta beste batzuek, hizkuntzari hertsiki lotutako produktu edo zerbitzuak, baita euskaraz eskaini ere. EAEko ekonomian badute pisu ekonomikorik ere. EAEko ekonomian sortzen den enpleguaren % 6,3 eta Balio Erantsi Gordinaren % 4,5 euskarari lotua dago. Sektore ekonomiko gisa, erkidegoko Barne Produktu Gordinaren % 4,2 dagokio euskarari, turismo sektoreak (BPGren % 5,8) euskal ekonomian duen pisutik hurbil.

2.2 ADITUEKIN ELKARRIZKETAK

Hainbat izan dira prozesu honetan parte hartu duten adituak, bai saio irekietan bai elkarrizketen bidez euren ekarpena eginez. Jarraian datoz aditu horiengandik jasotako ekarpenetatik ateratako ondorio esanguratsuenak, plan honetan kontuan hartu direnak:

- **Lan mundua euskalduntzearen erronka IKUSPEGI OROKORREAN kokatu behar da:**

Euskararen etorkizunaren ikuspegi kokatu beharra dago euskara eremu sozioekonomikoan sustatzeko erronka. Izan ere, lan mundua euskaldundu ezean, eskola eta hezkuntza sistemaren bidez euskaldundu diren pertsonak erdaldundu daitezke atzera, eta euskalduntzearen katea eten.

Honen harira, eta ikuspegi orokor honetan kokatuta, gizarteak oro har, eta kontsumitzaileak zehazki, zerbitzua euskaraz jasotzeko duten eskubidea barneratu, eta eskaera egiteko konzientzia eta konpromisoa hartu behar du.

- **Eragileen arteko LANKIDETZAREN bidea jorratu beharra dago:**

Elkarrizketatutako aditu guztiek argi ikusten dute Administrazioak eta eremu pribatuak elkarrekin heldu behar diotela euskara eremu sozioekonomikoan sustatzearen erronkari, marko orokor bat eta aurrera egiteko urrats sendoak zehaztuta. Beharrezkoak dira eragile guztiak elkartuko dituen bisio partekatua eta proiektu komuna lankidetzan jorratzea, bakoitzaren erantzukizun maila desberdinetik abiatuta.

- Indartu egin behar da HEZKUNTZAREN arloan egiten ari den ahalegina:

Areagotu beharra dago Lanbide Heziketan eta Unibertsitatean euskaraz ikasteko aukera, izan ere, hezkuntza ibilbidearen azkenengo etapa hauek ez euskaldundu ezean, zailagoa izango da lan munduan eragitea, elkar elikatzen baitute batak eta besteak. Arlo honetan ahalegin handia egin bada ere, ezinbestekoa ikusten da gehiago egitea.

- Beharrezkoa da eremu sozioekonomikoaren premietara egokitutako PROGRAMAK eta BALIABIDEAK lantzea:

Hizkuntzen kudeaketaren premia jabetu behar dira enpresetako arduradunak. Kudeaketa hau garatzen laguntzeko oso garrantzitsuak dira Administrazioetik bultzatzen diren programak (Bikain, hizkuntza kudeaketarako markoak, euskara planak garatzeko dirulaguntzak eta abar).

Beraz, ezinbestekotzat jotzen da, eremu sozioekonomikoan euskararen normalkuntza sustatzeko, Administrazioak bultzatutako programa eta baliabideak garatzea, hiru lurraldeetako administrazioek mezu eta jarduera koordinatuak eta sektore eta enpresa mota ezberdinen beharrietara egokituak bultzatuz.

- Enpresak erakartzeko DISKURTSOA landu eta komunikatu beharra dago:

Ezinbestekoa da enpresak euskararen normalkuntzan aurrera egiteko premia ikustea eta, bide horretan, motibazioa bizirik mantentzea. Horretarako, diskurtso sendo bat garatu beharra dago, euskara balio positiboekin lotuko duena. Adituek aipatu dituzte diskurtso horren osagai batzuk: euskara enpresaren markarekin lotzeko beharra, gizarte erantzukizun korporatiboaren barruan kokatzeko aukera edota langileen gogobetetze eta motibazioari begira euskarak izan dezakeen eragina agerian jartzekoa, besteak beste.

Diskurtsoa eraikitzeko, garrantzitsutzat jotzen da enpresa munduan euskararen normalkuntzaren alorrean erreferente diren pertsona eta entitateei entzutea, alegia, euskararen normalkuntzaren aldeko apustua zergatik egin duten aztertzea.

2.3 GALDETEGIA

2018ko prozesuan, *online* galdetegi bat bidali zitzaion euskara eta eremu sozioekonomikoko eragileen lagin bati (Administrazioa, enpresen ordezkariak, lan munduko zein enpresagintzako eragileak eta enpresak eurak). Galdetegiaren bidez, euskarak eremu sozioekonomikoan duen egoeraren argazkia osatzeko iritziak jaso ziren.

Jarraian aipatzen diren baieztapenek adostasun maila altua jaso dute galdetegia erantzun dutenen artean.

- Administrazioak kontratazio publikoen bidez herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko neurriak hartu beharko lituzke.
- Eremu sozioekonomikoan euskara normalizatzeko lege marko bat garatu beharra dago.
- Euskara zabaltzeko ekimenak abian dituzten enpresek eta saltokiek gizartearekiko erantzukizunez dihardute.

- Beharrezkoa da zerbitzua euskaraz eman dezaketen langileak egotea, bereziki bezeroarekin eta erabiltzaileekin harremana duten lanpostuetan.
- Langile eta enpresarien arteko akordio zabala sustatu beharko litzateke, euskararen erabilerak aurrera egin dezan.

2.4 SIADECOn IKERKETA

Siadeco enpresak burututako diagnostia oso lagungarria izan da planaren helburuak eta proiektuak bideratzeko. Hona hemen ikerketak jasotzen dituen ondorio esanguratsu batzuk:

- Sektore pribatuan 123/2008 Dekretua bete behar luketen entitateen % 22k baino ez du betetzen.
- Lehen eta Bigarren Hezkuntzan D eredu oso zabaldua dagoen arren, nabarmen gutxiago dira Lanbide Heziketan eta Unibertsitatean euskaraz ikasten dutenak.
- Azken urteetan, behera egin dute LanHitz programaren eskaerak.
- Lan munduan euskara sustatzeko estrategikoak izan daitezkeen **ESKUALDE MULTZOAK** honako hauek dira:

HIRU HIRIBURUEN ESKUALDEAK (Bilbo Handia, Gasteiz eta Arabako Lautada, eta Donostialdea) + BEHE BIDASOA	DURANGALDEA Bizkaian eta DEBA eta ORIA IBAIEN ARROAK Gipuzkoan (Debarrena, Debagoiena, Tolosaldea, Goierri)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2. gune soziolinguistikoko guneak. ▪ Zerbitzuen sektoreak pisu handia du eta baxuagoa industriak. ▪ EAEko establezimenduen eta enpleguaren hiru laurden biltzen dute guztira. ▪ Enpresa txikiak dira gehienak, baina saltoki handiek eta frankiziek pisua hartu dute. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3. gune soziolinguistikoko guneak. ▪ Industriak pisu handia du. ▪ EAEko enpleguaren % 15 inguru biltzen dute guztira. ▪ Tamaina handiko zenbait enpresa daude.

AMIA MATRIZEA

2018-2019ko prozesuan zehar jasotako gogoeta eta ekarpenez baliatuta, AMIA matrize hau osatu da eta abiapuntu honetatik egokitu da 2020-2023 plana:

INDARGUNEAK	AHULEZIAK
<ul style="list-style-type: none"> • Euskara ofiziala da 1978az geroztik. • Kontsumitzaileen eta langileen eskubideak aitortuta daude, legez, euskarari dagokionez. • Urteak dira erakundeek eremu sozioekonomikoan euskara sustatzeko programak abian dituztela. • Metatutako esperientzia ugari dago: erakundeena, aholkularitza enpresena, enpresa traktoreena eta abar. • Euskara planak aspaldi abian dituzte hainbat enpresak. Erreferenteak sortzeko ekimen ezberdinetan parte hartu dute, bestalde. • Industrian, EAEko langileen % 42 euskalduna da, Lan Merkatuaren Erroldaren arabera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enpresa eta establezimenduen multzo txiki bati baino ez diote eragin programa eta ekimen gehienek (% 1). • Desoreka handia dago eraginpeko entitateen artean. Euskara planetan, bereziki, nabarmentzekoa da Gipuzkoako industria enpresa handien pisua (Debagoiena, Mondragon Korporazioa). • Behera egin dute LanHitz programari lotutako eskaerek. • Erabiltzailerik eta kontsumitzaileen aldetik zerbitzua euskaraz jasotzeko eskaera txikia da. • Indarrean dagoen araudiak ez ditu kontsumitzaileen eta langileen hizkuntza eskubideak bermatzen, ez delako betetzen (Dekretua bete behar luketenen % 22k baino ez du betetzen). • Euskararen aurrekontuen pisu erlatiboa txikia da (% 1). Are txikiagoa eremu sozioekonomikoa euskalduntzera bideratutakoa (euskararen aurrekontuen % 2,3). • Apala da Lanbide Heziketan euskaraz ikasten dutenen ehunekoa (% 20). Helduen Hezkuntzan euskarak ez du presentziarik. • Koordinazio falta dago eremu sozioekonomikoa euskalduntzeko lanean ari diren eragileen artean.

AUKERAK	MEHATXUAK
<ul style="list-style-type: none"> • Euskararen ezagutza gora egiten ari da, bereziki gazteenen artean. • 25 urtetik beherakoen artean aldea txikia da lurralde eta gune soziolinguistiko batetik bestera, euskararen ezagutzari dagokionez. • DBHn eta Batxilergoan D eredia da nagusi (% 67-% 63). • 123/2008 Dekretuaren eraginpeko entitateen % 70ek uste dute euskara nahiko edo oso garrantzitsua dela kontratazioetan. % 70 dira, era berean, bezeroak euskaraz artatu ahal izateak abantailak dituela uste dutenak. • Dekretuaren eraginpeko enpresa eta establezimendu guztien kezka nagusia da kontsumitzaile eta erabiltzaileen beharretara ahalik eta azkarren moldatzea. • Lehiakideen aurrean euskara "ezaugarri bereizle" izan daitekeela hautematen da. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lurraldeen artean desoreka handiak daude, errealitate soziolinguistikoari dagokionez. • Enpleguari dagokionez pisu gehien duten eskualdeak ez dira euskaldunenak. • Inguruko errealitate soziolinguistikoak eragin handia du langileen euskara gaitasunean, baita kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskaeran ere. • Erabileran bakarrik ez, euskararen inguruko jarreraren eta iritzietan ere eragiten du inguruko errealitate soziolinguistikoak. • Hizkuntza handiak nagusitzen ari dira enpresa munduan, esportazioen eta lurraldetik kanpoko harremanen igoerarekin. • Elkargoko ekonomialarien % 60k uste du euskararen balio ekonomikoa mugatua dela, ez delako Euskaditik kanpo erabiltzen. • Merkatu digitaletan hizkuntza handiak dira nagusi. Gehien kontsumitzen dena gazteleraz edo ingelesez dago.

3. PROZESUA ETA METODOLOGIA

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak hartu du bere gain, zuzenean, prozesuaren lidergoa eta, ikerketak eta jasotako informazioa kontuan izanik, plan hau burutzeko azken fasean murgildu da.

Esan bezala, planak euskarri garrantzitsu batzuk izan ditu. Horietan oinarritu dira gogoeta eta praktikak eta egin dira planerako proposamenak. Merezi du labur aipatzea:

Euskara alorreko iturriak:

- Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (HPS, 2015).
- Euskal Herriko VI. Inkesta Soziolinguistikoa (HPS, 2016).
- Euskararen Adierazle Sistema (HPS, 2019).
- Liburu Zuria. *Euskal Autonomia Erkidegoko eremu sozioekonomikoan euskararen plan estrategikoa, 2019-2023* (EMUN, 2018).
- *Euskal Autonomia Erkidegoko eremu sozioekonomikoko euskararen plan estrategikoa, 2019-2023* (EMUN, 2018).
- *Euskal Autonomia Erkidegoko eremu sozioekonomikoaren diagnostikoa: euskararen egoera* (Siadeco, 2019).

Kudeaketaren alorreko metodologiak:

- Aurrerabide: Eusko Jaurlaritzarako egokitu den eredia, Kudeaketa Aurreratuan oinarritua.
- Mapa Estrategikoa eta Aginte Taula: enpresa munduan zeharo ezagunak diren tresna hauek hartu dira oinarri metodologikotzat, tresna hauen bidez errazten baitira helburuen analisia, zehaztapena eta hedapena. Gero azalduko den moduan, helburuen arteko kausa-ondorio erlazioetan dago oinarrituta metodologia hau.
- Adierazleen definizioa, helburuak zehazteko, komunikatzeko eta kontrola egiteko funtsezko tresna den aldetik.

