

Gurean Bai - Merkataritza

Euskararen Aldeko
Hitzarmen Proiektua



Elgoibarko Izarra



GUREAN BAI
Euskararen Aldeko Hitzarmen
MERKATARITZA

Gurean Bai - Merkataritza



Elgoibarko Udala

GUREAN BAI - MERKATARITZA

Elgoibarko merkataritzan euskararen erabilera areagotzeko hitzarmen proiektua

- 1. SARRERA**
- 2. HELBURU OROKORRA**
- 3. HELBURU ZEHATZAK**
 - Erabilera
 - Ezagutza
 - Motibazioa

- 4. PLANGINTZAREN IRAUPENA**
- 5. APLIKAZIO ESPARRUA**
- 6. PLANGINTZAREN ORGANIGRAMA**
- 7. HELBURUAK LORTZEKO EKINTZAK**
 - Erabilera
 - Ezagutza
 - Motibazioa

- 8. AURKEZPENAK**
- 9. PLANGINTZAREN AURKEZPENA DENDARIEI: BISITARIAK**
- 10. HITZARMEN OROKORRA**
- 11. EUSKARA ARDURADUNAK**
- 12. DIAGNOSIA**
- 13. HITZARMEN ESPEZIFIKOAK**
- 14. ZERBITZUAK**
 - Zerbitzu teknikoa
 - Hizkuntza prestakuntzarako zerbitzuak
 - Diru-laguntzak
 - Normalizazio-planak

- 15. SEGIMENDUA**
- 16. BISITEN DISEINUA**
- 17. EBALUAZIOA**

1. SARRERA

1996an hasi genuen **SIADECOK** markatutako bideari segituz **GUREAN BAI** hitzarmenaren ibilbidea, herriko hainbat arlotan euskararen erabilera areagotzeko, normalizatzeko asmoz.

1996tik 2002ra elkarte eta entitateak euskalduntzeko ahaleginean aritu ginen. Emaizekin gustura geundenez, proiektuaren bigarren arloari ekin genion: **MERKATARITZA**ri. Zergatik merkataritza?

Hona hemen arrazoiak (92ko datuak):

- Herritar guztiek hartzen dute parte arlo horretan.
- Langileen % 60 euskalduna da.
- % 37 euskaraz mintzatzen da. Herri mailan baino gehiago.
- Publizitatearen eta denda-izenen % 75 gaztelaniaz dago.

Elgoibarko Izarra Kultur Elkarteak eta Udaleko Euskara Batzordeak hartu genuen langintza hori bideratzeko ardura. Herri mugimendua eta administrazioa elkarlanean.

2. HELBURU OROKORRA

Elgoibarko establezimenduen euskararen erabilera areagotzea, kanpo- eta barneharremanetan, bai ahozkoan bai maila idatzian.

3. HELBURU ZEHATZAK

Hizkuntzaren normalizazio prozesuaren hiru oinarrien arabera antolatutako helburu zehatzak:

1. ERABILERA

Erabilerak du lehentasuna. Helburuak:

1.1. IRUDI LINGUISTIKOA

Honakoek osatzen dute irudi linguistikoa:

- **KANPOKO ERROTULAZIOA**
- **BARRUKO JENDAURREKO ERROTULAZIOA**
- **PUBLIZITATEA**
- **KANPO ETA BARNE ERABILERARAKO ELEMENTUAK**
- **EUSKARAZKO IRRATIAK ETA EUSKAL MUSIKA**

Helburua: gutxienez, euskararen erabilera gaztelaniarenaren pare jartzea. Eta ahal denetan, euskara lehentasunez edota euskara hutsez jartzea. Teknikariak establezimenduko euskara arduradunarekin adosten du zein elementu aldatu eta noizko.

1.2. KANPO-HARREMANAK

BEZEROekiko ahozko nahiz idatzizko harremanetan, euskararen erabilera gaztelaniaren erabileraren adinakoa izatea gutxienez:

Merkatari euskaldunak:

Lehenengo hitza beti euskaraz egitea, eta euskaldunen arteko komunikazioak euskaraz gauzatzea.

Merkatari erdaldunak:

Bezero euskaldunak ulertzeko beste ikastea euskara. Eta maila idatzian, euskarak gaztelaniak besteko lekua izatea.

GAINONTZEKO HARREMANETAN ahozkoan nahiz idatzizkoan euskarari lehentasuna ematea, eta ahal denetan, harremanok euskara hutsez garatzea:

- **Establezimenduen arteko harremanetan**
- **Establezimenduen eta TXANKAKUAREN artean**
- **Establezimenduen eta udalaren arteko harremanetan**
- **Establezimenduen eta banketxeen artean**

1.3. BARNE-HARREMANAK

AHOZKO HARREMANAK: Langile euskaldunen artean euskaraz egitea, eta gainerako kasuetan langileak euskara ikastera animatzea.

IDATZIZKO HARREMANAK dendaria euskalduna bada, kontu-liburuak, barne-oharrak etab. euskaraz gauzatzea.

