

GIZAIDEko

Hizkuntza Normalkuntzarako Plana (2021-2023)

2021eko apirila





AURKIBIDEA

1	SARRERA	3
2	PROZESUAREN HELBURUAK	4
3	EUSKARAREN ERABILERAREN ETA PRESENTZIAREN DIAGNOSTIKOA	5
	3.1. Datu-bilketa.....	5
	3.2. Langileen euskararen ezagutza	7
	3.3. Zerbitzu-hizkuntza.....	9
	3.4. Lan-hizkuntza.....	12
4	HIZKUNTZA NORMALKUNTZARAKO PLANA	15
	4.1. Zer da Hizkuntza Normalkuntzarako Plana?	15
	4.2. Gogoeta-gunea	15
	4.3. Erronkak, helburuak eta ekintzak	16
	4.4. Kudeaketa Plana 2021	20
5	PLANA GARATZEKO EGITURA ETA BALIABIDEAK	21
	5.1. Egitura	21
	5.2. Baliabideak	21
6	JARRAIKEN- ETA EBALUAZIO-SISTEMA	22
7	PLANAREN KOMUNIKAZIOA	23



1 SARRERA

Gizaide Fundazioa 1997an sortu zuten Siervas de Maria de Anglet, Donostiako Elizbarrutiko Caritas eta Salesiarrek, buruko gaixotasun bat izateagatik, zailtasun bereziak dituzten pertsonen bere bizi-egitasmoan aurrera egiten sostengatzeko, bai eta beren familiei beharrezko aholkularitza emateko ere.

Buruko gaixotasuna duten pertsonen gure gizartean bizi-kalitate hobea izan dezaten eta bere bizi-egitasmoa ahalik eta modu normalizatuenean gara dezaten aukera guztiak emateko lan egiten du Gizaide Fundazioak.

Horretarako, pertsonen autonomia-maila handiena lortzen saiatzen dira, norberaren gaitasun eta sendotasunak azpimarratuz eta ahulezi eta gabeziak landu eta gaindituz. Azken batean, norbanakoaren garapen pertsonalean laguntzea dute helburu, horretarako berariazko plangintza bat aurrera eramaten dutelarik, bi aldeek onartutakoa eta garatutakoa.

Era berean, familiei, lagun edota erreferentziatzeko pertsonen, aholkularitza eta laguntza ere ematen diete, aurkezten dituzten zalantza eta kezka artatu eta erantzunez.



Erakundeak duen izaera soziala kontuan izanda eta eguneroko barne-harremanetan euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko helburuarekin, Gizaidek Hizkuntza Normalkuntzarako Plana landu du 2021eko urtarrila eta apirila bitartean Elhuyarren laguntzarekin.

			
Eguneko zentroa Beren funtzionamendu psikosozial autonomoan zailtasunak aurkezten dituzten eta buruko gaixotasuna duten pertsonen zuzendua	Ategorrietako Abegi etxea Sare sozial eta familiar eskas edo gabezia eta buruko gaixotasun bat duten emakumeen zuzendua.	Andoaingo pixua Profesionalen egitekoa, egoiliarren eguneroko ekintzetan zein kudeaketa esparru ezberdinetan laguntza eskeintzea da.	Salestarrak Gipuzkoako garapen industrialerako beharrezkoak diren erdi mailako arduradunak lan formazioa emateko zentro bat da.

2 PROZESUAREN HELBURUAK

Hauek izan dira prozesuaren helburuak:

1.1. Helburu orokorra

Gizaide Fundazioaren euskararen erabileraren eta presentziaren diagnostikoa egitea eta Euskara Plana diseinatzea.

1.2. Berariazko helburuak

- Gizaide Fundazioan euskararen ezagutza eta erabilera aztertzea.
- Gizaide Fundazioko langileek euskararen erabileraren inguruan dituzten jarrera eta iritziak ezagutzea.
- Langileak sentibilizatu eta prestatzea, bi planak egiteko prozesuan parte har dezaten.
- Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren ardatzak identifikatzea eta haien helburuak eta ekintzak definitzea, kronograma eta erantzukizunak zehaztuz.
- Egiturak eta funtzionamendua zehaztea plana garatzeko.
- Plana garatzeko giro eta baldintza egokiak sustatzea.
- Planaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko adierazleak zehaztea.

3 EUSKARAREN ERABILERAREN ETA PRESENTZIAREN DIAGNOSTIKOA

3.1. Datu-bilketa

Hizkuntza Normalkuntzako Plana diseinatzeko lehen urratsa diagnostikoa egitea da. Diagnostikoaren helburu nagusia da **Gizaiden euskarak duen erabilera eta presentzia ezagutzea**.

Eusko Jaurlaritzak euskara-planetarako proposatzen duen Erreferentzia Marko Estandarra (EME) markoan oinarrituko da datu-bilketa eta baita ondoren diseinatu dugun plana ere. EME laguntza koadro bat da, erakunde baten ohiko jardun-eremuak irudikatzen dituena, hizkuntza non eta zertan erabiltzen den erakutsiz. Euskararen egoera zein den aztertu dugu horietako bakoitzean, eta euskararen presentzia edo erabilera zenbatekoa den adierazi, koloreen bidez, jakiteko zer arlotan bermatzen den euskararen erabilera eta zer arlotan gutxiago. Hau da EME laguntza koadroaren eskema:

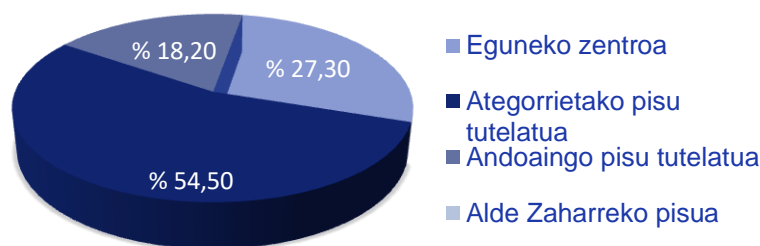
1. **Zerbitzu-hizkuntza**
 - 1.1. Erakundearen irudia
 - 1.2. Bezeroarekiko / Herritarrekiko harremana
2. **Lan-hizkuntza**
 - 2.1. Komunikazioa eta lan-tresnak
 - 2.2. Pertsonen kudeaketa
 - 2.3. Kanpo-harremanak
 - 2.4. Euskara-planaren kudeaketa-sistema

Datu-bilketa egiteko informazio kualitatiboa eta kuantitatiboa erabili dugu. Izan ere, adierazle kuantitatiboak oso tresna baliotsuak dira hasierako egoera ezagutzeko, baina informazio kualitatiboa erabiliz, egoera ezagutzeaz gain, egoera hori hobeto interpretatu eta ulertu ahal izan dugu.