Eusko Jaurlaritzaren alorreko iturriak, legegintzaldiko plan direnak:

- 1.- Gobernu Programa 2016-2020.
- 2.- Euskararen Agenda Estrategikoa 2017-2020.
- 3.- Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia, VI. Plangintzaldia 2018-2022.
- 3.- Industrializazio Plana 2017-2020.
- 4.- Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Plana (ZTBP) 2020.
- 5.- Enplegu Plan Estrategikoa 2017-2020.

- 6- Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa 2020.
- 7.- IV. Unibertsitate Plana 2019-2022.
- 8.- Lanbide Heziketako EAEko V. Plana 2018-2021.
- 9.- Turismo, Merkataritza eta Kontsumoa Plana 2017-2020.

2018ko etapan egindako prozesuan eta handik ateratako txostena oinarri hartuta egin da 2019an AU-RRERABIDE metodologian plana kokatu eta egokitze ariketa. Horretarako, lehenik eta behin, 2018ko txostenaren egokitzapen zirriborro bat prestatu da, eta HPSko arduradunekin hainbat kontraste lan egin dira, behin-behineko txostena osatu artean. Bigarren etapa batean, eragile giltzarri batzuk aukuratu dira lehenengo kontraste bat egiteko. Bi helburu nagusiri erantzun zaie kontraste hauetan: alde batetik, plana ezagutaraztea eragile giltzarrioi, eta, bestetik, behin betiko plana zehazterako orduan aztertu eta kontuan hartu diren ekarpenak jasotzea.

Talde hauek antolatu dira kontrasteak lantzeko:

- Aldundiak eta aholkularitza enpresak.
- Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Unibertsitateak.
- Industria eta enpresari elkarteak.
- Sindikatuak.
- Finantza entitateak.
- Enplegua, Kontsumoa eta Merkataritza.

Planaren eraketan bi motatako helburuak bereizten dira:

- Azken helburuak (AH): eremu sozioekonomikoan euskararen erabilera areagotu dugun edo ez adieraziko digutenak. Hau da, plangintzaren garapenaren bitartez lortu behar ditugun helburuak dira.
- Helburu estrategikoak (HE): azken helburuak lortzeko landu behar ditugun lerroetan aurrera egiten den edo ez adieraziko digute, eta bitarteko helburutzat har daitezke.

Aipatu den moduan, adierazleak definitu dira helburu bakoitza zehazteko eta kontrolatzeko. Honetaz gain, adierazle bakoitzak erreferentziatzeko balio bat edukiko du, "helmuga" deituko dioguna.

Behin helburu eta adierazleak adostuta, helburuen lorpena bultzatzeko beharrezkoak diren proiektuak zehaztu dira.

4. PLANAREN BISIOA

2018 eta 2019ko prozesuetatik eratorritako bisioa eta helburura iristeko estrategiak definitzeari ekingo diogu hemendik aurrera.

Hauxe da prozesuetan adostu den bisioa:

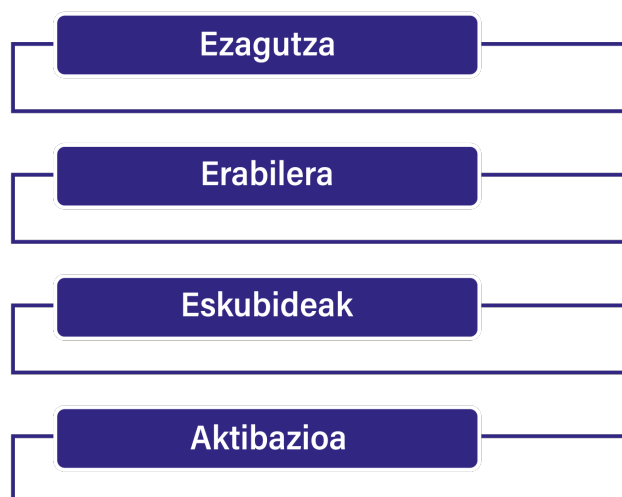
Eremu sozioekonomikoan euskararen erabilera ezartzeko hizkuntzen kudeaketa garatzea.

5. AZKEN HELBURUAK

Azken helburuak zehazteko, lau esparru giltzarri hauek aukeratu dira:

Aktibazioa, berez, aurreko helburuak lortzeko zehar-lerroa edo bitartekoa da. Aktibazio prozesuetan berebiziko garrantzia izango dute motibazioak eta erantzukizun sozialak, “ezagutza”, “erabilera” eta “eskubideak” arloetan eragin zuzena edukiko baitute.

Azken helburuen sailkapena eta aurkezpena egiteko, honako esparru hauek erabili dira:



A.H.1. EUSKARAREN EZAGUTZA

Lehenengo esparru edo arlo giltzarri, euskararen ezagutza aukeratu da. Planaren ikusmira ez dago eza-gutzari bideratuta, baina egia da, ezagutza maila handitu ezean, murriztu egingo direla eremu sozioe-konomikoan euskararen erabilera indartzeko aukerak.

Hau dela eta, honako azken helburu hauek aukeratu dira arlo honetan:

AH 1.1 “Lanbide Heziketan euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua handitzea”

Etorkizuneko langileak izanik, oso garrantzitsua da Lanbide Heziketan euskaraz ikasten dutenen kopurua areagotzea, eremu sozioekonomikoan ari diren pertsonak euskaraz aritzeko gaitasuna izan dezaten.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>D eta B ereduetan matrikulatzen den EAEko ikasle kopurua</i>	<i>% 20ko igoera</i>

AH 1.2 “Unibertsitatean euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua handitzea”

Lanbide Heziketan bezalaxe, Unibertsitatean ere areagotu egin beharra dago euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua, ikasleek oinarrizko heziketan lortu duten maila gal ez dezaten.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>Unibertsitatean euskaraz matrikulatzen den EAEko ikasle kopurua</i>	<i>% 20ko igoera</i>

AH 1.3 “Enpresetako goi karguen artean euskaldun kopurua handitzea”

Eremu Sozioekonomikoan euskararen erabilera sustatzeko gakoetako bat enpresetako goi karguetan euskaldunak egotea da. Faktore hau erabakigarria da enpresetan euskara planen garapena bultzatzeari begira.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>Zuzendari edo gerente euskaldunen kopurua (1. eta 2. multzoetan)</i>	<i>% 20ko igoera</i>

A.H.2. EUSKARAREN ERABILERA

Lehenago azaldu den diagnostikoa kontuan izanik, arlo honetan agertzen diren helburuak dira, agian, planaren garrantzitsuenak, edo, behintzat, planaren amaieran erdietsi behar direnak: aukeratutako eskualdeetan batez ere (lehentasunezkoetat jo direnak), esparru sozioekonomikoan euskararen erabilera indartzea, lan hizkuntza gisa eta bezeroekiko eta hiritarrekiko harremanetan.

AH 2.1 “Hiriguneen eskualdeetako zerbitzu enpresetan euskararen erabilera areagotzea zerbitzu hizkuntza moduan”

Diagnostikoaren datuen arabera, hiriburuen ondoko eskualdeetako eta Behe Bidasoako zerbitzu enpresa multzoa gakoia izan daiteke eremu sozioekonomikoan euskarari bultzada emateko. 2. gune soziolinguistikokoan kokatu daitezkeen enpresak dira, eta haietako asko, zerbitzu enpresak (saltoki handiak eta frankiziak barne).

Datu hauek ikusita, euskara zerbitzu hizkuntza moduan lantzeko aukera ikusten da, nahiz eta momentuz lan hizkuntza gisako erabileran ez sakondu. Euskararen erabilerak bezeroei ematen dien balio erantsiak dakarren etekin komertziala azpimarratzen da kasu honetan, enpresen atxikimendua lortzeko argudioa baita.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>2014ko inkesta oinarri hartuta, kontsumitzaileen euskararen erabilera maila</i>	<i>% 5eko igoera</i>
<i>Lan Merkatuaren Errolda oinarri hartuta, lanean euskaraz egiten duten langileen kopurua</i>	<i>% 5eko igoera</i>

AH 2.2 “Eskualde industrialetan euskara lan hizkuntza moduan gehiago erabiltzea”

Kasu honetan, diagnosiaren datuak kontuan hartuta, Durangaldea, Deba eta Oria ibaiaren arroetako gune industrialak lehenesten dira. 3. gune soziolinguistikokoan daude kokatuak, eta altuagoa da haietako langileek duten euskararen ezagutza, nahiz eta eguneroko bizitzan euskara gehiago erabiltzen duten lantokian baino.

Eskualde hauen egoera soziolinguistikoa ikusita, euskara lan hizkuntza bezala sustatzean zentratuko litzateke lanketa nagusia. Kasu honetan, euskara gizarte erantzukizunarekin eta barne kohesioaren hobekuntzarekin lotuko litzateke, besteak beste, euskararen kudeaketa sistema orokorrean integratzea- rekin batera.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>Euskara plan kopurua (2. eskualde multzoan)</i>	<i>% 10eko igoera</i>
<i>Lan Merkatuaren Errolda oinarri hartuta, lan- ean euskaraz egiten duten langileen kopurua (2. eskualde multzoan)</i>	<i>% 10eko igoera</i>

A.H.3. HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

Hiritarren, bezeroen, langileen eta kontsumitzaileen euskara erabiltzeko eskubidea ziurtatzea eta bermatzea dira plan honen lerro giltzarrietako bat. Kasu honetan, helburu bakarra proposatzen da.

AH 3.1 “Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideei dagokien dekretuaren betetze maila areagotzea”

Interes publiko eta unibertsalekoak diren zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresek euskaraz ere eskaini behar dizkiete zerbitzu horiek bezeroei.

Jendeari begirako establezimenduek edo zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten enpresek, kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak modu progresiboan berma ditzaten neurriak hartu behar dira, indarrean dagoen araubidea betearaziz eta horretarako enpresen aldetik konpromisoa, partaidetza eta konplizitatea lortuz.

Gaur egun, egindako azken azterketaren arabera, % 22ra baino ez da heltzen Dekretuaren betetze maila sektore pribatuan, finantza entitateen betetze maila handiagoa izanik beste sektoreetako enpresena baino. Bezeroen hizkuntza eskubideak betetze aldera, ezinbestekoa da Dekretuaren betetze maila hobetzeko urratsak ematea.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>Dekretua betetzen duen enpresa kopurua</i>	<i>% 20ko igoera</i>

A.H.4. ENPRESA ETA BEZEROEN AKTIBAZIOA

Plan honen funtsezko arlo giltzarria aktibazioa da, ez bakarrik euskaldunena, baita gizarte osoarena ere. Datorren urteetan oso garrantzitsua izango baita gizarteak euskararen erabilera bultzatzeko modu aktibo batean jardutea.

AH 4.1 “Zerbitzuak euskaraz jasotzeko bezeroen eskarien kopurua handitzea”

Enpresek euskararen sustapenari garrantzia ematea lortzeko, faktore erabakigarria izan daiteke bezeroen presioa. Horretarako, bezeroen motibazioa eta aktibazioa piztea erabakigarria izango da, zerbitzuak euskaraz jasotzea eskatu dezaten.

Adierazlea	Helmuga (2023)
<i>2014ko ikerketa oinarri hartuta, zerbitzuak euskaraz jasotzeko kontsumitzaileen eskari kopurua</i>	<i>% 5eko igoera</i>

AH 4.2 “Enpresentzat euskara ezaugarri bereizlea izatea lortzea”

Enpresek euskararen erabileraren sustapenean urratsak ematea lortu nahi badugu, pisu handia izan behar dute lehiakortasunarekin lotutako argudioek. Bezeroei balio erantsia ematea, marka irudia, barne kohesioa, langileen gogobetetzea eta atxikimendua, besteak beste, diskurtsoaren elementu garrantzitsuak izango dira. Modu honetan, entitateek euskara ezaugarri bereizletzat har dezaten lortu nahi da, lehiakideengandik bereizteko baliagarri izan daitekeen faktoreetako bat baita.

