

# MERKATARITZA, OSTALARITZA ETA ZERBITZU ENPRESA TXIKIETAN

euskararen erabilera  
sustatzeko aholkularitza



**LARRABETZUKO UDALA**

## SARRERA

Ahize-AEK-k proposamen hau garatu du Larrabetzuko Udalak egindako eskaerari erantzunez; udalak herrian euskara normalizatu dadin garatu nahi duen egitasmoaren baitan, komertzioek, tabernek eta zerbitzu enpresa txikiek hizkuntzaren normalizazioa erdiesteko neurri eraginkorrak hartu eta betetzen laguntzeko.

Ahize-AEK-k, orain arteko lana eta metatutako esperientziaz, xede horri erantzuteko garatuko duen egitasmoa, honako balio hauetan oinarrituko du:

- Dendari, tabernari eta langileen arteko **elkarlana** bultzatuko du.
- **Bezero euskaldun eta euskaltzaleen sareak** hedatuko ditu, herrian euskara sustatzeko **eragileak** bultzatuko ditu.
- Erabiltzaile, kontsumitzaile eta herritar **ororen hizkuntza eskubideak** aintzat hartuko ditu.
- Herritarrengan euskararen erabilerarekiko **motibazioa eta sentsibilizazioa** areagotuko ditu.
- **“Eskatu eta eskaini”** filosofian uztartutako eskaintza integrala garatuko du.
- **Normalizazio-neurriak** hartu dituztenak **saritu** eta **nabarmenduko** ditu.
- Euskarak negozioari **balio erantsia** ematen diola erakutsiko du.
- **Herrian zein eskualdean** duen aukera paregabeari etekin handiagoa aterako dio.

## HELBURU OROKORRA

**Larrabetzuko merkataritzan, ostalaritzan eta zerbitzu enpresa txikietan euskararen erabilera sustatzea, eragileen konpromisoen bitartez.**

**Sentsibilizatzea eta motibatzea, aktibatzea eta saritzea.  
Aholkularitza eta dinamizazio zerbitzua eskaintzea.**

## HELBURU ZEHATZAK

- Hitzarmengintza egitasmoa antolatu eta koordinatu
- Hizkuntza diagnostiko zehatza egitea lehenetsitako saltoki eta enpresetan hitzarmenkide egin ostean.
- Hizkuntza helburuak zehaztea eta konpromisoak hitzartzea lehenetsitako hitzarmenkideekin.
- Egitasmoaren komunikazioa egin (sustapen kanpainak, konpromisoak...)
- Sentsibilizazioa lantzea merkatarari, ostalari, zerbitzu enpresek, eta, bezero, erabiltzaile zein bazkideek euskararen erabilera sustatzeko.
- Sustapen kanpaina bat diseinatu eta bideratu
- Saritze ekitaldi bat antolatu
- 20 onuradun lortu
- Bisitak antolatu eta aholkularitza eman
- Egitasmoaren epealdiaren erdiko eta amaierako balorazioak egin

## ESKU-HARTZEKO PROPOSAMENA

### Onuradunak:

- Egitasmo honetako onuradunak konpromisoak hartu dituzten saltoki, taberna edo jatetxe zein zerbitzu enpresa txikiak izango dira.
- 2015eko abenduaren 1etik 2016ko azaroaren 30era bitartean aurreikusi diren emaitzak:

## GURE IKUSPEGIA

Ahize-AEK hizkuntza-aholkularitzak horrela definitzen du erabilera-planaren helburua:

*"Erakundearen ezaugarriei eta beharrei egokitutako prozesu planifikatua eta ebaluatua garatu. Prozesu horrek aurretik egindakoari segida emango dio, eta euskararen erabilera areagotu eta erakundearen kudeaketan txertatuko du. Beti ere, langile guztien eskubideak eta borondateak errespetatuz, eta erakundeari bere xedea betetzen laguntzeko."*

Eta proiektuen oinarritzko balioak dira:

- **Euskararen erabilerak gora egitea** da helburu nagusia, eta, sentiberatzea, formazioa eta erakundetzea hori lortzeko erremintak dira.
- **Malgua:** erakundearen tamaina, egoera eta beharretara egokituta.
- **Adostua eta pertsona guztiekiko begirunean** oinarrituta. Zalantza egoeretan zuzendaritzaren irizpideak ezartzen dira.
- **Komunikazio gardena** interesa duten guztiekin.
- **Parte-hartze kualitatiboa:** euskal hiztunek ez ezik, nork bere lanpostutik eta erantzukizunetik hartzen du parte.
- **Lan metodikoa, eraginkorra, neurtua eta ebaluatua.**
- **Hizkuntza-kudeaketari buruzko irizpideak erakundearen kudeaketa orokorrean txertatu,** eta, horretarako, Hizkuntzak Kudeatzeko Sistema erabiltzen dugu.