3.1.1. Langileentzako galdetegia

Inkesta bat bidali diegu langile guztiei, euskarari buruzko beraien ikuspuntua eta proposamenak jasotzeko. Era berean, galdetegi hau baliagarria izan zaigu landu beharreko gaien inguruan lankideak sentsibilizatzeko. Guztira 11 erantzun jaso ditugu, horietatik % 82 emakumeak eta % 18 gizonak.

Lantokia



3.1.2. Arduradunarekin elkarrizketa

Gizideko arduradunari elkarrizketa egin diogu, diagnostikoa egiteko behar diren ebidentziak biltzeko eta berarekin aztertzeko: barne-araudia, memoriak, etxebizitzetako arauen dokumentuak, inprimakiak...

3.1.3. Ategorrietako egoitzara bisita

Gizaideren Ategorrietako egoitza bisitatu dugu, eguneko zentroa eta tutoretzapeko etxebizitza ikuskatu ditugu, ahalik eta informazio zehatzena eskuratzeko. Errotulazioari dagozkion elementuak ikuskatzeaz gain, argitalpenak, paper-gauzak, memoriak eta barne-komunikaziorako elementuak aztertu ahal izan ditugu.



3.2. Langileen euskararen ezagutza

Langileek bete duten inkestaren bidez eta arduradunarekin egindako datu-bilketan jaso ditugun datuen arabera, hau da Gizaide Fundazioko langileen euskararen ezagutza:

GAITASUNAK	ONDO	ELKARRIZKETA/ TESTU SINPLEAK	HITZ BATZUEK	EZER EZ
Ulertu	11	1	2	0
Hitz egin	9	3	0	2
Irakurri	11	3	0	0
Idatzi	8	3	1	2

- Gizaide Fundazioko **langile gehienek ondo ulertzen dute euskaraz**, erakundean euskararen ulermen-maila orokorra ona da; bi lagunek hitz solteak ulertzen dituzte eta ez dago euskaraz ezer ulertzen ez duen inor.
- Hitz egiteko eta idazteko gaitasunari dagokionez ere, gehiengoa ondo aritzeko gai bada ere, hiru lagun euskaraz elkarrizketa/testu sinpleak egiteko gai dira eta bi lagun ez dira hitz egiteko eta euskaraz idazteko gai.
- Beraz, orokorrean, erakundeko langileen euskararen ulermena nahikoa bermatuta dagoela esan dezakegu eta euskara ulertzeko zailtasunak dituzten langileei baliabideak eskainiz gero, ulermen-indize altua lortzeko bidean egongo litzateke Gizaide.

Lanpostuaren arabera euskararen ezagutza:

GAITASUNAK	EUSKARAZ ONDO HITZ EGIN	ELKARRIZKETA SINPLEAK	EUSKARAZ ONDO ULERTU	EUSKARAZ ONDO IDATZI
Hezitzailea	7	1	8	6
Psikologoa	1	1	2	1
Zuzendaria	1			1

Lanlekuaren arabera euskararen ezagutza:

LANLEKUA	ONDO ULERTU ETA HITZ EGIN	ELKARRIZKETA/ TESTU SINPLEAK
Andoaingo etxebizitza	4	1
Ategorrietako etxebizitza	2	0
Eguneko zentroa	2	1

Euskarazko titulazioak:

TITULAZIOAK	HEZITZAILEA	PSIKOLOGOA	ZUZENDARIA
EZ	4	1	0
B2	2	1	0
C1	1	0	0
C2	1	0	1
BESTERIK	1	0	0

Adinaren araberako ezagutza:

ADINA	EUSKARAZ ERRAZAGO	GAZTELANIAZ ERRAZAGO	BIETAN BERDIN
25-29	2	1	1
40-44	0	1	0
45-49	2	2	0
55-59	0	1	0
60-64	1	0	0

Adinaren araberako euskararen ezagutza: ia langile guztiek ondo ulertzen dute euskaraz eta gehienak ondo hitz egiteko gai dira. Hala ere, guztietatik 5ek erraztasun handiagoa dute euskaraz aritzeko, beste 5ek gaztelaniaz aritzeko eta batek bi hizkuntzatan erraztasun berdina.

3.1.5. Gizaiden euskara jakitearen garrantzia

Inkesta erantzun duten langileetatik lanean euskara jakitea garrantzitsua dela uste dute: % 64
Lanean euskara jakitea garrantzitsua ez dela diote: % 36

Garrantzitsua dela erantzun dutenek arrazoi hauek eman dituzte:

- Erabiltzaileek zerbitzua euskaraz jasotzeko aukera izan behar dutelako.
- Langileen artean euskara erabiltzea garrantzitsua delako hizkuntzari balioa emateko eta egunerokoan erabiltzeko.
- Pertsona batzuei errazagoa zaielako euren ama hizkuntzan (euskaraz) sentimenduak adieraztea eta azalpenak ematea.

Euskara lanean **garrantzitsua ez dela** erantzun dutenek arrazoi hauek eman dituzte:

- Gure erabiltzaileek ez dakitelako euskaraz.
- Hizkuntzak garrantzitsuak badira ere, langile bakoitzak bere eginkizunei buruz duen ezagutza da garrantzitsuagoa. Gure kasuan buruko gaixotasunen ezagutza izatea da lehentasunezkoa.
- Hitz egiteko erabiltzen dugun hizkuntza baino, elkar komunikatzeko gaitasuna izatea da garrantzitsuagoa.