Adierazlea	Helmuga (2023)
Lortutako ziurtagiri, zigilu edo aitorten kopurua	% 5eko igoera

6. EREMU ESTRATEGIKOA

Behin azken helburuak aurkeztuta, eremu estrategikoa planteatu behar da. Hau da, zer landu behar dugun, bultzatzaile garen aldetik, azken helburu horiek lor daitezen. Eremu hau osatzeko, honako elementu hauek behar ditugu:

6.1 ERAGILEAK

Plan hau Eusko Jaurlaritzatik bideratzen da, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak zuzenduta eta lidergoa hartuta. Baina argi dago plan hau gizarteratu behar dela eta, plana gauzatzekoan, oso garrantzitsuak direla beste entitate eta eragile batzuk, elkarlanean burutu beharko baitira hainbat ekimen eta proiektu.

Beraz, honako hauek dira beharrezkotzat hartzen diren eragile nagusiak:

- Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza.
- Eusko Jaurlaritzako beste sailak.
- Beste erakunde publikoak (aldundiak, udalak, UEMA...).
- Enpresak.
- Langileak.
- Aholkularitza sektorea.

6.2 TRESNAK

Helburu estrategikoak lantzerakoan, argi eduki behar da zer-nolako tresnak dauden eskuragarri esparruz-esparru. Honako hauek dira identifikatu diren oinarrizko tresna nagusiak, eragileek eskura izango dituztenak, martxan jarriko diren proiektuetan:

- **Legedia:** kontsumitzaileen eskubideak bermatzeko legedia eta kontratazio irizpideak, besteak beste.
- **Dirulaguntzak:** LanHitz, udaletxeek eta aldundiek bideratzen dituztenak.
- **Hizkuntza baliabideak:** itzultzaile neuronala, hiztegi terminologikoak eta abar.
- **Hizkuntza kudeaketarako tresnak:** hizkuntza kudeaketarako gidak eta Erreferentzia Marko Estandarra, besteak beste.
- **Ziurtagiriak eta aitortzak:** Bikain eta Bai Euskarari, besteak beste.
- **Komunikazioa eta sentsibilizazioa:** HPSk eta beste erakunde batzuek bideratutako kanpainak.

- **Sareak eta foroak:** INDEUS, finantza entitateen foroa eta saltoki handien foroa, besteak beste.
- **Ikerketa:** eremu sozioekonomikoan euskararen aldizkako neurketak egiteko eta etorkizuneko helburuak bideratzeko.

6.3 ARLO GILTZARRIAK

Behin azken helburuak zehaztuta eta eragileak eta tresnak identifikatuta, aipaturiko azken helburuen lorpena bultzatzeko lehenetsi beharreko arloak aukeratu dira:



Arlo giltzarri bakoitzean helburu batzuk zehaztu dira. Dena den, nahiz eta hainbat esparrutan sailkatu, aipatu behar da helburu gehienak zeharkakoak direla; hau da, ez dira esparru itxi batean kokatzen, eta erlazio zuzena dute beste esparruetako helburuekin.

Arlo giltzarrien erdigunean, Eremu Sozioekonomikoko Euskararen Planaren oinarrietan kokatuta dagoen osagai garrantzitsu bat agertzen da: **akordioak lortu**. Izan ere, entitate eta eragile ezberdinen arteko elkarlana eta akordioak lortzeko gaitasuna izango da planaren arrakastarako faktorea, hala nola garatu beharreko estrategiaren gakoa.

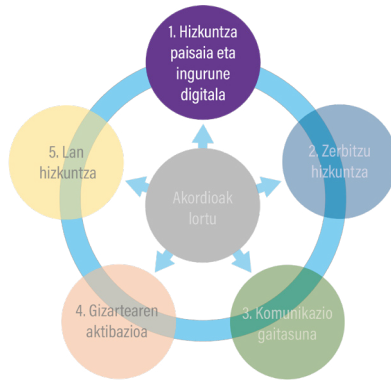
Dagozkien arlo giltzarrietan txertatu dira plana garatzeko eta helburuak lortzeko erdietsi beharreko akordio zehatzak: erakundeen arteko akordioak politika koordinatuak diseinatzeko eta ekintza zehatzak bideratzeko, hala nola sektore pribatuarekin elkarlana sustatzeko akordioak, besteak beste.

7. HELBURU ESTRATEGIKOAK ETA EKINTZA PLANA

Ondoren, helburu estrategikoak aurkezten dira, arloka. Kasu bakoitzean adierazle bat edo bi proposatzen dira, dagozkien helmugekin, hau da, planaren amaieran lortu beharreko balioekin.

ARLOA HIZKUNTZA PAISAIA ETA INGURUNE DIGITALA

HE.1.1: “ENPRESEN INPLIKAZIOA INDARTZEKO TRESNAK GARATU”



Arlo honetan enpresen inplikazioa indartu beharra dago, eta horretarako enpresei laguntza tekniko eta baliabideak eskaini behar zaizkie.

Adierazlea	Helmuga
Hitzarmena sinatu duten enpresa kopurua	12
Dirulaguntza politika adostu	Ekintza burutu
.eus komunikazio estrategia garatu	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023	
1.1.1 Marka handiko enpresekin euskarazko komunikazio estrategiak garatu	Marka handiko enpresekin hizkuntza paisaia eta ingurune digitalaren arloko estrategiak definitu eta hitzarmen bidez konpromiso bihurtu	Proiektuaren helburua eta diseinua zehaztea	HPS					
		Enpresen zerrenda zehaztea	Marka handiko enpresak					
		Enpresei proiektua komunikatzea, dituzten hizkuntza baliabideak jakinarazi eta hitzarmen bidez garatzea	Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila					
		Proiektua ebaluatzea						
1.1.2. Hizkuntza paisaia eta ingurune digitalarekin lotutako dirulaguntza politika adostu toki administrazioarekin batera	HAKOBA Batzordearen bidez, administrazio guztien artean egoera aztertu, neurriak eraginkorrak izan daitezten bidea adostu eta beharrezko aldaketak txertatu	Udal, aldundi, Jaurlaritza eta beste entitateen dirulaguntzen azterketa egitea	HPS					
		Dirulaguntzen “berrantolaketa” adostu	HAKOBA					
		Beharrezkoak diren aldaketak txertatzea	Herri administrazioa					
			Beste entitateak (merkataritza ganbarak, dendari elkar-teak, eta abar)					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
1.1.3 .eus domeinua sustatu	Ingurune digitalaren euskalduntzeko urratsak emateko, .eus domeinua sustatu behar da, hura erabiltzeko bete beharreko baldintzak gizarteratzeaz bat	2021-2023rako komunikazio estrategia diseinatzea	HPS				
		Estrategia garatzea	.eus Fundazioa				
		Ebaluazioa egitea					

ARLOA ZERBITZU HIZKUNTZA (ARRETA HIZKUNTZA)

HE.2.1: "ZIURTAGIRIEN ESKEMA EGOKITU, BEZEROEN AUKERAK ZABALTZEKO"

Gaur egun indarrean dagoen ziurtagiri eskema hizkuntzaren kudeaketan maila aurreratua duten erakundeei zuzenduta dago. Erakunde txiki edo baliabide gutxi dutenei zuzendutako eskaera maila baxuagoko aitortza eskema edo sistema sortu beharko litzateke, harrera edo oinarrizko arreta euskaraz eskaintzen duten zerbitzu enpresentzat.



Adierazlea	Helmuga
Harrera edo oinarrizko arreta euskaraz aitortzen duen sistema sortu	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.1.1 Harrera edo oinarrizko arreta euskaraz eskaintzen duten zerbitzu enpresentzat aitortza sistema sortu	Saltoki eta zerbitzu enpresa txiki edo ertain askok ez dute gaur egungo Bikain eskeman tokirik, eskaera maila altua delako. Mota honetako enpresentzat aitortza sistema zehatza sortzeko azterketa burutu beharra dago	Ziurtagiri eskema berria sortzeko azterketa egitea	HPS				
		Bai Euskarari erakundearekin elkarlana aztertzea	Bai Euskarari				
		Ziurtagiriaren baldintzak definitzea					
		Ezarpena burutzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.1.2 Euskara zerbitzu hizkuntza moduan ezartzeko gutxienekoak biltzen dituen euskara plana diseinatu eta zabaldu	Proiektu hau euskara plana gauzatzeko hasi ez diren merkataritza alorreko enpresa txiki eta ertainei zuzenduta dago, euskara zerbitzu hizkuntzatzat ezartzeko gutxienekoak identifikatzen eta lantzen laguntzeko	EMEren azterketa, lehenetsunezkoak izan daitezkeen elementuei erreparaturaz	HPS				
		Tresna eta metodologia adostea	Udalak				
		Zabalkundea egitea	Merkatari elkarteak				
			Aholkularitza enpresak				

HE.2.2: “BEZEROEN ESKUBIDEAK JAKINARAZI”



Zerbitzu hizkuntzaren arloan aurrera egiteko, ezinbestekoa da gizarteak ezagutzea bezeroek dituzten eskubi-deak, ezagutza hori baita lehen urratsa, bezeroek gerora zerbitzuak euskaraz jasotzeko eskaera egin dezaten.

Honetaz gain, gaur egungo Dekretuaren betetze mailaren inguruko azterketa burutzea ezinbestekoa da etorkizunera begira hobekuntza proposamenak lantzeko.

Adierazlea	Helmuga
Eskubideak jakinarazteko ekimen kopurua	2
Dekretuaren betetze mailaren azterketa egin eta hobekuntza ekintzak proposatu	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.2.1 Elebideren zabalkundea egiteko komunikazio kanpaina burutu	Administrazioetan, sozietate publikoetan eta erakunde pribatuetan (kontsumitzaile eta erabiltzaileen Lege eta Dekretuaren menpekoetan) Elebideren zabalkundea egin	Komunikazio kanpainaren diseinua egitea	Elebide				
		Komunikazio kanpaina martxan jartzea	Dendarien elkarteak				
2.2.2 Elebidera iristen diren urraketa eta eskaeren zabalkundea egin	Elebidek urtero egiten duen txostenean agertzen dira honi buruzko datuak	Urteko txostena burutu eta zabalkundea ematea	Elebide				

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.2.3 Kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen Dekretuaren betetze maila aztertu, hausnarketa egin eta Dekretua garatzeko proposamena landu	Dekretuaren betetze maila ezagutzea ezinbestekoa da ekintzak planteatu eta aurrera egin den ala ez neurtu ahal izateko. Betetze mailaren azterketa sektoreka egingo da, datuen zehaztasun maila handiagoa lortzeko. Ondoren, Dekretuaren inguruko hausnarketa egin beharra dago, egin beharreko aurrerapausuak zehazteko.	Dekretuaren betetze maila neurtzeko ikerketa zehatzak egitea, arloka	HPS				
		Lortutako emaitzak aztertu eta ondorioak ateratzea	Ikerketa enpresak, Dekretuaren eraginpeko enpresak				
		Dekretua berritzeko hausnarketa burutu eta proposamena lantzea					

HE.2.3: "SALTOKI ETA ZERBITZU ENPRESEKIN LAN EGITEKO FOROAK SUSTATU"

Euskara zerbitzu hizkuntza moduan garatu dadin, saltoki eta bestelako zerbitzu enpresekin harremanak landu eta akordioak sustatu behar dira. Garrantzitsua da enpresa hauen aldetik konpromiso sendoa lortzea eta foroan bitartez praktika onak partekatzeo aukerak sortzea. Elkarlan hau modu egituratu eta sistematiko batean egiteko, foro eta tresna egonkorak indartu eta sortu behar dira.



Adierazlea	Helmuga
Lortutako hitzarmen berrien kopurua	2
Hitzarmena sinatu duten enpresa berrien kopurua	10

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.3.1 Saltoki handiekin dagoen hitzarmena berraztertu eta indartu	2016tik indarrean dago saltoki handiekin sinatutako azken hitzarmena, baina beharrezkotzat jotzen da hitzarmena berraztertzea lan ildo berriak garatzeko. Bestetik, forora saltoki handi gehiago erakartzeko ahalegina egin beharra dago	Indarrean dagoen hitzarmenaren balorazioa egitea	HPS				
		Saltoki berriak erakartzeko kontaktuak burutzea	Saltoki handiak				
		Lan ildoak zehaztu eta hitzarmen berria definitzea					
		Hitzartutakoa garatu eta ezartzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.3.2 Finantza entitateen foroa indartu	2015etik indarrean dago finantza entitateekin sinatutako azken hitzarmena, baina beharrezkotzat jotzen da foroa maiztasun handiagoz biltzea proiektuak garatzeko eta esperientziak trukatzeko	Indarrean dagoen hitzarmenaren balorazioa egitea	HPS				
		Hobekuntzak ezartzea	Finantza entitateak				
2.3.3. Kontsumitzaileen Dekretuaren menpeko enpresekin harremana landu, hizkuntza eskubideak nola bermatu daitezkeen zehazteko	Hitzarmena duten entitateez aparte (saltoki handiak eta finantza entitateak), Dekretuaren menpeko beste sektore batzuekin harremana landu eta hitzarmenak garatu	Enpresekin kontaktuan jartzea proiektuarekiko atxikimendua lortzeko	HPS				
		Konpromiso zehatzak lortzea	Dekretuaren menpeko sektoreen ordezkariak				

HE.2.4: “BEZEROEN ESKUBIDEAK ZAINTEKO TRESNAK INDARTU BESTE ERAKUNDEEKIN”

Kontsumobide bezalako erakundeekin lankidetzan aritzea garrantzitsua da, bezeroek euskararen erabilerekiko adierazten dituzten keza edo arazoak azterketa egiteko eta erantzuna emateko jorratu beharreko bideen gainean hausnarketa egiteko.