Denda bakoitzaren konpromisoa hitzarmen espezifikotan zehaztu dugu. Irizpide orokor gisa berriz, irudi linguistikoari dagokionez euskararen erabilera gaztelaniaren pare jartzea adostu dugu, eta ahal bada, euskararen presentziari lehentasuna ematea.

2. EZAGUTZA

Ezagutzari ez zaio erabilerari adinako garrantzirik ematen. Dendari gehientsuenak badute oinarrizko euskara maila, eta ezagutza arloko aldaketak motelagoak dira.

Hona hemen enplegatuen euskara maila hobetzeko helburuak:

- **ENPLEGATU EUSKALDUNEN KOPURUA HANDITZEA.**
- **EUSKALDUNAK IDATZIZKO ERABILERA KOMERTZIALETAN TREBATZEA.**

3. MOTIBAZIOA

Ezagutzak ez du erabilera bermatzen. Horretarako, motibazioa ezinbestean landu behar da, motibazioa eta autoinplikazioa euskararen erabilerarako giltzarri dira eta.

Honako arlo hauei begira landu behar da motibazioa:

- Dendariak hitzarmena sinatzeko erabakia har dezan.
- Hitzartutako konpromisoak betetzeko.
- Herritarrek erosketak euskaraz egiteko.
- Proiektuak herrian oihartzuna izateko. Euskararen normalizazioan erreferentea izan behar du **GUREAN BAI – MERKATARITZAK.**

Hori lortzeko helburuak:

- Proiektuarekiko sentsibilizazioa lantzea herritarren artean.
- Euskararen baliagarritasunaz ohartaraztea.

4. PLANGINTZAREN IRAUPENA

Hiru urteko iraupena du proiektuaren lehen faseak, 2003tik 2005era.

Behin hiru urteak igarota, balorazio sakona egingo dugu, baita proiektuarekin aurrera egin ala ez erabaki ere.

2006an hiru urtetan egindakoaren balorazioa kaleratuko dugu, eta aurrera egitea erabakiz gero 2. faserako adostutako helburuen berri ere emango dugu.

5. APLIKAZIO ESPARRUA

Hitzarmen proiektua merkataritza arlo osoari begirakoa da. Baina, lehentasunak ezarri, eta arrazoi hauek medio, dendetatik hastea erabaki genuen:

- Kuantitatiboki, sektorerik garrantzitsuena da: 190 denda ditugu.
- Kualitatiboki, herritarren gehiengoarekin eta adin-talde guztiekin lotura zuzena du sektoreak: oinarrizko beharrianak asetzeko ezinbestekoak dira, eta guztiengana iristen den sektorea da.

Horrek ez du esan nahi ordea, **GUREAN BAI - MERKATARITZA** dendetara mugatuko denik.

Beste etaparen batean helduko diogu ikasketen arloari (hau da, autoeskolei eta akademiei), garrantzi handiko arloa delako.

Baita ostalaritza eta zerbitzu erakundeen arloari ere.

6. PLANGINTZAREN ORGANIGRAMA



6.1. FUNTZIOAK

Proiektuaren arduradunak eta eragileak **ELGOIBARKO IZARRA** eta **UDALA** dira. Elgoibarko Izarrak alderdi soziolinguistikoaren ardura du eta Udala finantziarioz arduratzen da.

Proiektuaren jarraipena ere bi eragileek egingo dute ohiko batzarren bidez, teknikariak proiektuari eragiten dio, eta protagonista nagusiak dendetako euskara arduradunak ditugu.

7. HELBURUAK LORTZEKO EKINTZAK

Helburu zehatzak lortzeko ekintzak eta baliabideak:

1. ERABILERA

- Identifikazio ezaugarriak: *"Euskara ez daukagu saltzeko"* erakusleihoetarako pegatinak, eta *"nahi badozu, gurean euskaraz"* euskarriak.
- Dendako errotulu nagusia euskaraz jartzeko diru-laguntzak.
- Arlokako edota garai jakinetako hiztegiak banatzea, oinarrizko terminoen zerrendarekin: "Gabonetako eta udako HIZTEGI eta ESAPIDEAK".
- Txankakuarekin harremanak, dendariantzako ikastaroak euskaraz.
- "Zabalik / itxita" txartela eta ordutegien xaflak.
- "Euskara Ikasle Txartela" egitasmoa.

2. EZAGUTZA

Euskara ikasteko diru-laguntzak lortu eta denda bakoitzean horren berri eman. Eta ikastaro bereziak antolatu, merkatarien ordutegira eta beharretara egokitutako ikastaroak.