Inkesta erantzun duten **guztiek adierazi dute euskara ikasteko edo hobetzeko prestutasuna**. Hauek dira azaldu dituzten motiboak:

- Beti dagoelako zerbait berria ikasteko (1)
- Euskara-maila hobetzeko (5)
- Dagoeneko ikasten ari dira batzuk (2)
- Interesgarria delako euskaraz jakitea (1)
- Gaitasuna izan behar dugulako (1)

EUSKARA IKASTEKO MODUA	INTERESA AGERTU DUTENAK
Online sistema eta tutoretzak	2
Euskaltegian kurtso homologatuak	5
Euskara-ikastaroak Gizaiden (ez homologatuak)	1
Mintzapraktika-saioak Gizaiden	3

3.3. Zerbitzu-hizkuntza

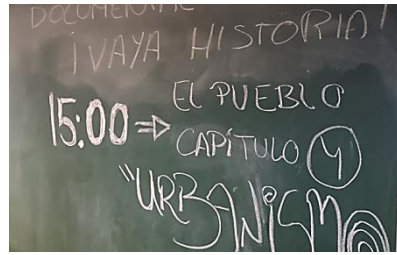
3.2.1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak: Ategorrietako eraikineko kanpo-errotulazioari dagokionez, errotulu nagusia euskaraz dago eta bertaratutakoentzat jarritako oharrak gaztelaniaz daude (“Fundación Gizaide entrada centro de día”, “Entrada para el centro de día por la otra puerta”). Barne-errotulazioari dagokionez, eguneko zentroan joera ezberdinak daude: errotulu batzuk gaztelania hutsean daude, beste batzuk ele bietan eta gutxi batzuk euskaraz eta gaztelaniaz, konbinatuz. Tutoretzapeko etxebizitzan, aldiz, errotulazio guztia gaztelaniaz dago.

Argitalpenak, iragarkiak, prentsa-oharrak eta papeleria: logotipoak erakundearen izena bakarrik jasotzen du (euskaraz da) eta papeleriako elementuetan orokorrean logotipo eta helbidea bakarrik agertzen dira, euskaraz (karpetak, goiburuak...).

Marketinga, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak: **urteko memoria** ele bietan egiten da. Txostenaren edukiekin sortzen den eskuorrian eduki batzuk euskaraz eta besteak gaztelaniaz argitaratzen dira. Orokorrean ez da **jendaurreko ekitaldi** askorik antolatzen baina antolatu izan direnengan, hasierako sarrera eta aurkezpenak ele bietan egiteko saiakera egiten da eta gainontzekoa normalean gaztelaniaz izaten da. Ekitaldien inguruko publizitate eta iragarkiak ele bietan egiten dira.

Ingurune digitala: webgunea eta bloga ele bietan daude eta informazioa bi hizkuntzatan argitaratzen da aldi berean.



Entrevista

Eduarne reside en Gizaide desde 2009. Durante casi diez años ha vivido, en el hogar de Ategorrieta (Donostia) y desde primavera vive en el hogar de Andoain. Es una de las primeras mujeres que ha iniciado el proyecto de Andoain, puesto en marcha en 2018.

Bizitza guztiak bezala, bereak ere gora beherak izan ditu, baina une honetan urrats hau eman izanaz eta bere bizitza naturaltasunez eramateaz pozik dago.

¿Cómo estás en Gizaide?

Muy bien. Muy a gusto. Estoy muy contenta con las educadoras, los compañeros, voluntarios. Estoy muy bien en general.



como y hago las tareas de casa. Hago una hora de siesta y después o veo la tele, o charlo con las voluntarias, ceno y me voy a la cama.

Elkarbizitza beti ez da erraza izango, pentsatzen dut..

Oratngoiz bai da erraza. Oratngoiz dena primeran doa. Denak oso ondo ematen gara eta la urte bete egingo dugu.

¿Aldaketa handia al dago Ategorrietan edo Andoainen bizitzearen aldean?
Bat, Andoainen "askatasun" gehiago bezala daukat, y eta hort, haseran etorri naht ez nuenik.

¿Qué haces durante el día?
Me levanto, hago el desayuno y después de prepararme voy a trabajar a Rentería. Vengo a casa.

¿Dónde te quieres ver dentro de un tiempo?
Mi mayor sueño es volver al piso que era de mis abtas.

Buruko gaixotasuna duten pertsonak sostengatzen ditugu
autonomía handiagoa lortu eta bizi kalitate hobea batetaz gozatu dezaten

EZAGUTU

ERAKUNDEAREN IRUDIA		EUSKARAREN PRESENTZIA/ERABILERA
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	
	Jendaurreko ekitaldiak	
Ingurune digitala	Webgune eta sare sozialen edukiak	
INDARGUNEAK		HOBETU BEHARREKOAK
Irudi korporatiboko (errotulazioa barne) elementu asko ele bietan daude edo euskaraz eta gaztelaniaz konbinatuta.		Kanpo-errotulazioari dagozkion ohar orokorrak gaztelaniaz daude eta barruko hainbat errotulu ere bai (bulego edo gunetako seinalitika, adibidez). Errotuluak eta oharak sortzerakoan ez dago irizpiderik eta zehaztuta.
Argitalpenak, iragarkiak eta paper-gauzak ele bietan egiten dira.		
Webguneko eta blogeko informazioa ele bietan argitaratzen da, eta, orokorrean, kanpo-komunikazioan euskararen erabilera kontuan hartzen da.		Jendaurreko ekitaldi askorik antolatzen ez bada ere, antolatu direnetan eduki eta funtzionamendu nagusia gaztelaniaz izan ohi da.

3.2.2. ERABILTZAILEEKIKO HARREMANAK

Harrera: langile berriei harrera egiterakoan azaldu zaie lehenengo hitza euskaraz egitearen gomendioa eta erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan artatzeko irizpidea. Hala ere, bai aurrez aurreko harrera, eta baita telefono bidezkoa ere, momentuan harrera egiten duen langilearen hizkuntza-hautuaren arabera izaten da nagusiki.



Erabiltzaileekiko idatzizko harremana: idatzizko harreman gutxi izaten da. Dokumentu batzuk gaztelaniaz daude (consentimiento informado para cesión de datos, contrato de entrada...) eta besteren bat ele bietan (gogobetetze-inkesta).

Euskarazko eskaerari euskarazko erantzuna idatziz: ez dago euskarazko harrera eskatu duen erabiltzailerik.

Erabiltzailearekiko ahozko harremanak: erabiltzaileekiko ahozko harremana nagusiki gaztelaniaz izaten da.

Euskarazko eskaerari euskarazko erantzuna ahoz: ez dago euskarazko ahozko harremanik eskatu duen erabiltzailerik.