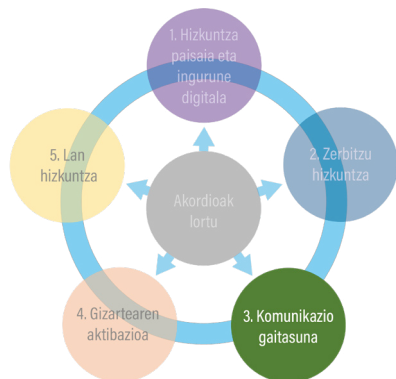


Adierazlea	Helmuga
Hizkuntza eskubideen inguruko keza jasotzen dituzten erakundeekin hitzarmena gauzatu	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
2.4.1 Bezeroen keza bideratzen dituzten erakundeekin koordinazioa indartu	Hizkuntza eskubideen inguruko keza jasotzen dituzten erakundeekin (Kontsumobide, udal-tako kontsumitzaileen bulegoak, kontsumitzaileen elkarteak eta abar) koordinaturik lan egin dezaten bidea egin	Lan taldea sortu eta hausnarketa burutzea	Elebide				
		Hizkuntza eskubideen inguruko komunikazio kanpainak koordinatzeko modua aztertzea	Kontsumobide				
		Lan egiteko modua hitzarmen bidez egituratzea	Kontsumitzaileen bulegoak Kontsumitzaileen elkarteak				
2.4.2 Behatokiarekin koordinazioa indartu	Gaur egun burutzen den koordinazioa sendotu eta egonkortu	Koordinazio bilerak egonkortzea	Elebide Behatokia				

HE.3.1: “BEZEROEN AURREAN LAN EGITEN DUTEN LANGILEEN EUSKARA GAITASUNA HOBETU, PROGRAMA EGOKITUEN BIDEZ”



Ikastaro egokituak behar dira langileak gai izan daitezen bezeroei zerbitzua euskaraz emateko. Euskararen gutxieneko ezagutza bermatzea garrantzitsua da, baina lortu behar da, batez ere, langileek zerbitzua emateko euskara erabiltzea, bakoitzak duen ezagutza mailaren arabera.

Adierazlea	Helmuga
Programa egokituaren hartzaile kopurua	350 langile
Material didaktikoaren zabalkundea	Ekintza burutu
Ekimenen arteko koordinazioa bideratu	Ekintza burutu

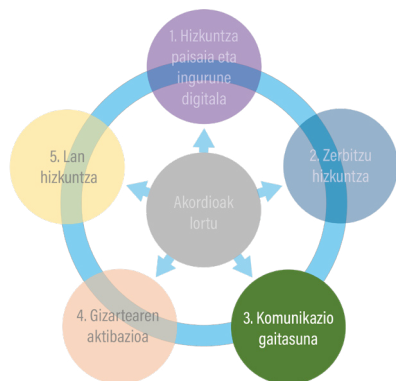
Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
3.1.1 Ikastaro berriak merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu enpresentzat: ulertzeko gaitasuna	Ikastaro egokituak eskaintzea da helburua, euskaraz oinarrizko edo tarteko ulertzeko gaitasuna bermatu ahal izateko	Eremuka taldeei proiektuaren aurkezpena egitea	Eusko Jaurlaritza (HABE)				
		Merkatari elkarteekin akordioak burutzea	Udalak				
		Ikastaro presentzialak edo online garatzea	Foru aldundiak				
		Ekimenaren ebaluazioa burutzea					
3.1.2 Ikastaro berriak merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu enpresentzat: arreta euskaraz egiteko gaitasuna	Ikastaro egokituak eskaintzea da helburua, oinarrizko arreta euskaraz ematea bermatu ahal izateko	Eremuka taldeei proiektuaren aurkezpena egitea	Eusko Jaurlaritza (HABE)				
		Merkatari taldeekin akordioak burutzea	Udalak				
		Ikastaro presentzialak edo onlinekoak garatzea	Foru aldundiak				
		Ekimenaren ebaluazioa burutzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
3.1.3 Denda txikietarako sortutako Retail Eskolan euskarari lotutako moduluak txertatzea	Sortutako ikasketarako plataforma aprobetxatu eta haien beharretara egokitzen diren prestakuntza moduluak diseinatu, dituzten ezaugarriak aintzat hartuta	Merkataritza Sailarekin harremanetan jarri eta beharrak aztertzea	HPS				
		HABErekin prestakuntza haien beharretara egokitzea	HABE				
		Ikastaroak merkatarien eskura jartzea	Turismo eta Merkataritza Sailburuordetza				
		Ekimenaren ebaluazioa burutzea	Retail Eskola				
3.1.4 Material didaktikoa eta hiztegia zabaldu, maila eta ingurune horietarako egokituak	Gaitasun komunikatiboa indartzen laguntzeko euskarriak eta materialak sortzea, dagoena ezagutu eta guztien zabalkundea koordinatzea	Materialgintza taldea sortzea	HABE				
		Inguruneak identifikatzea	Udalak				
		Materialaren formatua eta luzera adostea	Foru aldundiak				
		Zabalkundea ematea					
3.1.5 Indarrean dauden ekimenak aztertu eta hedapen koordinatu bat bideratu	Udalak (dendetako langileentzako ikastaroak), Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila (online ikastaroak) eta beste erakunde batzuk arlo honetan lanean ari dira, eta beharrezkoa da haien lana modu koordinatu batean burutzea	Solaskideak identifikatu eta lantaldea sortzea	HABE				
		Koordinazio bilerak egitea	Udalak Foru aldundiak				

HE.3.2: “LANBIDE HEZIKETAN ETA UNIBERTSITATEAN EUSKARAZKO HIZKUNTZA EREDUA BULTZATZEKO ELKARLANA SUSTATU”

Lanbide Heziketa eta Unibertsitatea lan mundurako ateak izanik, garrantzitsua da eredu euskaldunetan ikasi duten ikasleek oinarrizko heziketaren bitartez lortu duten mailari eustea. Horregatik da nahitaezkoa ikasleei Lanbide Heziketa eta goi mailako ikasketak euskaraz egiteko aukera gehiago ematea.

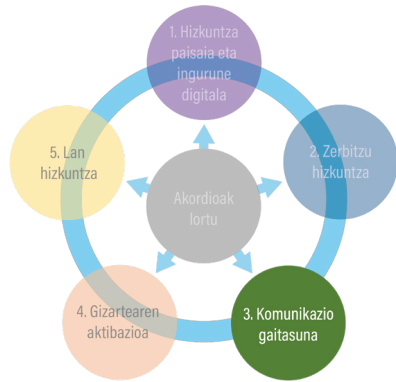


Adierazlea	Helmuga
Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin eginko bilera kopurua	4

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
3.2.1 Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin harremana landu, lan bileren bitartez	Lanbide Heziketan eta Unibertsitatean euskarazko matrikulazioa handitzeko, ikasketak euskaraz egiteko eskaintza areagotu beharra dago. HPSk Hezkuntza Sailarekin harremanak landuko ditu helburu honen jarraipena egiteko.	Lanbide Heziketa eta Unibertsitate sailburuordetzekin jarraipen bilerak egitea	HPS Lanbide Heziketako Sailburuordetza Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetza				

HE.3.3: “ENPRESETAN KOMUNIKAZIO GAITASUNA HOBETZEKO LAGUNTZAK ESKAINI”



Euskarak enpresetan lan hizkuntza gisa aurrera egiteko, ezinbestekoa da enpresetako langileen komunikazio gaitasuna hobetzea, eta horretarako euskara ikasteko aukerak eta laguntzak ugaritu egin behar dira. Halaber, helburu garrantzitsua izango da langileen ohiko etengabeko prestakuntzan eta langabetuei zuzenduriko prestakuntzan ere modulu bereziak txertatzea.

Adierazlea	Helmuga
Euskara ikastaroak bideratzen dituzten enpresen kopurua	125
Enpresak bideratuta euskara ikasten ari diren langileen kopurua	1800
Lanbideren ikastaroetan komunikazio gaitasuna hobetzeko moduluak txertatzea	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
3.3.1 Industria lantegietako langileen euskararen komunikazio gaitasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Jadanik martxan dagoen programa da, eta legealdi honetan indartu egingo dira hari dagozkion dirulaguntzak	Ikastaroak eskaintzea	Eusko Jaurlaritza (HABE)				
		Ekimenaren ebaluazioa egitea	Udalak Aldundiak				
3.3.2 Finantza entitateetako langileen euskararen komunikazio gaitasuna hobetzeko ikastaroak eskaini	Jadanik martxan dagoen programa da, eta legealdi honetan indartu egingo dira hari dagozkion dirulaguntzak	Ikastaroak eskaintzea	Eusko Jaurlaritza (HABE)				
		Ekimenaren ebaluazioa egitea	Udalak Aldundiak				
3.3.3 Langileen etengabeko formakuntzaren eskaintzan gaitasun komunikatiboa hobetzeko moduluak txertatu	Lanbidek lanean ari diren pertsonen enplegarritasuna hobetzeko ikastaroak eskaintzen ditu urtero. Horien artean euskararen oinarrizko ezagutza bermatzera bideratutako ikastaroak ere eskainiko dira.	Aukeren azterketa egitea	HPS				
		Moduluak eskaintzea	Lanbide				
		Ebaluazioa egitea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
3.3.4 Langabetuen formakuntzaren eskaintza gaitasun komunikatiboa hobetzeko moduluak txertatu	Lanbidek langabezian dauden pertsonen enplegarritasuna hobetzeko eta lane-ratzea sustatzeko ikastaroak eskaintzen ditu urtero. Horien artean euskararen oinarriko ezagutza bermatzera bideratutako ikastaroak ere eskainiko dira.	Aukeren azterketa egitea	HPS				
		Moduluak eskaintzea	Lanbide				
		Ebaluazioa egitea					
3.3.5 Euskara ikastaroen in-guruko informazioa zabaltzea eremu estrategikoetan	Hiriburuen eskualdeetako enpresetan, Behe Bidasoan, Durangaldean eta Oria ibaiaren arroan ikastaro eskaintzaren zabalkundea indartuko da, hauek baitira eremu sozioekonomikoan eragiteko eskualde estrategikoak	Komunikazio kanpaina diseinatzea	HABE				
		Komunikazio kanpaina garatzea					

ARLOA GIZARTEAREN AKTIBAZIOA

HE. 4.1: “EUSKARAZKO ZERBITZUEN ESKAERA SUSTATZEKO SENTIBERATZE KANPAINAK BIDERATU”



Zerbitzua euskaraz ematea eskatuz gero, enpresa “presionatua” edo “behartua” sentitzen da arlo honetan urratsak emateko. Horretarako, bezeroak aktibatu behar dira.

Arlo honetan ikerketa sustatu beharko litzateke, bezeroek merkataritzan lehen hitza euskaraz ez egitearen arrazoiak aztertzeke eta, oro har, enpresekiko harremanetan euskara erabiltzearen arrazoiak eta motibazioak zeintzuk diren jakiteko.