3. MOTIBAZIOA

- Hitzarmena sinatzeko, proiektua ilusioz eta modu eraginkorrean aurkeztu.
- Konpromisoak betetzeko, batez ere aurrerapausoak txalotu.
- Erdaldunak euskarara hurbildu: euskaltegietako matrikulazioa bultzatu.
- Euskaldunen hizkuntza atxikimendua areagotu: Tertulietara gonbidatu, "Euskara Ikasle Txartela" egitasmoa martxan jarri...
- Hitzarmenak herri mailan oihartzuna izateko, proiektuaren nondik norakoen berri eman: 2003an, Elgoibarko dendetan euskarak zuen egoeraren diptiko informatiboa banatu.
- Bezeroak erosketak euskaraz egiteko: zozketak egin euskarazko erosketa zerrendekin.
- Merkealdietarako poltsetan pegatzeko pegatinak, eta gabonetarako egutegiak banatu dendarietara erosi.
- Erosleentzako lehiaketak: Elgoibarko merkataritza ezagutzera eramateko galde-erantzunak eta asmatutakoen artean zozketa.

Ikus ditzagun abian jarritako ekintza batzuk:



ORDUTEGIA

Astelehenetik ostiralera
10:00 - 12:30
16:00 - 21:45

Larunbatak
10:30 - 14:00
16:00 - 19:30

GUREAN BAI
Euskararen Aldeko Hitzarmena
MERKATARITZA



8. AURKEZPENAK

Aurkezpena, 2002an proiektuaren behin behineko diseinuarekin hasi, eta, herriari eta komunikabideei egindako aurkezpen irekiarekin amaitu genuen. Hauxe izan zen egin genuen ibilbidea:

- **KONTRASTE-TALDEARI:** Udaleko Euskara Batzordeari, Txankakuari eta merkataritza batzuei aurkeztu zitzaizkien proiektuaren behin behineko diseinua. Eta behin betiko txostena, jasotako ekarpenekin osatu genuen.
- **DENDARIEI:** banaka-banaka aurkeztu genien proiektua.
- **AURKEZPEN IREKIA:** Udaleko ordezkaria, Elgoibarko Izarrako ordezkaria, Txankakuakoa, merkataritza bat eta teknikaria izan ziren bertan, herriari eta komunikabideei proiektua aurkezten.

9. PLANGINTZAREN AURKEZPENA DENDARIEI: BISITARIAK

Proiektua dendari bakoitzari aurkezteak luze joko zuela ikusita, teknikariaz gain beste zenbait arduratu ziren horretaz, honako funtzioekin:

- Egokitutako dendetan proiektuaren berri eman.
- Kezka, galdera, kritika eta ekarpenak jaso, eta teknikariari horien berri eman, eta teknikariak batzorde eragileari.
- Sartzeko prest zeuden dendetako euskara arduradunen datuak jaso.

10. HITZARMEN OROKORRA

2002an, proiektuaren helburuekin bat zeuden establezimenduekin hitzarmen orokorra sinatu eta proiektuaren aurkezpen publikoa egin genuen. Eta, sinatu zuten establezimenduen zerrenda atera genuen eskuorri batean.

Hona hemen dendari bakoitzak, Elgoibarko udalak eta Elgoibarko Izarrak sinatu zuten hitzarmen orokorraren eredia:



ELGOIBARKO MERKATARIEN, UDALAREN ETA ELGOIBARKO IZARRAREN GUREAN BAI - MERKATARITZA HITZARMENA

HITZARMENAREN SINATZAILEOK ADIERAZTEN DUGU:

Euskarak, euskaldunon berezko hizkuntzak, ez du lekurik izan hainbat erabilera-esparrutan: lan-munduan, administrazioan eta merkataritzan, adibidez. Azken urteotan, berriz, gero eta indartsuago sartzten ari da orain artean arrotz eta debekatuak izan zaizkion arloetan. Oraindik ere luzea da bidea, ordea, eta legez aitortzen zaizkigun eskubideak betetzeko ezinbestekoa da herritarrok ere euskararen alde egitea. Euskara euskaldunon kultur ondare nagusi izanik, guri ere, Elgoibarko dendarioi ere, badagokigu euskararen normalizazio-bidean eragitea.

Horregatik, Elgoibarko Izarra Kultur Elkartek, Udalak etak **GUREAN BAI - MERKATARITZA** hitzarmena sinatzen dugu, eta, honenbestez, geure egiten dugu merkataritzan euskararen erabilera areagotzeko konpromisoa.

ALDE BAKOITZAREN KONPROMISOAK:

- **UDALAREN KONPROMISOAK.** Proiektua garatu ahal izateko finantziazioa eta bitartekoak Udalaren esku egongo dira. Horretaz gain, dendako errotulu nagusia euskaraz jartzeko eta ikastaroetarako (euskara ikasteko, alfabetatzeko eta merkataritzako euskararen trebatzeko) diru-laguntzak emango ditu. Proiektuari segimendua egiteaz ere arduratuko da.
- **GUREAN BAI – MERKATARITZAREN KONPROMISOAK.** Dendariak hartutako konpromisoak betetzeko bitarteko guztiak eta laguntza osoa eskaintzeko konpromisoa beregain hartzen du. Hauek, hain zuzen ere: hizkuntza aholkularitza, itzulpenak, ikastaroak, hiztegi berezituak eta euskarazko material informatikoa. Laguntza hau guztia bideratzeko eta eskaintzeko, **GUREAN BAI – MERKATARITZAK** teknikari bat jarriko du egun osoko dedikazioarekin.
- **ESTABLEZIMENDUAREN KONPROMISOA.** Dendaren eguneroko funtzionamenduan euskararen erabilera indartzeko bere esku dagoena egingo du.