ERABILTZAILEEKIKO HARREMANAK		EUSKARAREN PRESENTZIA/ERABILERA
Erabiltzaileekiko/familiakiko eta harreman idatzia zerbitzua emateko orduan	Idatzizko harremanak	
	Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	-
Erabiltzaileekiko/familiakiko harremana ahoz zerbitzua emateko orduan	Harrera	
	Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	
	Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	-
INDARGUNEAK		HOBETU BEHARREKOAK
Erabiltzaileekin idatzizko harremana urria bada ere, sortutakoa ele bietan egiten saiatzen dira.	Harrera zein hizkuntzatan egin behar den irizpidea nonbait jasota badago ere, langile guztiek ez dute irizpide honen berri eta ez zaio segimendurik egiten.	
Momentu honetan erabiltzaile gehienek euskaraz ez badakite ere, euskarazko gaitasuna duten gutxi batzuk badaude, eta horiekin, tarteka, lankide batzuek euskaraz egiten dute.	Momentu honetan erabiltzaile euskaldun gutxi badaude ere, horiei eta etor daitezkeenei zerbitzua euskaraz emateko aukerak aztertu beharko liriateke.	

3.4. Lan-hizkuntza

3.3.1. KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

Lanari lotutako hizkuntza-paisaia: lanari lotutako errotulu txikietan gauza batzuk gaztelaniaz daude eta beste batzuk euskaraz. Lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumeneko errotuluak gaztelaniaz daude nagusiki eta beste batzuk irudien bidez adierazitakoak dira.

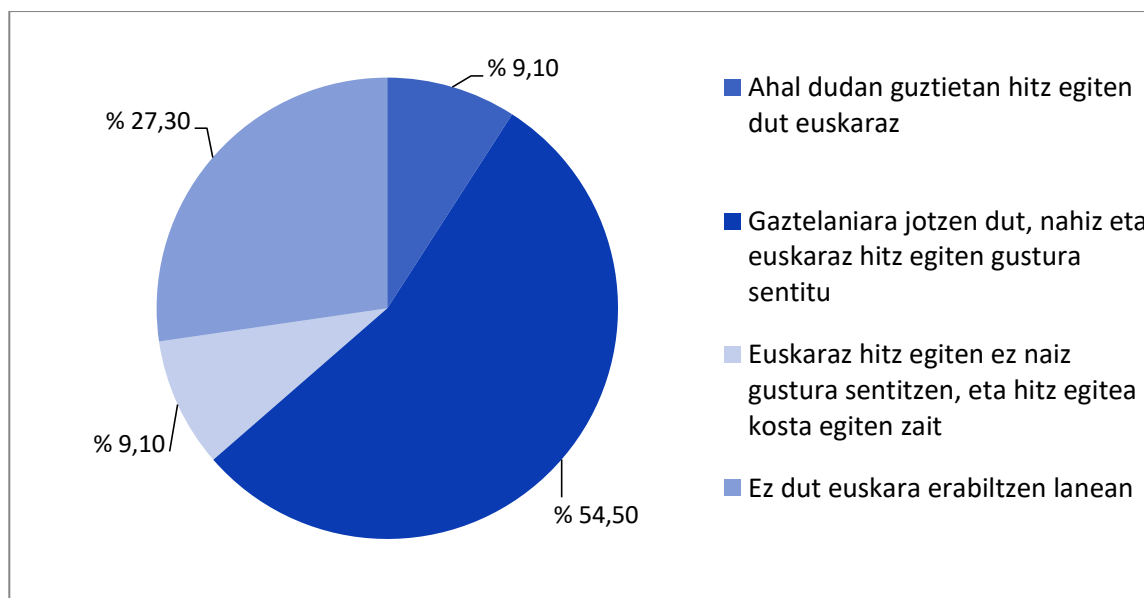


Komunikazio horizontala eta bertikala idatziz: **informaziorako/komunikaziorako** (ohar-tauletako oharrak...) ohar gehienak taulak eta testu gutxiko dokumentuak dira eta batzuk gaztelaniaz daude, baina, beste batzuek euskaraz ere jartzen dira. Gainerakoan, lankideen arteko komunikazio idatziak gaztelaniaz izaten dira. **Lan-bileretako** dokumentazioa gaztelaniaz izaten da. Erakundearen **barne-harremanetarako idazki laburrak** (e-mailak, oharrak...) gaztelaniaz izaten dira nagusiki. **Idazki luzeak**, barrura begirakoak, gaztelaniaz izaten dira batzuk (reglamento piso Ategorrieta, Convenio Intervención, Plan de Prevención, simulacro incendios...) eta beste batzuk ele bietan daude (hezitzaileen funtzioak).

Baliabide informatikoak: momentuz ez dago euskarazko bertsiorik instalatuta.

Komunikazio horizontala eta bertikala ahoz: barruko lan-bilerak gaztelaniaz egiten dira eta erakunde barruko lankideekin telefonoz edo aurrez-aurre erabiltzen den hizkuntza solaskidearen arabera izaten da, baina gaztelaniarako joera nagusitzen da.

Langileen ahozko erabilera aitortua



Pertsonen kudeaketa: ez dago langile etorri berrientzako protokolorik, baina hezitzaileen funtzioen dokumentua euskaraz ere badago. Lan-kontratuak, aseguruak, nominak eta idatzi estandarizatuak (egiaztagiriak...) ere gaztelaniaz daude.

Laneko prestakuntza: gaztelaniaz egiten da; bai ahozko azalpenak, eta baita banatzen den idatzizko materiala ere. Ikastaroen kudeaketari dagokionez, ikastaroetako deialdiak eta izen-emateak gaztelaniaz egiten dira. Kanpo-trebakuntzari dagokionez, bakoitzak egingo duen ikastaroa norberak nahi duen hizkuntza aukeratzen du, aukera dagoenean.

KOMUNIKAZIOA		EUSKARAREN PRESENTZIA/ERABILERA
Pertsonen kudeaketa	Pertsonen kudeaketa	
Laneko prestakuntza	Laneko prestakuntza	-
	Ikastaroen kudeaketa	-
INDARGUNEAK		HOBETU BEHARREKOAK
Pertsonen kudeaketa: ez dago langile etorri berrientzako harrera-protokolorik, baina hezitzaileen funtzioen dokumentua euskaraz ere badago.		Pertsonen kudeaketa: lan-kontratuak, nominak, aseguruak eta idatzi estandarizatuak (egiaztagiriak, ...) gaztelaniaz daude. Laneko prestakuntza: Gizaidera trebakuntza ematera joaten diren hizlariek gaztelaniaz egiten dute, bai ahozko azalpenak, eta baita idatzizko materiala ere. Ez da euskarazko trebakuntzarik antolatzen.