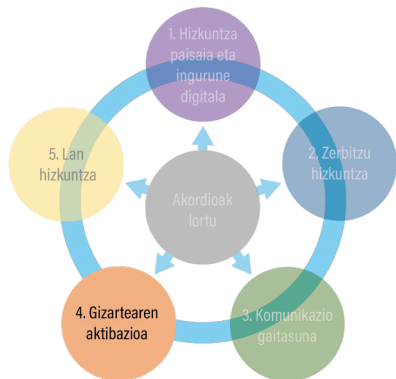
Adierazlea	Helmuga
Euskarazko zerbitzuen eskaera sustatzeko sentiberatze kanpaina kopurua	3
Euskararen erabilerarekiko jarrerak eta motibazioak aztertzeke ikerketa egin	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.1.1 Euskarazko kontsumoa sustatzeko sentiberatze kanpaina koordinatuak bideratu	Bezeroak zerbitzua euskaraz eskatzaren garrantziaz jabetu daitezen sentiberatze kanpainak burutzea, gainerako herri administrazioekin koordinatuta	Egungo euskarazko kontsumoaren gaineko diagnostia egitea	HPS				
		Hiru urteetarako komunikazio kanpaina diseinatzea	Herri administrazioak				
		Gainerako herri erakundeekin koordinatuta, komunikazio estrategia adostu eta bideratzea					
		Euskarazko kontsumoaren gaineko diagnostia eguneratzea					
4.1.2 Euskaraldia burutu	Euskaraldia euskara ulertzen duten pertsonen arteko ahozko hizkuntza ohiturak aldatzeko ariketa sozial masiboa da, gizartearen gune guztietara zabaldua eta denborari dagokionez mugatua	Euskaraldia burutzea	HPS				
		Inpaktua aztertzea	Topagunea				
			Herri administrazioak				
			Gizartea				

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.1.3 Euskararen erabilerari lotutako kontsumitzaile eta erabiltzaileen jarrerak eta motibazioak aztertu	Bezeroek euskararen erabilerari buruzko motibazioei buruz ikerketa burutzea, komunikazio kanpainak bideratu ahal izateko.	Ikerlana burutzea	HPS				
		Jarrerak aldatzeko palankak zein izan daitezkeen hausnartu, eta dagozkion ekintzak bideratzea	Ikerketa enpresak				
			Unibertsitateak				

HE. 4.2: “ENPRESEI ZUZENDUTAKO SENTIBERATZE KANPAINAK BIDERATU”



Enpresek zerbitzua euskaraz ematea lehiakortasun faktoretzat hartu behar dute, bezeroari balio erantsi bat ematen baitzaio. Horrez gain, euskara lan hizkuntza moduan sendotzearen onurez ere jabetu behar dute, langileen kohesioan eta enpresaren erakargarritasunean eragina baitu, besteak beste. Beraz, arlo honetan sustapen eta komunikazio ekintza zehatzak landu behar dira.

Arlo honetan, garrantzitsua da enpresei diskurtso sendo eta bateratu bat helaraztea, euskararen erabilerari prestigioa emateko eta euskararen kudeaketak enpresaren lehiakortasunean duen eragina argi eta garbi ikus dezaten. Gai honen inguruko ikerketa sustatzea interesgarria izango da euskarak enpresen lehiakortasunean duen eragina frogatu eta berresteko.

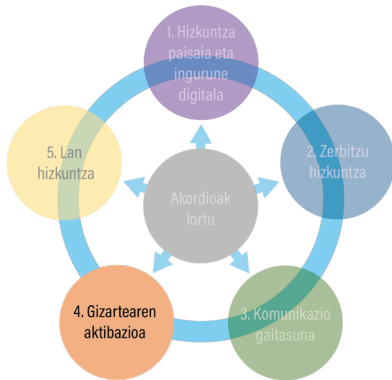
Adierazlea	Helmuga
Enpresei zuzendutako sentiberatze kanpaina kopurua	3

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.2.1 Merkataritza eta zerbitzu enpresei zuzendutako sentiberatze kanpainak bideratu	Zerbitzu publikoa ematen duten enpresak eta, baita ere, EAEko enpresen hornitzaile direnak sentsibilizatu behar dira, euren eraginaren berri izan dezaten. Lehenik eta behin diskurtsoen lanketa egitea ezinbestekoa da. Eremu estrategikoa lehenetsiko da: hiriburuen eskualdeetako enpresak eta Behe Bidasoa	Diskurtsoen lanketa, aurrez egindako ikerketaz baliatuta	HPS				
		2021-2023rako komunikazio estrategia diseinatzea	Merkataritza eta zerbitzu enpresak				
		Estrategia garatzea					
		Ebaluazioa burutzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.2.2 Industria eremuko enpresei zuzendutako komunikazio estrategia bideratu	Industria eremuko enpresak sensibilizatu behar dira, euren eraginaren berri izan dezaten. Lehenik eta behin diskurtsoen lanketa egitea ezinbestekoa da. Eremu estrategikoak lehenetsiko dira: Durangaldea eta Oria ibaiaren arroak	Diskurtsoen lanketa aurrez egindako ikerketaz baliatuta	HPS				
		2021 – 2023-rako komunikazio estrategia diseinatzea	Industria enpresak SPRI				
		Estrategia garatzea					
		Ebaluazioa burutzea					
4.2.3 Euskaraldia	2020an, mota guztietako entitateetara zabalduko da Euskaraldiaren ariketa, euren eremuetan hizkuntza ohiturak aldatzeko urratsak ematen has daitezten, eta entitateko kideen parte hartzea sustatu eta babestu dezaten	Euskaraldia burutzea	HPS				
		Ebaluazioa egitea	Topagunea Entitate publiko eta pribatuak				

HE. 4.3: “SEKTORE ARTEKO FOROAK BULTZATU AKTIBAZIOA LORTZEKO”



Gizartearen aktibazioa aipatzen dugunean, entitateen aktibazioaz eta sensibilizazioaz ere ari gara. Zentzu honetan, entitateek bultzatutako sektore arteko foroak eta lankidetzak ekimenak babestu eta sustatu behar dira, enpresa berriak erakartzeko asmoz.

Adierazlea	Helmuga
Sortutako edo indartutako foro kopurua	5

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.3.1 Hiriburuen eskualde-tako merkataritza sektore, aldundi eta Jauriaritzaren arteko foroa sortu	Estrategikoak diren eremuetan enpresak aktibatzeneko foroak sortzea da helburua, euskararen erabilera sustatzeko pilotajeak eta praktika onak bultzatu eta zabaltzeko	Foroaren helburua finkatzea	HPS				
		Foroa osatu eta egutegia onartzea	Aldundiak				
		Foroa dinamizatzea	Merkataritza sektoreak (ganbarak eta dendari elkarteak) Hiriburu-udalak				
4.3.2 Eskualde industriale-tako sektorearen (Durangaldea eta Oria ibaiaren arroa), herri administrazioen, garapen agentzien eta Jauriaritzaren arteko foroa sortu	Estrategikoak diren eremuetan enpresak aktibatzeneko foroak sortzea da helburua, euskararen erabilera sustatzeko pilotajeak eta praktika onak bultzatu eta zabaltzeko	Foroaren helburua finkatzea	HPS				
		Foroa osatu eta egutegia onartzea	Aldundiak				
		Foroa dinamizatzea	Udalak Garapen Agentziak Eskualde industrialetako sektorea				
4.3.3 Zerbitzu enpresen foroa sortu, elkarlana sustatzeko	Industria sektorean dagoen INDEUS plataformaren antzeko foroa sortu, zerbitzu enpresen elkarlanerako gune gisa	Foroaren helburua eta funtzionamendua definitzea	HPS				
		Zerbitzu enprekin kontaktuan jartzea, atxikimendua lortzeko	Zerbitzu enpresei lotutako elkarteak				
		Ezarpenera buruztea	Zerbitzu enpresak				
4.3.4 Saltoki handiekin dagoen hitzarmena berraztertu eta indartu	2016tik indarrean dago saltoki handiekin sinatutako azken hitzarmena, baina beharrezkotzat jotzen da hitzarmena berraztertzea lan ildo berriak garatzeko. Bestetik, forora saltoki handi gehiago erakartzeko ahalegina egin beharra dago	Indarrean dagoen hitzarmenaren balorazioa egitea	HPS				
		Saltoki berriak erakartzeko kontaktuak buruztea	Saltoki handiak				
		Lan ildoak zehaztu eta hitzarmen berria definitzea					
		Hitzartutakoa garatu eta ezartzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.3.5 Finantza entitateen foroa indartu	2015etik indarrean dago finantza entitateekin sinatutako azken hitzarmena, baina beharrezkotzat jotzen da foroa maiztasun handiagoz biltzea proiektuak garatzeko eta esperientziak trukatzeko	Indarrean dagoen hitzarmenaren balorazioa egitea	HPS				
		Hobekuntzak ezartzea	Finantza entitateak				



HE. 4.4: "ENPRESA ETA PUNTAKO MARKEKIN AKORDIOAK LORTU, AKTIBAZIOA BULTZATZEKO"

Garrantzitsua da erreferente izan daitezkeen puntako enpresa eta marken atxikimendua lortzea, beste enpresa batzuk aktibatzekeo tresna baliagarria izan daitekeelako.

Adierazlea	Helmuga
Puntako marka eta enpresekin lortutako akordio kopurua	2

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
4.4.1 Industria sektoreko puntako enpresekin pilotajeak eta hitzarmenak garatu	Industria sektoreko puntako enpresak erakartzea oso garrantzitsua da, ekimenei oihartzuna emateko eta industria sektoreko beste enpresa batzuk aktibatzekeo	Enpresen aukeraketa egitea	HPS				
		Enpresekin hitz egin eta hitzarmen markoak adostea	Industria Sailburuordetza				
		Pilotajearen jarraipena egitea	Industria sektoreko puntako enpresak				
		Pilotajearen ebaluazioa egitea					
4.4.2 Puntako markako enpresekin pilotajeak eta hitzarmenak garatu	Puntako markako enpresak erakartzea oso garrantzitsua da, ekimenei oihartzuna emateko eta merkataritza sektoreko beste enpresa batzuk aktibatzekeo	Enpresen aukeraketa egitea	HPS				
		Enpresekin hitz egin eta hitzarmen markoak adostea	Turismo eta Merkataritza Sailburuordetza				
		Pilotajearen jarraipena egitea	Puntako markako enpresak				
		Pilotajearen ebaluazioa egitea					

HE. 5.1: “EUSKARA PLANAK ENPRESETAN GARATZEKO LAGUNTZAK ETA PROGRAMAK INDARTU”



Enpresetan euskara lan hizkuntza moduan garatzeko oso tresna baliagarria da Euskara Plana. Enpresek euskara planak martxan jarri eta hedatzeko laguntzak eta programak bideratu behar dira gero eta enpresa gehiagotan, eta lantokien tipologia kontuan hartuta, euskara planaren baliagarritasuna barneratu dezaten. Enpresa txiki eta ertainetan bereziki, planak garatzeko aukerak eskaini eta areagotu behar dira.

Arlo honetan, berebiziko garrantzia du enpresetako kudeaketa sistemetan euskararen kudeaketa integratzea eta erreferentziazko markoak erabiltzea (EME, adibidez), aurrerapausoak modu sistematikoko eta egituratu batean egiteko.

Azkenik, euskara planek enpresetan izan duten eragina aztertzeke eta aurrera begirako lan ildoak finkatzeko, ezinbestekoa da orain arte egindako lana ebaluatzea eta aztertzea.

Adierazlea	Helmuga
LanHitz programan parte hartzen duten enpresen kopurua	165
Pilotaje ezberdinetan parte hartzen duten enpresen kopurua	10
Enpresen eskura jarri diren baliabide kopurua	3
Dirulaguntza politika adostu	Ekintza burutu
Kontratu eta dirulaguntzetan hizkuntza irizpideak txertatu	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.1.1 LanHitz programa berrikusi, gaur egungo beharretara egokitu eta zabalkundea egin	LanHitz programa berrikusteko beharra hauteman da, eragin esparrua zabaldu, enpresa mota gehiagotara iritsi eta lurralde guztietara zabaltzeko	Orain arteko emaitzen ebaluazioa	HPS				
		Programa berriaren diseinua	Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Saila				
		Programa berria gauzatzea agindu bidez	Udalak				
		LanHitz programa eta EME eta Hizketa tresnen zabalkundea egitea	Aldundiak Garapen agentziak Merkataritza eta ostalaritza elkarteak				