HITZARMENAREN URRATSAK: Egitasmoa garatu ahal izateko, dendaren hizkuntza egoera aztertuko da lehenik, eta bakoitzaren beharretara egokitutako plana diseinatuko da ondoren, Elgoibarko Izarrak eta dendariak elkarlanean.

HITZARMENAREN IRAUPENA: Hitzarmena 3 urtekoa izango da, eta epe hori amaitzean balorazio sakona egingo da, aurrera jarraitu ala ez erabakitzeko.

HITZARMEN IREKIA: Hitzarmen hau zabalik dago aurrerantzean konpromiso honekin bat egin eta sartzeko borondatea erakusten duten establezimendu guztientzat.

11. EUSKARA ARDURADUNAK

Denda bakoitzak euskara arduraduna du, eta berak plangintzaren segimenduaren ardura du teknikariarekin batera.

Euskara arduraduna izendatzeko, honako irizpideei jarraitu diegu:

- Euskalduna izatea.
- Euskaltzalea.
- Kargua hartzeko prest egotea.
- Eta azalera handikoetan, horiez gaiz, erabakigunetik hurbil egotea ere.

Ahal izan dugunetan, jabearekin egin izan dugu harremana.

Oso garrantzitsutzat jotzen dugu denda berri bat ireki aurretik, dendako jabearekin edota arduradunen batekin harremanetan jartzea. Azken batean, denda ireki aurretik erabaki ugari hartzen dira eta hainbat irizpide finkatu ere. Garrantzitsua da beraz, denda berri bat ireki aurretik, bertako arduradunak proiektuaren berri izatea.

12. DIAGNOSIA

Hitzarmen orokorra sinatu ostean, Elgoibarko denden hizkuntza egoera aztertu genuen, denda bakoitzaren lehentasunak ezarri eta urratsen ebaluazioa egin ahal izateko.

Diagnosian aztertutako puntuak:

- Establezimendua identifikatzeko datuak
- Irudia eta errotulazioa
- Langileen hizkuntza egokitzapena
- Hizkuntza erabiltzeko irizpideak
- Kanpo-harremanak
- Barne-harremanak
- Hizkuntz normalizaziorako aukerak
- Teknikariaren oharrak eta inpresioak

Datu-bilketaren emaitzak hainbat modutan interpretatu izan ditugu, baina 2004an, aurreko urtean bildutako datuen berri eman genuen eskuorri batean. Hitzarmeneko 135 dendetako egoera bateratuaren berri eman genuen, nola nahi ere, herritarrentzako interesgarritzat jotzen genituen datuak: dendetako langileen hizkuntza gaitasunaren, irudi eta errotulazioaren, eta, kanpo- nahiz barne harremanen berri.

Denda guztietako egoera jasotzeak luze jo zuenez, denbora tarte horretan dendei zerbitzu teknikoa eskaini genien.

Hona hemen diagnostia egiteko erabili izan dugun materiala:

SIADeco
SISTEMAREN ERABILITZA ERABILTZA

MERKATARITZA ETA OSTALARITZA ESTABLEZIMENDUEN HIZKUNTZ EGOERAREN AZTERKETARAKO FITXA

1. INKESTATZAILA-ZK: 3. INTZIDENTZAK DATUAK JASOTZERAKOAK: 4. INTZIDENTZIA-MOTA:

2. ELKARRIZKETA-ZK: 1. BAI 1 2. EZ 2

1. ESTABLEZIMENDUAREN IDENTIFIKAZIORAKO DATUAK

5. ESTABLEZIMENDUAREN IZEN KOMERTZIALA: Kodea:

6. HELBIDEA (KALEA ETA ATARI-ZK.):

7. TELEFONUA: 8. FAXA:

9. ESTABLEZIMENDUAREN JARDURA (JESN):

9.1.- EPIGRAFA:

9.2.- JARDURAREN DESKRIBAPENA:

10. MERKATARITZA KATE EDO FRANKIZIARAKO PARTAIDEAK

11. MERKATARITZA KATE EDO FRANKIZIAREN IZENA:

12. ARDURADUNA(K) (IZENA ETA ABIZEN BAKARRA) Izena Abizena

13. ARDURADUNAREN ADINA:

40 URTE BAINO GUTXIAGO 1
40 URTE EDO GEHIAGO 2

SIADeco
SISTEMAREN ERABILITZA ERABILTZA

IRUDIA ETA ERROTULAZIOA

> KANPO ERROTULAZIOA

14. ESTABLEZIMENDUAREN IZEN KOMERTZIALA

15. ERROTULU NAGUSIA

16. ORDUTEGIA

17. MERKEALDIO KARTELAK (Erakuslelhoak)

18. PREZIOAK

19. BRESTELAKO IDATZI ETA OHARRAK

> JENDAIURREKO BARNE ERROTULAZIOA

20. AGERIKO IDAZKIAK ETA OHARRAK

21. PREZIOAK

22. ETIKETAK

23. PRODUKTU KATALOGOAK EDO MENUAK

24. DENDA KATEKO IDAZKIAK

25. MARKA JAKINETAKO IRAGARKI OROKORRAK

> KANPO ERABILERARAKO ELEMENTUAK

26. IDAZPURUA EDO LOGOTIPOA

27. ZIGILUA

28. KUTXAKO TIKETA

29. BISITA TXARTELA

30. FAKTURAK EDO ORDAINAGIRUAK

31. ALBARANAK

32. POLTSAK EDO BILTZEKO PAPERAK

33. GUTUN-AZALA

34. INPRIMAKIAK

35. LOTERIA, ZOZKETAK

36. FAX MAKINAREN AZALA

37. TELEFONO ERANTZUNGALUA

38. IBILGAILUKO ERROTULAZIOA

> PUBLIZITATE ARLOA

39. POSTONTZITARAKO PUBLIZITATEA

40. ALDIZKARIAK

41. IRABITA

42. TELEBISTA

43. PUBLIZITATERAKO BESTELAKO EUSKARRAK (POLTSAK, EGUTEGIAK, KAMISETAK, METXEROAK, ...)

IRUDIA ETA ERROTULAZIOA KODEAK

1 → Gaztelaniak
2 → Gaztelaniak gehiago edo Itzalgaiak
3 → Bilerak
4 → Euskaraz gehiago edo Itzalgaiak
5 → Euskaraz
6 → Izen propioa euskaraz
7 → Izen propioa gaztelaniak
8 → Izen neutroa edo marka
9 → Ez dago/Ez dauka
0 → Ez dago/Ez du erantzun

SIADeco
SISTEMAREN ERABILITZA ERABILTZA

HIZKUNTZA ERABILITZEKO IRIZPIDEAK

> LANGILEEN KONTRATAZIORAKO HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

76. AZKEN BOST URTEETAN LANGILEEN HAUTAMENAN EUSKARAREN BALORAZIOK

77. AZKEN BOST URTEETAN ZENBAT LANGILE KONTRATATU DIRA?

78. ETA HORIETATIK ZENBAT ZIREN EUSKALDUNAK?

> LANGILEEN HIZKUNTZA FORMAZIORAKO IRIZPIDEAK

79. LANGILEAK EUSKARA IKASTAROTARA JOATEKO ERRAZTASUNIK ESKANTZEN AL DA?

80. AZKEN BOST URTEETAN EUSKARA IKASTAROTARA JOANDAKO LANGILE KOPURUA

> EUSKARAREN ERABILERARAKO IRIZPIDEAK

81. HARRERA EUSKARAZ EGITEKO IRIZPIDEK BA AL DAGO? (BATEZ ERE, EZAGUNAK EZ DIREN BEZEREKIN HITZ EGITEN HASITAKOAN)

82. KOMUNIKAZIO IDATZETAN EUSKARA ERABILITZEKO IRIZPIDEK BA AL DAGO?

83. KANPO EDO BARNE HIZKUNTZA AHOLKULARITZA ZERBITZURIK ERABILITZEN AL DA?

84. HIZKUNTZA AUTONOMIA AHALBIETZEN DUTEN IDAZIA DESBERDINEKO HIRU ELEMENTU EDO GEIKO BA AL DAUDE? (HITZEGIAK, GRAMATIKA, PROGRAMA INFORMATIKOAK, ...)

85. JASOTAKO FORMAZIO EDO PRESTAKUNTZA PROFESIOALETAN NAGUSIRI ERABILITZAKO HIZKUNTZA:

86. JASOTAKO FORMAZIO EDO PRESTAKUNTZA PROFESIOALEKO IKASTAROTAN ENTREGATUTAKO DOKUMENTUAN ERABILITZAKO HIZKUNTZA:

SIADeco
SISTEMAREN ERABILITZA ERABILTZA

KANPO HARREMANAK

> AHOZKO ETA IDATZIZKO HARREMANAK

87. TELEFONO HARRERAN HASIERAKO HIZKUNTZA (88+89). BEZEREKIDETASUN HARRERAN NAGUSIRI ERABILITZAKO HIZKUNTZA (90+91). HORNITZAILERAKO HARREMANAK (92+93). UDALA (94+95). HERRIKO DENDARI ELKARTEA (96+97). MERKATARITZA GANBARA (98+99). FINANTZA ERAKUNDEAK (100+101). BRESTELAKO KANPO ERAKUNDE EDO ENPRESAK (ASEGURU ETXEA, ...)