3.3.2. KANPO-HARREMANAK

Administrazioarekiko idatzizko eta ahozko harremanak: Administrazio publikoarekiko harremanak zuzendariak bideratzen ditu eta euskaraz izaten dira askotan (Gipuzkoako Foru Aldundia).

Hornitzaileekiko harremanak: garbitzailearekiko eta janari-banaketako enpresarekiko harremanak nagusiki gaztelaniaz dira, ahoz eta idatziz ere.

Bestelako harremanak: **Hurkoarekin** koordinazio-harreman handia dago, nagusiki telefonoz. Hurkoako solaskidearekin harremana duen langilearen araberakoa izaten da harremana, batzuen kasuan euskaraz eta besteen kasuan gaztelaniaz. **Bolondresei** dagokienez (6), harremana gaztelaniaz da nagusiki. **Finantza-erakundeekiko** harremana finantza-erakundeko solaskidearen araberakoa izaten da, baina askotan euskaraz izaten da.

KANPO-HARREMANAK		EUSKARAREN PRESENTZIA/ERABILERA
Administrazioa	Administrazioekiko idatzizko harremanak	
	Administrazioekiko ahozko harremanak	-
Erakunde pribatuak: finantza-erakundeak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etb.	Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	-
	Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	
Bestelako harremanak	Beste entitateekiko idatzizko harremanak	
	Beste entitateekiko ahozko harremanak	
INDARGUNEAK		HOBETU BEHARREKOAK
Administrazio publikoarekiko harremanak nagusiki zuzendari nagusiak kudeatzen ditu eta euskaraz izaten dira.		Kanpo-harremanetarako ez dago hizkuntza-irizpiderik zehaztuta eta solaskidearen arabera hizkuntza-hautua egiten da. Hornitzaileekiko harremanetan euskara ez da kontuan hartzen.

3.3.3. KUDEAKETA-SISTEMA

ELEMENTUA		EUSKARAREN PRESENTZIA/ERABILERA
Estrategia	Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa.	
	Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak	-
Erabiltzaileak	Erabiltzaileak, zerbitzuak eta hornitzaileen kudeaketa	-
Pertsonak	Langileen kontratazioa eta barne-sustapena	
	Lidergoa eta parte-hartzea	
INDARGUNEAK		HOBETU BEHARREKOAK
Erakundeak baliabideak ezarri ditu euskara sustatzeko plana diseinatzeko eta gaia lantzeko interesa agertu du.		Hizkuntzen kudeaketa ez dago kudeaketa-sistema orokorrean integratua.
Lan-hitzarmenean jasota dago Hizkuntza Prestakuntzako Batzordea sortzeko konpromisoa.		Hizkuntzen kudeaketa ez dago integratua erabiltzaileekiko harremanetan. Harremanetarako hizkuntza zehazteko irizpideren bat jaso da baina ez dago zabaldua eta langile bakoitzak bere hizkuntza-joeraren arabera egiten du.
Lan-hitzarmenean jasota daude erakundeak langileei euskara ikasteko edo hobetzeko baliabideak eskaintzeko konpromisoak.		Kontratazio berrietan ez da hizkuntza eskakizunik zehazten. Ordezkapenak egiteko orduan, pertsona berdinak mantentzen saiatzen dira.

4 HIZKUNTZA NORMALKUNTZARAKO PLANA

4.1. Zer da Hizkuntza Normalkuntzarako Plana?

Euskararen presentzia eta erabilera handitzeko diseinatzen den plana da, erakundearen neurri eta ezaugarrietara egokituta.

Euskararen erabileraren eta presentziaren diagnostikoak emandako argazkia aintzat hartuta, planaren helburu nagusia zehaztu dugu eta erakundeak lan-hizkuntzari eta zerbitzu-hizkuntzari dagokionez nora iritsi nahi duen zehaztu dugu.

Ondoren, helburu nagusi hori lortzeko hiru urteko plana diseinatu dugu. Erronka nagusiak, helburu estrategikoak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak zehaztu ditugu.

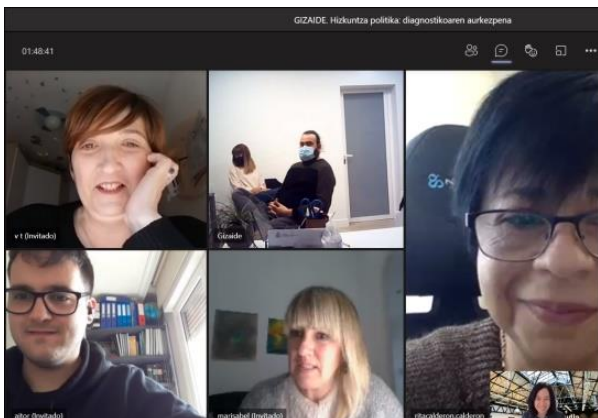
4.2. Gogoeta-gunea

Diagnostikoaren eta diseinuaren kontrasteak egiteko gogoeta-gune bat sortu dugu eta bertan osatu eta adostu ditugu Elhuyarreko teknikariak egindako proposamenak. Gogoeta-guneak bi bilera egin ditu prozesuak iraun duen bitartean:

- **1. bilera:** euskararen aurre-diagnostikoaren aurkezpena eta kontrastea egin dugu. Horrez gain, ondorio nagusiak partekatu ditugu eta Hizkuntza Normalkuntzarako Planean jaso beharreko erronka nagusiak zehaztu ditugu.
- **2. bilera:** Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren proposamena aztertu eta adostu dugu. Proposatutako ekintzen artean lehentasunak markatu ditugu, 2021eko kudeaketa-plana definitzeko.