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.1.2 Euskara planen garapenarekin lotutako dirulaguntza politika adostu, toki administrazioarekin batera	Administrazio guztien artean egoera aztertu, neurriak eraginkorrek izateko bide egokiena adostu eta beharrezko aldaketak txertatu	Helburu honekin bideratutako udal, aldundi eta Jaurlaritzaren dirulaguntzen azterketa egitea	HPS HAKOBA				
		Dirulaguntzen "berrantolaketa" adostea aldundiekin, udalekin eta beste entitateekin	Herri Administrazioa				
		Beharrezko aldaketak txertatzea	Beste entitateak (merkataritza ganbarak, dendari elkarteak, eta abar)				
5.1.3 Enpresen kudeaketa sisteman hizkuntzen kudeaketa integratzeko beharra eta jarraibideak zabalzea	Kudeaketa Aurreratuaren ikuspegitik, hizkuntzen kudeaketarako garrantzitsuak diren alderdiak (oinarriak eta metodologia) enpresaren kudeaketa sisteman integratzeko bidea landuko duen gida garatu eta zabaldu	Gidaren testua adostu eta kontrastatzea	HPS				
		Bi eredu sortzea: administrazio publikorako eta sektore pribaturako	Industria Sailburuordetza SPRI				
		Autodiagnostikorako fitxak sortzea	INDEUS				
		Gidaren zabalkundea egitea	Euskalit				
5.1.4 Euskara lan hizkuntza izateko pausoak azaltzeko gida argitaratu	Euslan programaren baitan sortutako materialean oinarrituta, euskara lan hizkuntza izateko jarraibideak biltzen dituen dokumentua sortu eta zabaldu	Euslan programako materiala aztertu eta lantzea	HPS				
		Materialaren aurkeztu eta zabaltzea	Euslan programan parte hartu duten enpresak				
5.1.5 Euskara lan hizkuntza gisa garatzeko tresnak eta euskarriak euskaratu	AENOREkin ISO arauak euskaratzeko indarrean dagoen hitzarmenaren biderei jarraituta, lan tresna eta euskarri berriak euskaratzeko hausnarketa egin (softwareak, ERPak, SAP, kudeaketarako arau berriak, etab.)	Orain arte lortutakoaren diagnosia egitea	HPS				
		Tresna edo euskarri berriak euskaratzeko aukera berriak aztertzea	Eusko Jaurlaritzako beste sailak INDEUS				
5.1.6 Euskara planetan aplikatu daitezkeen metodologiak koordinatzea	Euskara planak garatzeko aplikatu daitezkeen metodologiak aztertu eta koordinatu, enpresei aukerak eta mezu bateratuak helarazteko	Aplikatu daitezkeen metodologiak aztertu eta mezu komuna definitzea	HPS				
		Enpresen artean zabalkundea egitea	HAKOBA Herri Administrazioa Enpresa elkarteak				
5.1.7 Administrazioak egiten dituen hitzarmen, dirulaguntza eta kontratuetan hizkuntza irizpideak txertatzea	Administrazioak egiten dituen hitzarmen, dirulaguntza eta kontratuetan zer nolako hizkuntza irizpideak sar daitezkeen aztertu, adostu, eta haien jarraipena egin beharra dago	Hitzarmen, dirulaguntza eta kontratuen diagnostikoa egitea	HPS				
		Hizkuntza irizpideak txertatzea	Eusko Jaurlaritzako beste sailak				
		Jarraipena egitea	HAKOBA				

HE. 5.2: “ENPRESEN ARTEKO PRAKTIKA ONAK PARTEKATZEKO SAREAK ETA TRESNAK BULTZATU”



Zeharo baliagarria izan ohi da beste enpresa batzuek ezarri dituzten praktika onak eta ibilbide luzeagoa dutenen esperientzia ezagutzea. Horretarako, garrantzitsua da sare egonkorak sortzea, elkartrukeak modu egituratu eta sistematizatu batean egiteko, banakako enpresen ekimenak alde batera utzi gabe.

Adierazlea	Helmuga
Praktika onak partekatzeko sustatutako foro eta tresna kopurua	2

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.2.1 INDEUS, Industriaren Euskal Plataforma indartu eta sustatu	Plataforma honetan maila aurreratuan dauden enpresek euskalduntze prozesuan aurrera egiteko ekimenak lantzen dituzte, eta trakzio lana egiten dute beste batzuk euskararen normalizaziorantz erakartzeko. Sustatu eta indartu beharreko tresna garrantzitsutzat jotzen da	Gaur egun arte egindako lana ebaluatzea	HPS				
		Ekimen berriak identifikatu eta gauzatzatzea	SPRI INDEUS plataforma osatzen duten enpresak Euslanen aritutako industria sektoreko enpresak				
5.2.2 Enpresa aurreratuen praktika onak identifikatu eta ezagutarazi	Iturri ezberdinen bidez (LanHitz, Bikain, INDEUS, Soziolinguistika Klusterra eta abar) jasotzen diren praktika onak identifikatu, ezaugarri batzuen arabera sailkatu eta enpresen eskura jarri	Praktika onak identifikatzea	HPS				
		Praktika onen sailkapena eta egituraketa egitea	INDEUS Soziolinguistika Klusterra				
		Partekatzeko euskarria prestatzea					
		Zabalkundea ematea					

HE. 5.3: "IKASKETA DUALETAN ETA PRAKTIKETAN EUSKARAREN ERABILERA ZABALDU"



Nabarmena da gaur egun ikasketa dualak hartu duen indarra. Ikasleak lan mundura lehenago gerturatzea ahalbidetzen du eta, beraz, garrantzitsua da ikasketa modalitate honetan euskararen presentzia sustatzea, enpresak horretarako prest egon daitezen.

Honetaz gain, garrantzitsua da ikasleek praktikak euskaraz ere egiteko aukera izan dezaten sustatzea.

Adierazlea	Helmuga
Lanbide Heziketa Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin eginiko bilera kopurua	4
Praktikak euskaraz egiteko sistema ezarri	Ekintza burutu

Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.3.1 Praktikak euskaraz egiteko sistema egonkortu	Enpresekin eta hezkuntza zentroekin adostu, landu eta sistematizatu behar dira praktikak euskaraz egiteko eskaintza zabaltzeko ekintzak, funtzionamendu egokia bermatzeko	Enpresa elkarteekin harremanetan jartzea	HPS				
		Enpresei praktikak euskaraz egiteko eskaera luzatzea	Lanbide Heziketako Sailburuordetza Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetza				
		Praktikak euskaraz egiteko protokoloa sortzea	Enpresa elkarteak				
		Enpresa eta ikasleen jarraipena egitea	Enpresak				
		Datu basea sortu eta partekatzea					
5.3.2 Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin harremanetan landu eta mantendu	Lanbide Heziketan eta Unibertsitatean ikasketa dualak eta praktikaldiak euskaraz egiteko eskaintza areagotu beharra dago. HPSk Hezkuntza Sailarekin harremanetan landu eta mantenduko ditu, helburu honen jarraipena egiteko	Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin jarraipen bilerak egitea	HPS Lanbide Heziketako Sailburuordetza Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetza				

HE. 5.4: "AITORPEN ETA ZIURTAGIRIEN ESKEMA INDARTU ETA ZABALDU"



Ziurtagiri bat lortzea garrantzitsua izan daiteke enpresentzat, euskararen erabilera sustatzearen alde egingo dako bidea aitortzen duelako eta lortutakoa gizartearentzat zein bezeroentzat ikusgarri jartzen delako. Hala ere, ziurtagiriaren eskema birpentsatu beharko litzateke, enpresa mota ezberdinetara egokitzeke xedez.

Honez gain, garrantzitsua da kalitatearen aitormen eta ebaluazioaren merkatuan erroturik dauden ziurtagiri estandarretan (Kudeaketa Aurreratua, ISO eta abar) hizkuntza kudeaketaren irizpidea normaltasunez integratzeko urratsak egitea.

Arlo honetan ere ikerketa sustatu beharko litzateke, enpresek ziurtagiri bat lortzeko ahalegina zergatik egiten duten jakiteko.

Adierazlea	Helmuga
Bikain ziurtagiriaren eskema berraztertu eta egokitu	Ekintza burutu

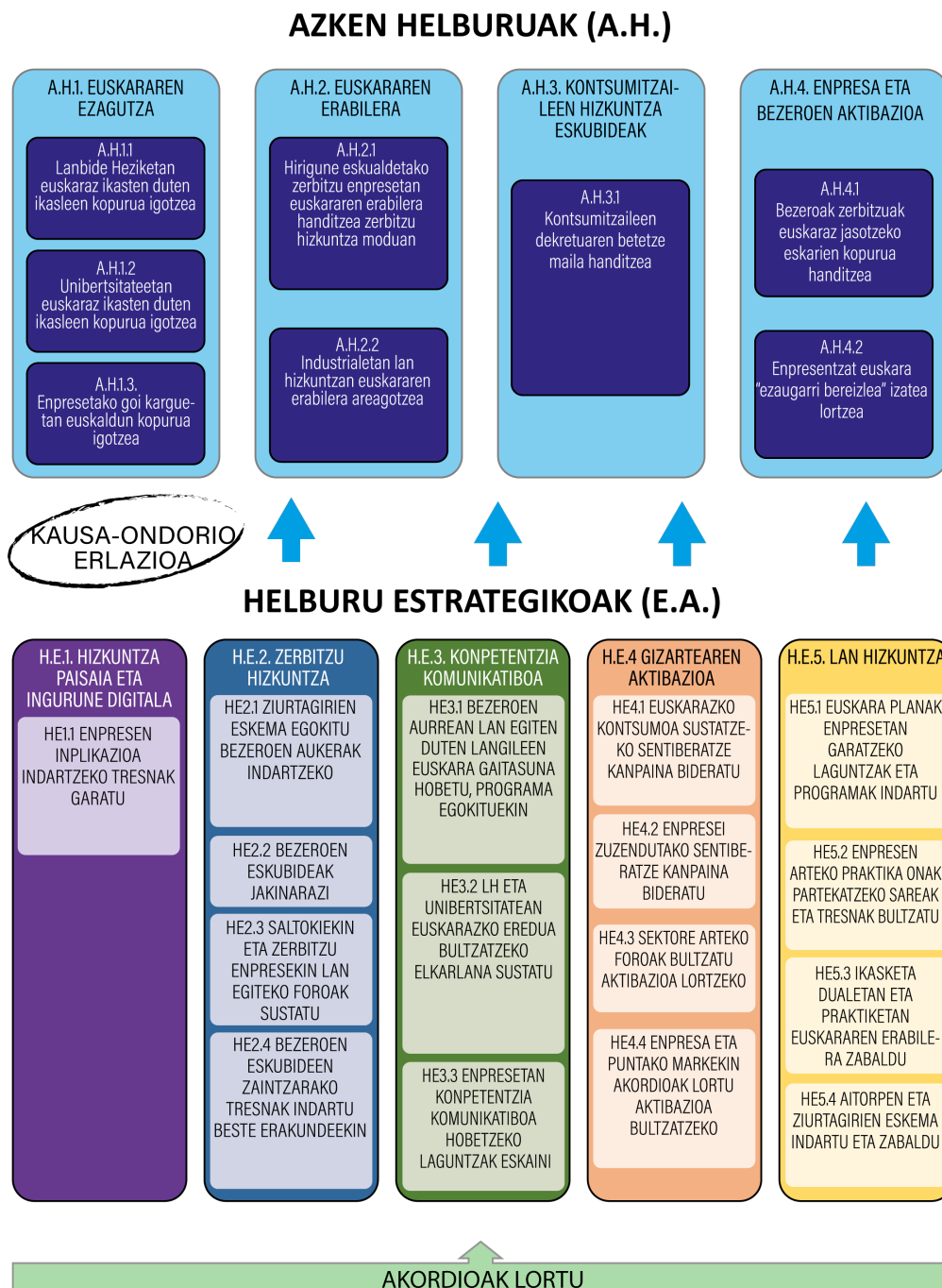
Ekintza plana:

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.4.1 Bikain ziurtagiriaren eskema berraztertu eta egokitu	Bikain ziurtagiria berraztertu, beharrezko berrietara egokitzeke, hala nola euskara zerbitzu hizkuntza gisa bermatzen duten entitate txikien lana aitortu beharra, erakunde aurreratuentzat maila goren bat definitu beharra edota entitate publiko eta pribatuak bereizi egin beharra	Bikain Dekretua aztertzea	HPS				
		Ziurtagiria dutenen eta ez dutenen arazoak aztertzea	Hizkuntza eskubideetan adituak				
		LanHitz eta Bikainen arteko lotura sortzea	Bikaineko Artezkaritza Kontseilua				
		Aitorpen sistema mailakatuago bat sortzea					
		Publiko-pribatu banaketa egitearen beharra aztertzea					
		Dekretu berria sortzea					

Proiektuak	Azalpena	Faseak	Entitateak	2020	2021	2022	2023
5.4.2 Bikain ziurtasun zabaltzeko komunikazio kanpaina burutu	Bikain aitorten eta ziurtagiriaren eskema enpresa munduan ezaguturazi, lan munduan euskararen normalizazioaren alde lan egiteko tresna garrantzitsu moduan aurkeztuz	Komunikazio kanpaina diseinatzea	HPS				
		Komunikazio kanpaina burutzea	Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingarumen Saila Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila Enpresa elkarteak SPRI				

8. MAPA ESTRATEGIKOA

Atal honetan planaren Mapa Estrategikoa osatzen duen helburu egitura osoa aurkezten dugu. Azaldu bezala, bi motatako helburuak ditugu (azken helburuak eta helburu estrategikoak), eta beraien artean kausa-ondorio erlazio zuzena dago. Egitura honetan eta helburuen arteko erlazioan oinarritzen da planaren logika eta koherentzia.