## PROIEKTUAREN GARAPENA

Ezarritako helburu orokorra eta zehatzak lortzeko Ahize-AEK hizkuntza-aholkularitzak PDCA zikloan oinarrituta (Planifikatu, egin, ebaluatu eta doitu) 5 urratseko kudeaketa eredia aurreikusi du.

### ANTOLAKETA ETA KOORDINAZIOA

- Oro har, egitasmoaren ibilbidea eta oinarriak planifikatu eta ebaluatuko ditugu. Era berean, batzorde teknikoak (Ahize-AEK eta udaleko solaskideak) antolatuko ditugu: informazioa trukatzeko, hausnartzeko, erabakiak hartu eta alderatzeko, eta planaren jarraipena egiteko eta koordinatzeko.

### KOMUNIKAZIOA

- Larrabetzuko Udalaren komunikazioa etengabea izango da, alde batetik onuradunak eta eragindakoak sentiberatzeko eta bestetik, sustapen eta eragite lana babesteko.

### SUSTAPENA

- Urtean sustapen kanpaina bat bideratuko dugu, batez ere, bezeroak aktibatzeke, baina baita konpromisoa agertu duten eragileak ezagutarazi eta saritzeko ere.

### KONPROMISOAK ETA JARRAIPENA

- Bi egiteko nagusi izango ditu fase honek: batetik, eragileen konpromisoak, diagnostiko eta hitzarmenak lotzea, eta bestetik, konpromisoa sinatu dutenei jarraipena egitea.

### EBALUAZIOA ETA EGOKITZAPENA

- Urteko kudeaketa-plana ebaluatu, egokitu eta hurrengo urtekoa diseinatu. Jarraipena egiteko bi dimentsio kontuan hartuko ditugu:
  - Segimendu iraunkorra, epe laburreko ikuspegiaz, ekintza bakoitzak izan duen inpaktua aztertuko dugu.
  - Ebaluazio orokorra, epe ertaineko ikuspegiaz, proiektuaren norabidea aztertuko dugu, urtean behin burutuko dugu, abenduan, eta ondorioekin hobetzeraz zuzendutako txostena osatuko da. Planean inplikaturako eragileek jarraipenean zuzenean parte har dezaten baliabide tekniko eta metodologikoak jarriko dira.

## ANTOLAKETA ETA KOORDINAZIOA

HELBURU ZEHATZA	ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>Egitasmoa antolatu eta koordinatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hilean behin solaskide teknikoarekin bilera bat</li> <li>Hiru hilabeterik behin batzorde-tekniko bat</li> <li>Kudeaketa-planaren diseinua, egokitzapena eta memoria</li> <li>Antolaketa eta koordinazioa oro har</li> </ul>

Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Udal solaskide teknikoarekin koordinazioa</b></li> </ul>	Ahize-AEK-ko teknikaria hilean behin, udaletxetik pasatuko da udal solaskideari egindako lanen berri emateko, euskarriak jasotzeko...	ABENDUA URTARRILA OTSAILA MARTXOA APIRILA MAIATZA EKAINA IRAILA URRIA AZAROA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Batzorde-teknikoaren bilerak</b></li> </ul>	Proiektuaren jarraipena egiteko bilerak; Ahize-AEK-ko teknikariak, udal ordezkariarekin eta euskara batzordeko kidearekin. Hiruhilekoan egindako lanen berri eman eta hurrengo hiruhilekoan eginbeharrekoak planifikatu, adostu, egokitu eta beharrezko erabakiak hartu.	URTARRILA APIRILA EKAINA AZAROA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Kudeaketa planaren txostena</b></li> </ul>	Ahize-AEK-ko teknikariak kudeaketa planaren txostena idatziko du eta bertan batuko ditu egitasmoaren ekintza zehatzak proposamen honetan adostutakoaren arabera.	URTARRILA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Memoria txostena</b></li> </ul>	Ahize-AEK-ko teknikariak urtean behin memoria txostena idatziko ditu, epealdiaren gako eta erronka nagusiak laburbilduz	AZAROA