Hauek dira gogoeta-gunean parte hartu duten lankideak:

- Maria (Ategorrieta, hezitzailea)
- Marixabel (Andoain, hezitzailea)
- Maite (Eguneko zentroa, hezitzailea)
- Aitor (Andoain, hezitzailea)
- Uxue (Andoain, ordezkapenak)
- Rikar (Psikologoa)
- Onintza (Zuzendaria)
- Veronica (Ategorrieta, ordezkapenak)
- Rita (Andoain, hezitzailea)



4.3. Erronkak, helburuak eta ekintzak

Hauek dira Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren erronka nagusiak:

ZERBITZU-HIZKUNTZA		LAN-HIZKUNTZA			
Euskarazko irudia proiektatzea.	Erabiltzaileen hizkuntza-hautua bermatzea.	Barne-harremanetan euskararen presentzia bermatzea.	Pertsonen kudeaketan euskara txertatzea.	Kanpo-harremanetan euskarazko irudia proiektatzea.	Euskara Gizaideren kudeaketa-sisteman txertatzea.

Erronka bakoitzerako helburuak, ekintzak, epeak eta arduradunak jaso ditugu:

ZERBITZU-HIZKUNTZA

ERRONKAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2021	2022	2023
1. Euskarazko irudia proiektatzea	1.1. HELBURUA: erakundearen irudian euskararen presentzia bermatzea.	1.1.1. Errotulazio orokorra eta seinaleztapena euskaratu, elebitasuna bermatu eta terminoak errepikatzen diren kasuetan irudi grafikoak erabili.	X		
		1.1.2. Erabilera orokorreko inprimakiak aztertu eta euskararen presentzia bermatzeko plangintza bat sortu: egokitu beharrekoak identifikatu eta berriak egiten joan ahala aldaketak egin.		X	
		1.1.3. Jendaurreko ekitaldietan hizkuntzak kudeatzeko neurriak hartu: ekitaldien diseinu-fasetik hizkuntza-irizpideen arabera zehaztu zein izango den hizkuntzen erabilera, eta horretarako beharko diren baliabideak eta epeak aintzat hartu: dokumentuen itzulpenak, xuxurlariak, euskararen ahozko erabilera bermatzeko protokoloa sortu...			X
2. Erabiltzaileen hizkuntza-hautua bermatzea	2.1. HELBURUA: harrera euskaraz ere egitea.	2.1.1. Aurrez aurreko eta telefono bidezko harrera egiteko hizkuntza-irizpideak zehaztu.	X		
		2.1.2. Zehaztutako hizkuntza-irizpideak harrera egiten duten langileei komunikatu eta harrera euskaraz ere egiteko baliabideak eskaini, laguntzeko.	X		
	2.2. HELBURUA: erabiltzaileekiko harremanak eurek aukeratutako hizkuntzan izatea.	2.2.1. Erabiltzaile berriak sartzen direnean harremanetarako zein hizkuntza erabili nahi duten galdetu.		X	
		2.2.2. Erabiltzaileek aukeratutako hizkuntzaren erregistroa sortu.			X
		2.2.3. Erabiltzaileentzako idatzizko harremanetan erabiltzen den dokumentazioa aztertu eta ele bietan jartzeko urratsak eman.			X

LAN-HIZKUNTZA

ERRONKAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2021	2022	2023
3. Barne-harremanetan euskararen presentzia bermatzea	3.1 HELBURUA: lanari lotutako hizkuntza-paisaian euskararen presentzia bermatzea.	3.1.1. Lanari lotutako errotulu eta oharrek euskaraz egiteko ereduak sortu eta zabaldu: ohar-tauletako dokumentuen ereduak sortu, hezitzaileen arteko oharrek eta jarraibideak sortzeko ereduak prestatu eta euren eskura jarri... 3.1.2. Lan-arriskuen prebentzioko eta ingurumeneko euskarazko errotuluak eskatu edo berriak jartzerakoan euskarazkoak bermatu.			X
	3.2. HELBURUA: ahozko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskararen presentzia areagotzea eta euskarazko giroa sortzen hastea	3.2.1. Langileen ahozko erabileran eragiteko motibazio-kanpainak eta ekintzak antolatu: kafe-orduak euskaraz, mintzalagun egitasmoa, Euskaraldia...	X	X	X
	3.3. HELBURUA: idatzizko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskaraz lan egiteko baliabideak eskaintzea	3.3.1. Komunikazio orokorrak euskaraz edo ele bietan egin (e-mail orokorrak, langileentzako jakinarazpenak, inprimakiak...) 3.3.2. Barrura begirako idazki estandarrek aztertu eta ele bietan eskuragarri jarri: "reglamento piso Ategorrieta", "Convenio Intervención", "Plan de Prevención", "simulacro incendios"...	X		X
4. Pertsonen kudeaketan euskara txertatzea	4.1. HELBURUA: euskarriak eta dokumentuak ele bietan daudela bermatzea	4.1.1. Langile hasi berriei harrera euskaraz egin, euskarazko baliabideak eta aukerak eskaini eta euskaraz lan egitera animatu. 4.1.2. Idatzi estandarizatuak (nomina, kontratuak...), lege dokumentuak eta langileek bete beharreko inprimakiak euskaraz ere bermatu.		X	X
	4.2. HELBURUA: laneko prestakuntza euskaraz ere eskaintzea	4.2.1. Ikastaroak antolatzerakoan, euskaraz emateko aukerak aztertu. 4.2.2. Ikastaroak euskaraz eman ezin direnean idatzizko materiala euskaraz jasotzeko aukera aztertu. 4.2.3. Kanpoko eta batez ere barneko (lankideek emandako) prestakuntza-saioetako batzuk euskaraz izateko aukera aztertu.		X	X
	5. Kanpo-harremanetan euskarazko irudia proiektatzea	5.1. HELBURUA: Kanpo-harremanetan euskararen erabilera zaintzea.	5.1.1. Gizaidek Administrazioarekin, Hurkoarekin, bolondresekin, finantza-erakundeekin eta hornitzaileekin duen ahozko eta idatzizko harremana aztertu. 5.1.2. Gizaidek Administrazioarekin, Hurkoarekin, bolondresekin, finantza-erakundeekin eta hornitzaileekin duen ahozko eta idatzizko harremana euskaraz izateko protokoloa zehaztu.		

ERRONKAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	2021	2022	2023	
6. Euskara Gizaideren kudeaketa-sisteman txertatzea	6.1. Hizkuntzen kudeaketarako plangintza definitzea	6.1.1. Euskara Plana garatzeko beharrezko baliabideak jarri: arduradun bat izendatu, plana garatzeko batzorde edo segimendu-taldea izendatu, eta, ekintzak aurrera eramateko baliabide ekonomikoak aurreikusi.	X	X	X	
		6.1.2. Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren berri eman langile guztiei (aurkezpen bat antolatu, adibidez).	X			
		6.1.3. Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren emaitzen jarraipena eta ebaluazioa egin urtean behin.	X	X	X	
		6.1.4. Urtero Hizkuntza Planaren kudeaketa-plana egin.	X	X	X	
		6.1.5. Gizaiden kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak landu eta dokumentu batean jaso.	X			
		6.1.6. Hizkuntza-irizpideen berri eman, guztien eskura jarri eta aldian behin akordarazi.		X		
	6.2. HELBURUA: Langileentzako euskarazko trebakuntza eskaintzea	6.2.1. Trebakuntza-beharrak dituzten lankideak trebatzeko Gizaidek eskainiko dituen baldintzak zehaztu: ikastaro-motak, laguntzak...			X	
		6.2.2. Trebakuntza-beharrak dituzten lankideak trebatzeko baliabideak eskaini: euskara-eskolak, mintzapraktika-saioak, hizkuntza-teknikoa lantzeko saioak...			X	
		6.2.3. Antolatuko den trebakuntzaren eta orokorrean euskara ikasteko dauden aukeren berri eman langileei (matrikulazio-kanpaina, euskara ikasteko sortzen diren aplikazio edo sistema berri eman...).	X			
		6.2.4. Euskara-ikastaroetan parte hartzen duten lankideei erabilera-taldeak edo mintzpraktikarako lankideak izendatu ikasitakoa lanean erabiltzeko aukera izan dezaten.				X
		6.2.5. Euskara-ikastaroetan parte hartzen duten lankideei segimendu sistematikoa egin: ikasturte bukaeran eurekin balorazioa egin eta jasotako emaitzak aztertu.				X
	6.3. HELBURUA: Pertsonen kontratazioan euskara-gaitasuna kontuan hartzea	6.3.1. Langile berriak kontratatzean hizkuntza-aldagaia beharrezkoa edo osagarria izan daitekeen aztertu.				X
		6.3.2. Ordezkapenetako kontratuak egiterakoan, hizkuntza-aldagaia kontuan izan.				X

4.4. Kudeaketa Plana 2021

ERRONKAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	EKINTZAK	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1. Euskarazko irudia proiektatzea	1.1. HELBURUA: erakundearen irudian euskararen presentzia bermatzea.	1.1.1. Errotulazio orokorra eta seinaleztapena euskaratu, elebitasuna bermatu eta terminoak errepikatzen diren kasuetan irudi grafikoak erabili.							
2. Erabiltzaileen hizkuntza-hautua bermatzea	2.1. HELBURUA: harrera euskaraz ere egitea.	2.1.1. Aurrez aurreko eta telefono bidezko harrera egiteko hizkuntza-irizpideak zehaztu.							
		2.1.2. Zehaztutako hizkuntza-irizpideak harrera egiten duten langileei komunikatu eta harrera euskaraz ere egiteko baliabideak eskaini, laguntzeko.							
3. Barne-harremanetan euskararen presentzia bermatzea	3.2. HELBURUA: ahozko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskararen presentzia areagotzea eta euskarazko giroa sortzen hastea	3.2.1. Langileen ahozko erabileran eragiteko motibazio-kanpainak eta ekintzak antolatu: kafe-orduak euskaraz, mintzalagun egitasmoa, Euskaraldia...							
	3.3. HELBURUA: idatzizko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskaraz lan egiteko baliabideak eskaintzea	3.3.1. Komunikazio orokorrak euskaraz edo ele bietan egin (e-mail orokorrak, langileentzako jakinarazpenak, inprimakiak...).							
6. Euskara Gizaideren kudeaketa-sisteman txertatzea	6.1. Hizkuntzen kudeaketarako plangintza definitzea	6.1.1. Euskara Plana garatzeko beharrezko baliabideak jarri: arduradun bat izendatu, plana garatzeko batzorde edo segimendu-taldea izendatu, eta, ekintzak aurrera eramateko baliabide ekonomikoak aurreikusi.							
		6.1.2. Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren berri eman langile guztiei (aurkezpen bat antolatu, adibidez).							
		6.1.3. Hizkuntza Normalkuntzarako Planaren emaitzen jarraipena eta ebaluazioa egin urtean behin.							
		6.1.4. Urtero Hizkuntza Planaren kudeaketa-plana egin.							
		6.1.5. Gizaiden kontuan izan beharreko hizkuntza-irizpideak landu eta dokumentu batean jaso.							
	6.2. HELBURUA: Langileentzako euskarazko trebakuntza eskaintzea	6.2.3. Antolatuko den trebakuntzaren eta orokorrean euskara ikasteko dauden aukeren berri eman langileei (matrikulazio-kanpaina, euskara ikasteko sortzen diren aplikazio edo sistema berri eman...).							

5 PLANA GARATZEKO EGITURA ETA BALIABIDEAK

5.1. Egitura

Diseinatu dugun Hizkuntza Normalkuntzarako Plana garatzeko egitura zehaztea ezinbestekoa da, eta, gogoeta-gunean gaia landu ondoren, bi egitura aurreikusi dira, alde batetik, Euskara Planaren arduraduna; eta bestetik, Euskara Batzordea:

- Planaren **arduradura nagusia** izango duen pertsona bat izendatu da, Euskara Plana koordinatuko duena, eta hauek izango dira bere eginkizunak:
 - Gizaideko lankideentzako Euskara Planaren pertsona erreferentea izango da.
 - Euskara Plana koordinatu du.
 - Euskara Batzordeko kideen artean Euskara planarekin lotutako ardurak eta eginkizunak banatuko ditu eta haiek gauzatzen lagunduko du.
 - Euskara Batzordearen eginkizun jarraipena egingo du.
- Planaren segimendua egiteko eta Kudeaketa Planean jasotako ekintzak etxebizitza guztietan garatzeko lantaldea sortuko da, **Euskara Batzordea**. Lantaldearen parte-hartzaileak izendatzeko irizpideak zehaztu beharko dira baina hauek dira kontuan hartu beharko diren gutxienekoak: zentro bakoitzetik ordezkari batek parte-hartzea, borondatezkoa izatea eta lankide guztiei lantaldean parte hartzeko aukera ematea. Hauek izango dira lantaldearen zereginak:
 - Euskara-planaren helburuak finkatu eta jarraipena egin.
 - Kudeaketa-planaren garapena bermatu eta segimendua egin.
 - Planaren barnean maila desberdinetan parte hartzen duten lankideekin komunikazioa landu.
 - Kudeaketa Planean jasotako ekintzak zentro guztietan gauzatzen lagundu eta koordinatu.