Ahoz (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100) (101)

Idatziz (87) (88) (89) (90) (91) (92) (93) (94) (95) (96) (97) (98) (99) (100) (101)

KANPO HARREMANAK KODEAK

1 → Gaztelaniak
2 → Gaztelaniak gehiago
3 → Bilerak bertin edo eleberru
4 → Euskaraz gehiago
5 → Euskaraz
6 → Ez dago/Ez dauka
7 → Ez dago/Ez du erantzun

BARNE HARREMANAK

> AHOZKO HARREMANAK

102. LAN BILEREKOKO HIZKUNTZA

103. LANGILEEN ARTEKO GAINERAKO HARREMANETARAKO HIZKUNTZA

> IDATZIZKO HARREMANAK

104. KONTU LIBURUAK

105. URTEKO GESTIO ETA BALANTZE TXOSTENAK

106. DIRU SARRERA-IRTEEREN AURREKUPEN ETA JARRAIPENERAKO DOKUMENTUAK

107. KONTRATUAK ETA NOMINAK

108. TC-ak ETA GAZTARTE SEGURANTZAKO INPRIMAKIAK

109. ESTATUTUAK ETA BARNE ARALDIA

110. ESKUZ IDATZITAKO BARNE OHARRAK

111. BILERA DEIAK, AGINDUAK, AKTAK

112. INBENTARIO ORRIAK

113. BRESTELAKO BARNE INPRIMAKIAK

114. PRODUKTUEN SARRERA-IRTEERAK KONTABILITZATEKO PROGRAMA INFORMATIKOAK

115. BRESTELAKO PROGRAMA INFORMATIKOAK

AHOZKO BARNE HARREMANAK KODEAK

1 → Gaztelaniak
2 → Gaztelaniak gehiago
3 → Bilerak bertin edo eleberru
4 → Euskaraz gehiago
5 → Euskaraz
6 → Ez dago/Ez dauka
7 → Ez dago/Ez du erantzun

13. HITZARMEN ESPEZIFIKOAK

Behin establezimendu bakoitzaren hizkuntza-egoera ezagututa, bakoitzaren beharrei egokitutako hitzarmen espezifikoak diseinatu genituen 2003an, establezimenduko euskara arduradunarekin elkarlanean.

Hona hemen hitzarmenerako erabiltzen ditugun fitxak:

HIZKUNTZ NORMALIZAZIORAKO AUKERAK

Establezimendua:.....

1. Establezimenduaren IRUDIA ETA ERROTULAZIOArekin zerikusia duten elementu ezberdinak euskaratzeko prest egongo al zinateke?

ELEMENTUAK	BAI			BAI, LUZERA			EZ
	E	E g	E G	E	E g	E G	
ERROTULU NAGUSIA							
IDAZKIAK							
ORDUTEGIA							
"MERKEALDIA" KARTELAK							
"ZABALIK/ITXITA" KARTELAK							

ESKARIRIK BAI?

- ◆ Errotulu nagusia euskaratzeko dirulaguntzak
- ◆ Testu eta idatzi komertzialen itzulpen eta diseinua doan
- ◆ Ordutegia
- ◆ "merkealdia" kartelak
- ◆ "zabalik/itxita" kartelak

2. AHOZKO ETA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOEI dagozkien irizpide hauetan neurri zehatzak hartzeko prest egongo al zinateke?

	bai	Luz	ez
Harrera euskaraz egitea			
Telefono harreran hasierako hizkuntza euskara izatea			
Ahozko harremanetan, bezero euskaldunekin euskaraz hitz egitea			
Ahoz, hornitzaile euskaldunekin nagusiki euskaraz hitz egitea			
Ahoz, Udala, finantza erakunde, aseguru etxe eta bestelakoekin			
Establezimenduko langile euskaldunen artean			
<i>Komunikazio idatzietan (euskara soilik edo gaztelarekin batera)</i>			
◆ <i>Publizitate eta promoziozko elementuetan</i>			
◆ <i>Hornitzaile, enpresa, erakunde eta entitateekin</i>			
Langile hautaketan euskara derrigorrezkoa/baloratzea			

3. BARNE IDATZI ETA DOKUMENTU ezberdinak euskaratzeko prest egongo al zinateke?

	BAI	LUZ.	EZ	Euskaraz betetzeko prest?
Nominak				
TC-ak				
Fakturak				
Ordainagiriak				
Albaranak				
Bileretako aktak				
Barne oharrak				
Estatutuak				
Balantze txostenak				
...				

4. KANPO ERABILERA KOAK euskaratzeko prest egongo al zinateke?

	Bai	Luz.	Ez		Bai	Luz.	Ez
Logotipoa				Gutun-azalak			
Zigilua				Loteria			
Kutxako tiketa				Fax-azala			
Bisita txartela				Makinako tiketa			
Poltsak				Erantzungailua			
Biltzeko papera				Ibilgailuko errotulazioa			

5. Udalaren, finantza erakundeen eta idatzizko harremanetan euskara soilik erabiltzeko aukera ematen duten bestelako erakundeen IDATZIAK EUSKARA HUTSEAN JASOTZEKO prest?