## KOMUNIKAZIOA

HELBURU ZEHATZA	ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>Egitasmoaren komunikazioa egin (sustapen kanpainak, konpromisoak...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustapen kanpainen komunikazio ekintzak</li> </ul>

Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sustapen kanpainetako komunikazio ekintzak burutu.</b></li> </ul>	Eragileak zein herritarrak aktibatzeke sustapen kanpaina zabaltzeko komunikazio ekintzak egingo ditugu. Horretarako euskarri eta baliabide desberdinak erabiliko ditugu (kartelak, esku-orriak, aurkezpenak, webgunea...)	MAIATZA EKAINA

## SUSTAPENA

HELBURU ZEHATZA	ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustapen kanpaina bat diseinatu eta bideratu</li> <li>Saritze ekitaldi bat antolatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. kanpainaren diseinua</li> <li>Eragileak aktibatzeke landa lana (20 eragile bisitatu)</li> <li>Ekitaldi bat</li> </ul>

Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sustapen kanpaina (3. bisita)</b></li> </ul>	Konpromisoak hartu dituzten establezimenduen promozioa egin eta bezero euskaldunak saritu. Helburua da: bezero euskaldunen sarea aktibatzea	MAIATZA EKAINA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Saritze ekitaldia</b></li> </ul>	Urriko bertoko produktuen azokan, konpromiso berriak hartu dituzten eragileak eta langileak aitortzeko, zabalkunde handiko ekitaldi bat antolatuko dugu.	URRIA

## HIZKUNTZA PAISAIAN ERAGITEKO KANPAINA

Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Katalogoa diseinatu</b></li> </ul>	Katalogoaren diseinua (irudia...) udalak egingo du. Ahizek aholkularitza emango dio (ereduak aurkeztuz).	APIRILA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Katalogoa hitzarmenkideei aurkeztu eta hautaketa egin</b></li> </ul>	<p>2. eta 3. bisitan, Konpromisoak hartu dituzten establezimenduetan euskarrien katalogoa aurkeztuko dugu, eskaera egiteko taula emango diogu eta euskarrien eskaerak egiteko epea adostuko dugu.</p> <p>Establezimenduko:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3 kartel orokor (zabalik-itxita, ordutegia, eskaintza, hitzarmenkide erakusgarria)</li> <li>20-30 euskarri espezifiko (okindegia, fruta-denda, arrandegi, harategi, denda...).</li> </ul>	MAIATZA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Euskarrien eskaera jaso eta hornitzaileari bideratu</b></li> </ul>	Ahizeko teknikariak euskarrien eskaera jasoko du eta hizkuntza aldetik beharrezko zuzenketak egingo ditu. Diseinatzailearekin batera euskarrien kontrastea egingo du eta inprenta hornitzaileari helaraziko dizkio.	EKAINA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Euskarrien banaketa</b></li> </ul>	Ahizeko teknikariak 3. bisitan euskarriak banatuko ditu edo udaletxean jasotzeko eskura utziko ditu.	EKAINA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Saritze ekitaldia</b></li> </ul>	Urriko bertoko produktuen azokan, konpromiso berriak hartu dituzten eragileak eta langileak aitortzeko, zabalkunde handiko ekitaldi bat antolatuko dugu.	URRIA

## KONPROMISOAK ETA JARRAIPENA

HELBURU ZEHATZA	ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hitzarmenkideak lortu</li> <li>Bisitak antolatu eta aholkularitza eman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 bisita informazioa emateko</li> <li>15 bisita diagnostikoak egiteko</li> <li>15 bisita jarraipena egiteko</li> <li>Bisitak egoki antolatuta</li> </ul>



Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>1. bisitak: 20 bisita egin, egitasmoaren berri emateko eta konpromisoak eskatzeko</b></li> </ul>	Datu baseko 20 establezimendu identifikatuko ditugu eta bisita egingo diegu egitasmoaren berri emateko. Interesa agertuz gero, diagnostikoa eta konpromisoak bideratzeko urratsak emango ditugu.	URTARRILA OTSAILA MARTXOA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2. bisitak: 15 bisita egin. 2. bisita diagnostikoak egin eta konpromisoak sinatzeko.</b></li> </ul>	Egitasmoari baiezkoa eman dioten establezimenduei diagnostikoak egin eta konpromisoak sinatu. Era berean, sustapen kanpainan parte hartzera gonbidatuko ditugu sinatzaileak.	MARTXOA APIRILA MAIATZA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>4. bisitak: 15 jarraipen bisita egin</b></li> </ul>	konpromisoa sinatu duten eragileei jarraipen bisita egingo zaie. Hartu zituzten konpromisoak neurtuko dira batetik eta udalaren zerbitzua baloratzea eskatuko zaie bestetik.	AZAROA

## EBALUAZIOA ETA JARRAIPENA

HELBURU ZEHATZA	ADIERAZLEAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>Egitasmoaren balorazioak egin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Urte amaierako memoria txostena</li> </ul>

Ekintzak	Azalpena	Epea
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Proiektuaren txosten bat egin</b></li> </ul>	Planaren balorazioa, betetzea eta egokitzapenak jasoko dituen txostena osatuko du Ahize-AEK-k, abenduan.	AZAROA

## KRONOGRAMA

	AB	UR	OT	MA	AP	MA	EK	UZ	AB	IR	UR	AZ
<b>antolaketa eta koordinazioa</b>												
Antolaketa eta koordinazioa oro har		x										
Urteko kudeaketa planak diseinatu, eta egokitu			x									
Batzorde teknikoak		x			x		x					x
jarraipen teknikoa		x	x	x	x	x	x				x	x
Memoriak												x
<b>komunikazioa</b>												
komunikazioa							x	x				x
<b>sustapena</b>												
kanpainen diseinua (euskarriak, irudiak...)					x							
3. bisita: Sentsibilizatzeko eta eragiteko kanpainak							x	x				
Banaketa ekitaldia												x
<b>Hitzarmenak: konpromisoak eta jarraipena</b>												
1. bisita: informazioa emateko bisitak		x	x	x								x
2. bisita: hitzarmenak, diagnostikoa eta sustapen kanpaina					x	x	x					
4.bisita:Hitzarmenen jarraipena												x
Bisiten antolaketa. Aholkularitza lana.	x	x	x	x	x	x						x

## EGITURA

Plan guztiek behar dute aurrera egiten lagunduko dien egitura, baina, era berean, errekurtsuak neurritz eta eraginkor erabiliko dituen.

Kudeaketarako oinarrizko figurak hauexek izango dira:

- **Larrabetzu Udala**

Planaren garapena bermatuko du, behar diren bitartekoak eskuratuz, eta azken erabakiak hartuz. Planaren bidez lortutakoa finkatu eta atzeraezin bihurtzeko ardura du.

- **Batzorde-teknikoa**

Larrabetzuko Udaleko ordezkaria, euskara batzordeko ordezkaria eta Ahize-AEK-ko teknikariak elkarlanean arituko dira. Bilera bat egingo dute hiru hilerik behin, gauzak zertan diren baloratzeko, eta bereziki, hurrengo hiruhilekoan egin beharrekoak aurreikusteko.

Era berean, proiektuaren teknikari-dinamizatzailea, hilean behin, udal ordezkariarekin batuko da, egunerokoan sor daitezkeen gora beheren berri emateko eta euskarrien kudeaketarako.

- **Proiektu-burua**

Proiektuaren diseinuaren egilea eta proiektuaren alderdi teknikoaren jagolea. Batzorde-Teknikoan parte hartuko du.

- **Teknikaria**

Planak iraun bitartean erreferentea herrian, Udalak aitortutako eskumena izango du. Informazioa eta baliabideak kudeatuko ditu. Teknikariari dagokio proiektuan adostutako ekintzak gauzatzea.

- **Proiektu-aholkulari taldea**

Proiektuaren garapenean metodologiaren gainean ekarpenak, eta etengabeko hobekuntzari begirako proposamen teknikoak egiteaz arduratuko da.