5.2. Baliabideak

Gizaidek Euskara Planaren garapena bermatu ahal izateko **beharrezkoak diren baliabideak** aurreikusiko ditu urtero:

- Dagozkien lanorduak esleituko dizkie Planean modu aktiboan parte hartuko duten langileei.
- Gizaidek aurrekontu zehatz bat izango du urtero, Planean jasotako ekintzak garatu ahal izateko.
- Langileen euskarazko trebakuntza antolatzeko eta langileei baliabideak eskaintzeko aurrekontua zehaztuko du Gizaidek.

6 JARRAIPEN- ETA EBALUAZIO-SISTEMA

Oso garrantzitsua da Planaren **etengabeko segimendua eta ebaluazioa egiteko sistema** bat zehaztea. Planean jasotako neurrien segimendu jarraitua egingo du planaren arduradunak: segimendu- edo memoria-txosten bat jasoko da urtero (2021, 2022, eta 2023ko abenduan), urtean zehar egindako lanak azalduz eta egiteke geratu direnak aipatuz.

Segimenduaren bidez jakin ahal izango dugu **zer neurritaraino ari garen betetzen egitasmoa**. Segimendua egiteko, honako **galdera hauek** hartuko ditugu kontuan:

- Martxan jarritako neurriak arrakastatsuak izan dira?
- Nolakoak izan da lankideen parte-hartzea garatutako ekintzetan?
- Esleitu ditugun baliabideak nahikoak izan dira ekintzak martxan jartzeko?
- Lortu(ko) ditugun emaitzek justifikatzen dituzte egindako inbertsioak?

Garapen-mailaren araberako koloreak erabiltzeak emaitzen irakurketa errazten du. Hortaz, datu-bilketa Kudeaketa Planean egingo da eta koloreak ikusteko aukera emango du modu automatikoan.

EKINTZA	GARATU DA?	ZENBATERAINO?
E1	Bai	
E1	Erdizka	
	Ez	

Urte bakoitzerako aurreikusitako neurrien betetze-maila neurtzeaz gain, aginte-koadro bat ere erabiliko da, urtez urte Plana erakundearen izaten ari den eragina aztertzeko. Hauek dira aginte-koadro horretan jaso ditugun inpaktu-adierazleak:

INPAKTU-ADIERAZLEEN TAULA						
ERRONKAK	HELBURU ESTRATEGIKOAK	INPAKTU-ADIERAZLEAK	2021	2022	2023	2024
1. Euskarazko irudia proiektatzea	1.1. Erakundearen irudian euskararen presentzia bermatzea.	Hizkuntza-irizpidea betetzen duten errotulu-kopurua % Kanpo-ekitaldietan hizkuntza-irizpideen betetze-maila				
	2.1. Harrera euskaraz ere egitea.	Euskarazko harremana aukeratu duten erabiltzaile-kopurua %				
2. Erabiltzaileen hizkuntza-hautua bermatzea	2.2. Erabiltzaileekiko harremanak eurek aukeratutako hizkuntzan izatea.	Erabiltzaileekiko idatziko harremanen irizpidea betetzen duen dokumentazioaren %				
	3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskararen presentzia bermatzea.	Hizkuntza-irizpidea betetzen duten errotulu %				
3. Barne-harremanetan euskararen presentzia bermatzea	3.2. Ahozko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskararen presentzia areagotzea eta euskarazko giroa sortzen hastea	Langileen ahozko erabileraren euskara sustatzeko antolatzen diren ekimenetan parte hartutako langile-kopurua (%)				
	3.3. Idatziko komunikazio bertikalean eta horizontalean euskaraz lan egiteko baliabideak eskaintzea	Irizpidea betetzen duten komunikazioen %.				
4. Pertsonen kudeaketan euskara txertatzea	4.1. Laneko prestakuntza euskaraz ere eskaintzea	Gizaideko langileen ulermenaren indizea (%)				
5. Kanpo-harremanetan euskarazko irudia proiektatzea	5.1. Kanpo-harremanetan euskararen erabilera zaintzea.	Kanpo-harremanen protokoloaren betetze-maila				
	6.1. Hizkuntzen kudeaketarako plangintza definitzea	Plangintzaren betetze-maila urtero (%)				
6. Euskara Gizaiaren kudeaketa-sisteman txertatzea	6.2. Langileentzako euskarazko trebakuntza eskaintzea	Euskarazko trebakuntza jasotako langileen kopurua eta profila guztizkoarekiko (%)				
	6.3. Pertsonen kontratazioan euskara-gaitasuna kontuan hartzea	Euskara-gaitasuna aintzat hartutako kontratazio-kopurua				

Ebaluazioari dagokionez, aginte-koadroak eta gestio-planaren segimendua ematen dituzten emaitzak aztertu beharko dira. Horren balorazioa Euskara Batzordeak bideratu beharko du, plangintzan beharrezko egokitzapenak egin ahal izateko.

7 PLANAREN KOMUNIKAZIOA

Komunikazioa arrakastarako gakoa da horrelako egitasmoetan. Komunikazioa beharrezkoa da, besteak beste, prozesua abiatu aurretik, prozesuak irauten duen bitartean eta prozesua amaitutakoan. Prozesuko partaideen iritziak galdetegi baten bidez jaso ditugu eta gogoeta-gunean sortutako informazioarekin eta ekarpenekin osatu dugu Hizkuntza Normalkuntzarako Plana. Prozesuan zehar lankide guztiek izan dute euren ekarpena eta iritzia emateko aukera eta, orain, prozesuaren emaitza partekatzea ezinbestekoa izango da.

2021eko Kudeaketa Planean jaso bezala, garrantzitsua izango da planaren berri langile guztiei ematea, eta oinarriak lantzea. Euskara Plana guztientzako plana da eta hasieratik langile guztiak dinamikaren parte sentitzeko komunikazio eraginkorra bideratu beharko da.

Ondoren, planaren garapenean ere, Euskara Batzordeak garrantzia eman beharko dio komunikazioari, eta, aldiro, bideratzen diren ekintzen inguruko informazioa zabaltzeko moduak aztertu beharko ditu.