6. Urte berean EUSKARA ZERBITZUAK erabiltzea; entregatutako itzulpen eta bestelako materialak erabili edota jendaurrean ipintzeko konpromisoa.

7. Irailean/urrian EUSKARA IKASTAROETARA JOATEKO INTERESA DUTEN LANGILEAK zein dira? Eta bakoitzaren beharretara gehien egokitzen den ikastaro mota? Ordutegirik egokiena?

	INTERESATUA	ORDUTEGIA
EUSKALDUNTZE-ALFABETATZEA		
ORDUTEGI MURRITZEKOAK		
MERKATARITZAKO ESPEZIFIKOA		
TERTULIAK		

◆ Establezimenduak bertako langileei ikastaroetara joateko erraztasunik eskainiko al lieke?

Hitzarmen fitxa honetan denda bakoitzak hartutako konpromisoak zerrendatzen ditugu:

GUREAN BAI-MERKATARITZA hitzarmena

dendan euskararen erabilera indartzeko HITZARMENA.

ELGOIBARKO IZARRA eta UDALAREN laguntza eta babesarekin 2003tik 2005eko abendura arteko epean gauzatzeko asmoz, honako konpromiso hauek hartu ditugu:

- ❖ IRUDIA ETA ERROTULAZIOARI dagokionez, ageriko idazki eta ohar guztiak euskaraz edo ele bietan jartzea, euskarari nagusitasuna emanez.
- ❖ AHOZKO KOMUNIKAZIOEI dagokienez,
- ❖ IDATZIZKO KOMUNIKAZIOEI dagokienez,
- ❖ LANGILEEN HAUTAKETARI dagokionez,
- ❖ BARNE ERABILERA KO IDATZI ETA DOKUMENTUEI dagokienez,
- ❖ KANPO ERABILERA KO IDATZI ETA DOKUMENTUEI dagokienez,
- ❖ EUSKARAREN EZAGUERARI dagokionez,

KONPROMISO HORIEK GUZTIAK BETETZEKO, GUREAN BAI-MERKATARITZAK eskaintzen dituen zerbitzuak eskura izango ditu.

UDALA

ELGOIBARKO IZARRA

DENDA-ARDURADUNA

14. ZERBITZUAK

GUREAN BAIk dendariei konpromisoak betetzen laguntzeko, bitartekoak ezarri eta zerbitzuak eskaini ditu, eta eskaintzen jarraitzen du. Hona hemen eskaintzen ditugun zerbitzuak:

ZERBITZU TEKNIKOA

HIZKUNTZA AHOLKULARITZA

- Hizkuntza eta terminologia kontsultak
- Testuen zuzenketa

ITZULPENAK

-Itzultzen direnak:

- Establezimenduko oinarrizko testu idatziak.
- Establezimenduak herriari begira ateratzen dituen idazkiak.
- Publizitate-kanpainak.
- Gainerako establezimenduei zuzenduriko idatziak.
- Udalari eta administrazio publikoari zuzenduriko idatziak.

- Ez dira itzultzen:

- Erabilpen partikularretarako direnak.
- 5 orrialde baino gehiagoko testuak.
- Ulertu ezinezko letraz edo garbi idatzita ez daudenak.

MERKATARITZAKO GAZTELANIA-EUSKARA HIZTEGI BEREZITUAK

FORMATU EUSKALDUNEN FAKTURA LIBURUXKAK

TESTU-EREDUAK: Eskutitzak, ordainagiriak...

ZERBITZU INFORMATIKOAK: Xuxen instalatu; hiztegi elektronikoak, euskarazko programa informatikoak eta euskara ikasteko CD-ROMak eskuratu; internet-eko zerbitzuak irakatsi...

ZERBITZUEN INGURUKO INFORMAZIO-KARPETA

HIZKUNTZA PRESTAKUNTZAKO ZERBITZUAK

EUSKALDUNTZE, ALFABETATZE, ETA EUSKARA TEKNIKOKO IKASTAROETARA BIDERATZEA.

DIRU-LAGUNTZAK

ERROTULU NAGUSIA EUSKARATZEKO ETA IKASTAROETARAKO DIRU-LAGUNTZAK

NORMALIZAZIO PLANAK

Normalizazio-planaren diseinuan eragile aktiboa da establezimendua, beraz teknikariak dendariarekin adosten ditu urratsak eta epeak.

Establezimenduari, laguntza teknikoa ematen dio **GUREAN BAIK**. Nahiz eta helburua establezimendu bakoitzak autonomia linguistikoa lortzea izan.