9. AGINTE TAULA ESTRATEGIKOA

Helburuak zehaztu eta betekizun mailaren jarraipena modu egoki batean egiteko, adierazle eta helmuga (lortu beharreko balioak) zehatzak ezarri dira helburu bakoitzeko. Helburu, adierazle eta helmugek planaren Aginte Taula Estrategikoa osatzen dute:

AZKEN HELBURUAK		
AH1. EUSKARAREN EZAGUTZA		
HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
AH1.1 Lanbide Heziketan euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua handitzea	D eta B eredueta matrikulatzen den EAeko ikasle kopurua	% 20ko igoera
AH1.2 Unibertsitateetan euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua handitzea	Unibertsitatean euskaraz matrikulatzen den EAeko ikasle kopurua	% 20ko igoera
AH1.3 Enpresetako goi karguen artean euskaldun kopurua handitzea	Zuzendari edo gerente euskaldunen kopurua (1. eta 2. multzoetan)	% 20ko igoera
AH2. EUSKARAREN ERABILERA		
HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
AH2.1 Hiriguneen eskualdeetako zerbitzu enpresetan euskararen erabilera areagotzea zerbitzu hizkuntza moduan	2014ko inkesta oinarri hartuta, kontsumitzaileen euskararen erabilera maila	% 5eko igoera
	Lan Merkatuaren Errolda oinarri hartuta, lanean euskaraz egiten duten langileen kopurua	% 5eko igoera
AH2.2 Eskualde industrialetan euskara lan hizkuntza moduan gehiago erabiltzea	Euskara plan kopurua (2. eskualde multzoan)	% 10eko igoera
	Lan merkatuaren errolda oinarri hartuta, lanean euskaraz egiten duten langileen kopurua (2. Eskualde multzoan)	% 10eko igoera
AH3. HIZKUNTZA ESKUBIDEAK		
HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
AH3.1 Kontsumitzaileen hizkuntza eskubideei dagokien dekretuaren betetze maila areagotzea	Dekretua betetzen duen enpresa kopurua	% 20ko igoera
AH4. ENPRESA ETA BEZEROEN AKTIBAZIOA		
HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
AH4.1 Zerbitzuak euskaraz jasotzeko bezeroen eskarien kopurua handitzea	2014ko ikerketa oinarri hartuta, zerbitzuak euskaraz jasotzeko kontsumitzaileen eskari kopurua	% 5eko igoera
AH4.2 Enpresentzat euskara ezaugarri bereizlea izatea lortzea	Lortutako ziurtagiri, zigilu edo aitopen kopurua	% 5eko igoera

HELBURU ESTRATEGIKOAK

HE1. HIZKUNTZA PAISAIA ETA INGURUNE DIGITALA

HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
HE1.1 Enpresen inplikazioa indartzeko tresnak garatu	Hitzarmena sinatu duten enpresa kopurua	12
	Dirulaguntza politika adostu	Ekintza burutu
	.eus komunikazio estrategia garatu	Ekintza burutu

HE2. ZERBITZU HIZKUNTZA

HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
HE2.1. Ziurtagiriaren eskema egokitu, bezeroen aukerak indartzeko	Harrera edo oinarritzko arreta euskaraz aitortzen duen aitortza sistema sortu	Ekintza burutu
HE2.2. Bezeroen eskubideak jakinarazi	Eskubideak jakinarazteko ekimen kopurua	2
	Dekretuaren betetze mailaren azterketa egin eta hobekuntza ekintzak proposatu	Ekintza burutu
HE2.3. Saltoki eta zerbitzu enpresekin lan egiteko foroak sustatu	Lortutako hitzarmen berrien kopurua	2
	Hitzarmena sinatu duten enpresa berrien kopurua	10
HE2.4. Bezeroen eskubideak zaintzeko tresnak indartu beste erakundeekin	Hizkuntza eskubideen inguruko keak jasotzen dituzten erakundeekin hitzarmena gauzatu	Ekintza burutu

HE3. KOMUNIKAZIO GAITASUNA

HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
HE3.1. Bezeroen aurrean lan egiten duten langileen euskara gaitasuna hobetu, programa egokituen bidez	Programa egokituen hartzaile kopurua	350
	Material didaktikoaren zabalkundea	Ekintza burutu
	Ekimenen arteko koordinazioa bideratu	Ekintza burutu
HE3.2. Lanbide Heziketan eta Unibertsitatean euskarazko ereduak bultzatzeko elkarlana sustatu	Lanbide Heziketa Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetzarekin eginiko bilera kopurua	4
HE3.3. Enpresetan komunikazio gaitasuna hobetzeko laguntzak eskaini	Euskara ikastaroak bideratzen dituzten enpresen kopurua	125
	Enpresak bideratuta euskara ikasten ari diren langileen kopurua	1800
	Lanbideren ikastaroetan komunikazio gaitasuna hobetzeko moduluak txertatzea	Ekintza burutu

HE4. GIZARTEAREN AKTIBAZIOA

HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
HE4.1. Euskarazko zerbitzuen eskaera sustatzeko sentiberatze kanpainak bideratu	Euskarazko zerbitzuen eskaera sustatzeko sentiberatze kanpaina kopurua	3
	Euskararen erabilerarekiko jarrerak eta motibazioak aztertze ikerketa egin	Ekintza burutu
HE4.2. Enpresei zuzendutako sentiberatze kanpainak bideratu	Enpresei zuzendutako sentiberatze kanpaina kopurua	3
HE4.3. Sektore arteko foroak bultzatu aktibazioa lortzeko	Sortutako edo indartutako foro kopurua	5
HE4.4. Enpresa eta puntako markekin akordioak lortu, aktibazioa bultzatzeko	Puntako marka eta enpresekin lortutako akordio kopurua	2

HE5. LAN HIZKUNTZA		
HELBURUA	ADIERAZLEA	HELMUGA 2023
HE5.1. Euskara planak enpresetan garatzeko laguntzak eta programak indartu	LanHitz programan parte hartzen duten enpresen kopurua	165
	Pilotaje ezberdinetan parte hartzen duten enpresen kopurua	10
	Enpresen eskura jarri diren baliabide kopurua	3
	Dirulaguntza politika adostu	Ekintza burutu
	Kontratu eta dirulaguntzetan hizkuntza irizpideak txertatu	Ekintza burutu
HE5.2. Enpresen arteko praktika onak partekatzeko sa-reak eta tresnak bultzatu	Praktika onak partekatzeko sustatutako foro eta tresna kopurua	2
HE5.3. Ikasketa dualetan eta praktiketan euskararen era-bilera zabaldu	Lanbide Heziketa Sailburuordetzarekin eta Unibertsitate eta Ikerketa Sailburuordetza-rekin eginiko bilera kopurua	4
	Praktikak euskaraz egiteko sistema ezarri	Ekintza burutu
HE5.4. Aitorpen eta ziurtagirien eskema indartu eta za-baldu	Bikain ziurtagiriaren eskema berraztertu eta egokitu	Ekintza burutu

10. PLANAREN JARRAIPENA

Aginte Taula Estrategikoa eta proiektuen planifikazioa izango dira planaren jarraipena burutzeko oinarritzko tresnak.

Alde batetik, planari jarraipen teknikoa egiteko talde bat eratuko da, HPSko kideez osatua, eta lan dinamika honen bitartez burutuko du bere lana:

- Lau hileko maiztasunez bilduko da planaren jarraipena egiteko.
- HPSn jarraipen teknikoaz arduratuko den honek urteko kudeaketa plana osatuko du, lau urteko planetik abiatuta, urte bakoitzean burutuko diren ekintzak identifikatuz, jarraipena modu zehatzago batean egiteko.
- Burutu beharreko ekintzetan edo adierazleen datuetan desbiderapenik balego, gaia aztertu eta, beharrezkoa bada, neurri zuzentzaileak hartuko dira.
- Urte amaieran urteko planaren itxierako balorazioa burutuko da eta hurrengo urteko kudeaketa plana prestatuko da.
- Bestalde, HPSk beste bi erakunderen laguntzarekin burutuko du planaren jarraipena, garrantzitsua baita eragile eta adituen balorazioak eta ekarpenak jasotzea, planaren garapena modu koordinatu batean gauzatzeko:
- Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseiluaren ordezkariekin lau hilean behin bilerak egitea aurreikusten da, planaren jarraipena burutzeko eta haren bilakaerari buruzko ekarpenak jasotzeko.
- HPSk Euskararen Aholku Batzordea ere inplikatu nahi du, eta, horretarako, Batzordearen ordezkariak osatutako talde bat sortzea aurreikusten da, planari buruzko gogoeta, analisi eta kontraste lanetan lagunduko duena.
- Azkenik, HPSk planaren bilakaeraren eta lortutako emaitzen inguruan informazioa zabalduko die eremu sozioekonomikoan euskararen sustapenean parte hartzen duten eragile ezberdinei, sortuta dauden foro eta lan taldeen bidez, besteak beste:
 - » HAKOBA, Herri Aginteen Koordinaziorako Batzarra.
 - » INDEUS, Industriaren Euskal Plataforma.
 - » Finantza entitateen foroa.
 - » Saltoki handien foroa.
 - » Hezkuntza arloan, praktikaldiak euskaraz izan daitezten sustatzeko abian jarri den lan taldea.
 - » Beste arlo eta sektore batzuetan sortutako foroak.

Informazioa emateaz gain, foro eta lantalde hauetan helarazten diren ekarpen eta iritziak jaso eta kontuan hartuko dira plana garatzeko prozesuan.

11. GLOSARIOA

GLOSARIOKO ELEMENTUAK

OHARRAK

123/2008 Dekretua, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa

https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco//contenidos/libro/l_051672_0001_0001/es_def/index.shtml

AENOR

<https://www.aenor.com/>

Aginte Taula

Azken helburuak, helburu estrategikoak eta haiei loturiko adierazleak eta helmugak jasotzen ditu modu ordenatuan. Planaren aurrerabidea kontrolatzea, zuzentzea eta ebaluatzea ahalbidetzen ditu.

AMIA

AMIA analisia (Aukera, Mehatxu, Indargune eta Ahulezia hitzez osatutako akronimoa; ingelesez SWOT: Strength, Weakness, Opportunity, Threat). Enpresaren estrategiak erabakitzeko tresna bat da.

Aurrerabide

<https://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/berrikuntza-publikoa-administrazioaren-hobekuntza/aurrerabide-kudeaketa-aurreratua/hasiera/>

Azken helburua

Plangintzaren garapenaren bitartez lortu behar dugun helburua. Kasu honetan, eremu sozioekonomikoan euskararen erabilera areagotzeko bidea zedarritzen du.

Bai Euskarari Elkartea

<https://www.baieuskarari.eus/eu>

Bai Euskarari Ziurtagiria

Enpresak, saltokiak eta bestelako entitateak euskararen ezagutza eta erabilera areagotzeko neurriak garatzen ari direla egiaztatzen du. Entitate baten hizkuntza egoera ziurtatzen du.

BIKAIN ziurtagiria

Euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa egiaztatzen duen ziurtagiri ofizial, publiko eta doakoa da, Eusko Jaurlaritzak ematen duena. Ziurtagiri hau Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) arabera eginiko kanpo ebaluazio baten ondorioz lortzen da.