15. SEGIMENDUA

Segimenduak berebiziko garrantzia du, konpromisoen jarraipena egiteko. Gainera, oztopoez eta hutsegiteez ohartarazi, eta planteamendu berriak egiteko aukera eskaintzen du. Dendariarekiko hurbiltasuna eta laguntza bideratzea ere bermatzen du.

Batzarren bidez, telefono bidez eta zuzeneko behaketa bidez gauzatzen dugu segimendua, baina batez ere, zuzeneko bisiten, zuzeneko behaketa bidez.

DENDA : GARBIÑE estetika

HARTUTAKO KONPROMISOAK	EGOERA	1. bisita	2. bisita	3. bisita	4. bisita	lortutakoa
1..IRUDIA ETA ERROTULAZIOA, ELE BIETARA edo EUSKARAZ						
• KANPO ERROTULAZIOA						
a) Establezimenduaren izen komertziala	a) 1	1*	5			
b) Errotulu nagusia	b) 1	1*	5			
c) Ordutegia	c) 3	3*	5			
ESKAPARATEAN:						
a) Merkealdiko kartelak	a) 9	9	9			
b) Prezioak	b) 8	9	9			
c) Bestelako idatzi eta oharrak	c) 3	3	1*			
• JENDAURREKO BARNE ERROTULAZIOA						
a) Ageriko idazkiak eta oharrak	a) 9	9	9			
b) Etiketak	b) 9	9	9			
c) Produktu katalogoak, menuak	c) 1	1	1*			
d) Denda kateko idazkiak	d) 9	9	9			
e) Marka baten iragarki orokorra	e) 1	1	1*			
2. AHOZKO KOMUNIKAZIOAK, EUSKARAZ						
a) Finantza erakundeko langileekin	a) 4	4	4			
b) Txankakuako Nerearekin	b) ?	1	3*			
3. KANPO ERABILERAKO IDATZI ETA ELEMENTUAK, EUSKARAZ						
a) Bisita txartela	a) 1	1*	1*			
b) Zigilua	b) 1	1*	1*			
c) Poltsak, gastatzean	c) 1	1*	1*			
4. IDATZIZKO KOMUNIKAZIOA, ELE BIETARA						
a) Aseguru etxeko gutunak jasotzea	a) 1	1	1*			

1. Gaztelaniaz

2. Gaztelaniaz gehiago/ ikusgarriago

3. Bietara

4. Euskaraz gehiago/ ikusgarriago

5. Euskaraz

6. Izen propioa euskaraz

7. Izen propioa gaztelaniaz

8. Izen neutroa

9. Ez dago / ez dauka

0.Ez daki/ ez du erantzuten

16. BISITEN DISEINUA

- Aurkezpenetik hitzarmen espezifikoak sinatu arte, dendetara egindako bisiten diseinua:

Teknikariaren lehen bisita izango zutela jakinarazteko, alkatearen eta Elgoibarko Izarraren gutuna bidali zitzaizen merkatariari.

- **1.bisita:** Merkatariari plangintzaren xehetasunak azaltzen dituen eskuorri bat eman genien, 15 eguneko epea utziz proiektuaz hausnar zezaten.
 - **2.bisita:** merkatariaren plangintzarekiko iritzia eta jarrera jaso genuen. Sartzeko prest zeudenei, euskara arduradunaren datuak jasoz, eta prest ez zeudenen zergatia jasoz.
 - **3.bisita:** denda bakoitzaren diagnosia eta Elgoibarko merkataritzaren egoera linguistiko orokorra eskuratu genuen.
 - **4.bisita:** establezimendu bakoitzari bere egoeraren berri eman zitzaion, eta bere neurriko plangintza diseinatu. Establezimendu bakoitzak erabaki zuen zein konpromiso hartu.
- Behin hitzarmen espezifikoak sinatuta, segimendua egiteko, dendariak jasotako bisiten diseinua:

- Bakoitzaren konpromisoen eta jarreraren arabera, denden sailkapena egin genuen:

1. mailan, herriaren erdiguneko eta laguntza behar zuten dendak sartu genituen. **2. mailan**, ez hain jarrera ona baina laguntza behar zutenak. Eta, **3. mailan**, ia laguntzarik behar ez zutenak.

- Bisita kopurua: 1. mailakoei hiruna bisita urtean, 2. mailakoei bina, eta 3. mailakoei bisita bana.
- Aurrez bisitarako hitz-ordua jarri ohi dugu.
- Bisita bakoitzean, konpromisoen orria eta segimendu fitxa izaten ditugu aurrean, konpromisoei jarraipen zuzena egiteko.

17. EBALUAZIOA

Ebaluazioak plangintza bide zuzenetik doan ala ez ikusteko balio du. Plangintzaren eragileek egingo dute ebaluazioa. Horrela, 2005aren amaieran ebaluazioa egin eta 2006rako fase berri baterako helburuak eta lehentasunak finkatuko ahal izango ditugu.

2006an hiru urteko lanaren ebaluazioaren eta fase berrirako finkatutako helburuen berri emango dugu publikoki.