Bisioa	<p>Enpresak etorkizunean lortu nahi dituen helburuak jasotzen ditu; enpresak izan nahi duenaren kontzepzioa biltzen du.</p> <p>Ahaleginak helburu baterantz bideratzen eta erabaki konplexuak hartzen lagundu behar du bisioak, norabide nagusia finkatzen baitu.</p>
Diskurtsoa	<p>Gizartean ideiak eta sinesmenak hizkuntzaren bidez komunikatzeko prozesu eta ekoizpen soziala da diskurtsoa, hizkuntzalaritza, antropologia, soziologia eta filosofiaren ikuspuntu bateratuaren arabera. Diskurtsoek zenbait ezaugarri esanguratsu dute: partekatuak izaten dira talde sozialetan; egonkorak eta aldakorak dira aldi berean; maiz beste diskurtsoen konbinazioak izan ohi dira; jendeak diskurtso bat baino gehiago eduki edo nahas dezake aldi berean, edo diskurtso desberdinetako zatiak erabili; diskurtsoek, batzuetan, adierazpen trinko eta egituratuak izaten dituzte.</p>
Ekintza Plana	<p>Planifikazio agiri estrategikoa da. Adostutako ekintzak biltzen ditu, ildo estrategiko nagusietan egituratuta.</p>
ELEBIDE	<p>https://www.euskadi.eus/elebide-hizkuntza-eskubideak-bermatzeko-zerbitzua/web01-a3elebze/eu/</p>
Enpresa	<p>Establezimenduen jarduerari legezko euskarria ematen dien unitate juridikoa, hau da, lege nortasun burujabea duen edozein elkarte, erakunde, entitate, pertsona fisikoa, publiko zein pribatua, zeinaren ardurapean eta zuzendaritzapean jarduerak egiten baitira EAEn kokatutako establezimendu batean edo batzuetan.</p>
Erreferentzia Marko Estandarra (EME)	<p>Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak garatutako laguntza koadro bat da, edozein erakunderen (publiko zein pribatu, handi eta txiki, sektore guztietakoak) ohiko jardun eremuak irudikatzen dituena, euskara non eta nola erabili erakusteko. Euskarari zuzenduta dagoen arren, gainerako hizkuntzetarako ere erabil daiteke.</p>
Establezimendua	<p>Titular edo enpresa baten ardurapean ondasun edo zerbitzuak ekoizten dituen unitatea, kokapen topografiko jakin batean dagoen toki, lokal edo elkarri lotutako lokal multzo batean, ekonomia edo gizarte jarduera bat edo gehiago egiten duena. Bere ezaugarriengatik jarduera horiek leku finko batean egiten ez badira (garraioa, eraikuntza, alokairuak, garbiketa, arte jarduerak eta abar), establezimendua jarduera horiek antolatu edo koordinatzen diren lekua da. Besterik ezean, enpresa edo titularraren baltzu egoitza edo legezko bizilekua ere izan daiteke.</p>
Euskalit	<p>https://www.euskalit.net/eu/</p>
Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP)	<p>https://www.euskadi.eus/esep-marko-orokorra-eta-dokumentu-nagusiak/web01-a2esep/eu/</p>
Euskaraldia	<p>https://euskaraldia.eus/</p>

Euskara Plana	Entitateetan euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko tresna da, erakundearen neurri eta beharretara egokitua. Euskara Planaren helburu nagusia, euskararen erabilera areagotzeaz batera, hizkuntzen kudeaketa erakundearen kulturaren edo sistematikan integratzea da.
Euskararen Adierazle Sistema (EAS)	Euskararen egoera sozialaren berri ematen duen adierazle sorta da. Gizartearen hainbat esparrutan hizkuntzak une jakin batean duen zabalkundea eta denboran zehar izaten ari den bilakaera zehatz-mehatz azaltzeko tresna izan nahi du.
Euskararen Agenda Estrategikoa 2017-2020	https://www.euskadi.eus/informazioa/euskararen-agenda-estrategikoa/web01-a2lingu/eu/
Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseilua	https://kontseilua.eus/
Euslan programa	2015 eta 2017 bitartean indarrean egon zen programa pilotua. Programaren helburua izan zen enpresa industrialetan euskararen erabilera areagotzeko prozedurak eta praktikak diseinatu eta gauzatzea, barrura eta kanpora begira, ahozkoan, idatzizkoan eta hizkuntza paisaian.
Gizarte erantzukizun korporatiboa (GEK)	Erakunde bakoitzak bere gizarte eta ingurumenarekiko duen ardurua da. Enpresek gizartea, ekonomia eta ingurumena hobetzeko egiten duten ekarpen aktiboa eta borondatezkoa da, oro har lehia- eta balorazio-egoera eta balio erantsia hobetzeko helburua duena.
HABE	https://www.habe.euskadi.eus/hasiera/
HAKOBA Batzordea	Herri Aginteak KO ordinatzeko BA tzordea da HAKOBA, Eusko Jaur-laritzak 1997an sortua, erakunde publikoen artean hizkuntza politikari buruzko ekimenak koordinatzeko. Eusko Jaur-laritzako hainbat sailek eta HAEE-IVAPEk, foru aldundiek, hiriburuetako udalek, EUDELEk eta UEMAK osatzen dute.
Harrera edo oinarrizko arreta	Zerbitzu hizkuntzari dagokionez, bezeroekiko lehen harremana da. Hizkuntza kudeatzen duen entitate batek Euskara Planean jasota dauka zelan hartu bezeroa, baita oinarrizko arreta nola egin ere, eta askotan erabiltzaileen hizkuntza hautua du gogoan. Adibidez, telefono bidezko harremanetan lehenengo berba euskaraz izango dela erabaki du enpresa askok.
Helburu estrategikoa	Entitate batek urtebetetik gorako epean azken helburu jakin bat lortzeko bidean proposatzen duen xedea.
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	http://behatokia.eus/EU/
Hizkuntza irizpideak	Entitate batek bere jardunean hizkuntza ofizialen erabileraz ezartzen duen erabaki multzoa. Adibidez, ahozko harremanetan nahiz idatzizkoetan edo komunikazio telematikoetan hizkuntzak erabiltzeko jarraituko diren irizpideak.

Hizkuntza eredia

A, B eta D hizkuntza ereduaren arabera diseinatu da Unibertsitatez kanpoko irakaskuntza. X ereduaren, euskararik ikasten ez duten ikasleak biltzen dira; ez da, beraz, irakasteredu elebiduna.

A eredia: irakasgai guztiak –euskara izan ezik– nagusiki gaztelaniaz irakasten dira. Euskara gainerako irakasgai komunak bezala irakatsiko da, eta astean Hezkuntza Sailak ezartzen dituen orduak eskainiko zaizkio. Ikasleek euskararen erabileran trebakuntza nahikoa jasotakoan, beste irakasgaietako atal jakin batzuk euskaraz irakatsi ahal izango dira Lehen Hezkuntzako goiko mailetan.

B eredia: gaztelania irakasgai jakin batzuetarako erabiliko da, hala nola irakurketa, idazketa eta matematika. Euskara gainerako irakasgaietarako erabiliko da: esperientziak, plastika eta dinamika, batez ere. Horrez gain, euskara eta gaztelania ikasgai ere izango dira, eta astean Hezkuntza Sailak ezartzen dituen orduak eskainiko zaizkie.

D eredia: irakasgai guztiak –gaztelania izan ezik– nagusiki euskaraz irakatsiko dira; euskara ikasgai moduan ere landuko da, eta horretarako astean Hezkuntza Sailak ezartzen dituen orduak eskainiko zaizkio. Gaztelania eskolatzea hasten denetik irakatsiko da.

Hizkuntza paisaia

Espazio publikoetan dauden testu, kartel eta bestelako adierazpen linguistikoek osatzen dute hizkuntza paisaia. Paisaian agertzen diren hizkuntzen arteko botere harremanen inguruko informazioa eta zantzuak ematen ditu. Hau da, funtzio informatzaileaz gainera, badu funtzio sinbolikoa ere. Lanaren eremuan hizkuntza paisaiatzat ere jotzen dira lantokietako adierazpideak: karpeten izenak, argibide ikurrak eta abar. https://www.euskadi.eus/eusko-jaurjaritza//contenidos/informacion/artik22_1_cenoz_08_03/eu_cenoz/artik22_1_cenoz_08_03.html

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza (HPS)

<https://www.euskadi.eus/eusko-jaurjaritza/hizkuntza-politika/>

Hizkuntzen kudeaketa

Euskara eta erakundearen erabiltzen ditugun gainontzeko hizkuntzak non, nola eta zertarako erabiliko ditugun erabakitzea (helburuak, baliabideak, irizpideak, pertsonak...). Kudeaketa Aurreratuaren metodologiaren baitan txerta daiteke hizkuntzen kudeaketa.

Ikasketa duala

Lanbide Heziketa Dualak enpresa eta ikastetxeetan konbinatzen ditu ikaskuntza prozesuak. Helburua Lanbide Heziketako titulu bat lortzeko aukera ematea da, ikastetxeen eta enpresen artean lan-kidetzan garatzen den ikaskuntza prozesu baten bitartez. Ikasleek enpresan jasoko duten formakuntzak lotura estua izan behar du heziketa zikloko lanbide profilarekin eta programatutako espezializazioekin. Horrenbestez, enpresan egindako lan horiek, produkzio emaitza sortzeaz gain, ikaskuntza bera ahalbidetu behar dute. <https://www.fpeuskadiduala.eus/>

INDEUS plataforma	Industriaren Euskal Plataforma da, SPRI-Enpresen Garapenerako Agentziak bultzatua, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza eta Energiaren Euskal Erakundearekin batera. Euskaraz lan egitea erabaki duten enpresa industrialei laguntzeko sortu da ekimena, euskarazko produktu eta zerbitzuak lortzeko xedez. http://indeus.spri.eus/eu/ekimenaren-jatorria
Inkesta Soziolinguistikoa	https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/ikerketa-soziolinguistikoak/eu_def/adjuntos/VI_INK_SOZLG_EAE_Aurkezpen_publicoa_20161014.pdf
ISO arauak	https://www.iso.org/standards.html
Itzultzaile neuronal	https://www.euskadi.eus/itzuli/
Komunikazio gaitasuna	Hizkuntza gaitasun bat da, eta hizkuntzaren ezagutza inplizitua dakar. Beste azpigaitasun batzuk biltzen ditu: gaitasun lexikoa, gaitasun gramatikala, gaitasun semantikoa, gaitasun fonologikoa, gaitasun ortografikoa.
Kontsumobide	https://www.kontsumobide.euskadi.eus/hasiera/
Kudeaketa Aurreratua	Eredu honen helburua da erakundeei beren kudeaketa hobetzen laguntzea, edozein dela ere sektorea, tamaina edo aurrerapen maila. Ereduak aukera ematen du indarguneak edo hobetu beharrekoak 6 arlotan zehazteko, eta arlo horiek erakundearen lehiakortasunean eta jasangarritasunean eragiten dute. Kudeaketa sistema egokia da honako arlo hauetarako: <ul style="list-style-type: none"> - Epe luzerako ikuspegia sortzeko, eta hura ondo eta zuzen zehaztutako estrategiaren bidez gauzatzeko. - Erakundea bezeroengana orientatzeko, balore bereizgarri baten bidez. - Pertsonengan bultzatzeko proiektu bateko kide izatearen sentimendua. - Gizarte eta garapen jasangarriarekiko konpromisoa sendotzeko. - Erakundearen arlo guztietan berrikuntza ezartzeko. - Interes talde guztietan emaitza onak lortzeko, modu orekatu eta jasangarrian.
Lan hizkuntza	Lanpostu bati dagozkion zereginak betetzerakoan bertan erabiltzen den hizkuntza.
Lanbide	https://www.lanbide.euskadi.eus/lanbide-hasiera/
LanHitz dirulaguntza/programa	https://www.euskadi.eus/zer-da-lanhitz/web01-a2lanhit/eu/
Mapa Estrategikoa	Erakunde baten strategiaren ikuspegi makro bat emateko modu bat da. Tresna honek datu enpirikoekin edo onargarriekin erkatze-ko moduko azalpenak eman behar ditu, aurreko esperientzietan oinarrituta.

Praktika ona	Emaitza onez burutu den esperientzia edo esku hartzea da. Eraginkorra eta erabilgarria da testuinguru jakin batean, eta eguneroko lanean sortzen diren arazoei eta zailtasunei aurre egiten eta haiak erregulatzen, hobetzen edo konpontzen laguntzen du. Gai baten inguruan praktika onen errepertorioa osa daiteke, jardun horretan dabiltzanek heldulekuak izan ditzaten ekintzak aurrera eramateko.
Retail Eskola	https://escuelavascaretail.eus/eu/home
SAP, kudeaketarako arau berriak	SAP Business Suite programa multzo bat da, enpresei hainbat eginkizun gauzatzeko eta optimizatzeko aukera ematen diena, hala nola salmenta sistemak, finantza eta banku eragiketak, erosketak, fabrikazioa, inbentarioak edo bezeroekiko harremanak. Enpresaren prozesu espezifikoak egiteko edo modulu independenteak sortzeko aukera ematen du, SAPen edo beste hornitzaile batzuen software batekin funtzionatzeko.
Siadeco	http://www.siadeco.eus/
SPRI	https://www.spri.eus/
Topagunea	https://topagunea.eus/es/
Zerbitzu hizkuntza	Lanpostu bati dagozkion zereginak betetzerakoan bezeroarekin ahozko zein idatzizko harremanetan erabiltzen den hizkuntza.
Zehar-lerrotasuna	Espektro zabaleko gaitasunak adierazteko erabiltzen den terminoa. Ez dagokie lanbide edo antolaketa giro batean berariazkoak diren jardueri. Zeharkako gaitasunaren adibideak dira, besteak beste, diagnostikatzeko gaitasuna, erlazionatzekoa, arazoak konpontzekoa, erabakiak hartzekoa, komunikatzekoa, lana antolatzekoa, denbora kudeatzekoa, kultura ingurune desberdinetara egokitzekoa, estresa maneiatzekoa, talde lanaren aurrean jarrera egokia izatekoa eta abar.

