III Euskara Plan Estrategikoa 2025-2028

ASPACE BIZKAIA

Artez Euskara Zerbitzua, 30 urte baino gehiago

kalitatez eta eraginkortasunez soluzioak eskaintzen

944 480 000 - **www.artez.eus** - posta@artez.eus

Aurkezpena

Aspace Bizkaia irabazi asmorik gabeko guraso elkartea da, eta onura publikoko erakundearen aintzatespena du. 1978an sortua, duela bi urteko otsailaren 8an 40 urte bete zituen garun-paralisiaren arazoei irtenbidea ematen. Gizartearekiko erantzukizunaren aurrean, gure erakundeak betidanik izan du **euskara normalizatzeko eta genero berdintasuna sustatzeko konpromisoa**. Ildo horretan, pertsonen inklusio eta aniztasunari erreparatzen diogu, ikuspegi interzekzionaletik abiatuta, **eraldaketarako konpromiso praktikoa eta etikoa** oinarri hartuta. Ikuspegi bateratutik egiten dugu lan, **euskara eta berdintasuna eraldaketarako bi ardatz estrategiko** gisa ulertuta. Zentzu horretan, bi hizkuntza ofizialetan **hizkera ez-sexista eta inklusiboa erabiltzea** bultzatzen da, formakuntza eta gida argiekin. Eta horrekin batera, **emakumeen eta gizonen parte-hartzea orekatu eta ikusgarri** egiten da, kanpainetan eta eguneroko jardunean.

Planaren **eraginkortasuna eta sistematizazioa** bermatzeko **zuzendaritzaren konpromiso esplizitua eta eredugarria** ditugu gako.

Azken urteetan, asmoak errealitate sendo bihurtzeko, Aspace Bizkaian, 2016an, bere lehen Euskara Plana jarri genuen abian, eta gaur egun **2025-2028ko euskararen plan estrategikoa** lantzen ari gara.

Eredua eta jarraipena

Garapen Jasangarriko Helburuekin (GJH) lerrokadura

Ardatza	GJH	Helburua	Justifikazioa
Zerbitzu-hizkuntza	10. GJH – Desberdintasunak murriztea	Meta 10.2: Pertsona guztien gizarte, ekonomia eta politika inklusioa sustatzea.	Euskara erabiltzea gizarte inklusiboago baten tresna da, pertsona erabiltzaile eta familien partaidetza osoa eta aukera berdintasuna bermatzen dituena.
Lan-hizkuntza	5. GJH – Genero berdintasuna	Meta 5.5: Emakumeen partaidetza eta lidergo aukera berdintasuna bermatzea.	Euskara eta berdintasuna lerro estrategiko gisa uztartzeak erakundeko lidergo partekatua eta aukera berdintasuna sendotzen ditu.
Lan-hizkuntza	8. GJH – Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	Meta 8.5: Lan duina eta inklusiboa pertsona guztientzat.	Euskara lan hizkuntza gisa txertatzeak lan duina eta errespetuzko lan ingurunea sustatzen du, hizkuntza gaitasunak balioan jarriz eta ongizate profesionala sendotuz.

Eredua eta jarraipena

Garapen Jasangarriko Helburuekin (GJH) lerrokadura

Ardatza	GJH	Helburua	Justifikazioa
Lan-hizkuntza	10. GJH – Desberdintasunak murriztea	Meta 10.2: Pertsona guztien inklusio sozial eta ekonomikoa sustatzea.	Langile euskaldunek euskaraz lan egin edo harremanak izateko aukera izateak parte-hartze osoa eta aukera berdintasuna bermatzen du.
Kudeaketa-sistema	17. GJH – Aliantzak	Meta 17.17: Eraginkorrak diren aliantzak sustatzea sektore publiko, pribatu eta sozialaren artean.	Bai Sarea, Denbbora edo Harrobi bezalako sareekin lankidetzan aritzeak hizkuntza-politika eraginkorra eta partekatua indartzen du.
Zehar-lerroa	18. GJH – Ahots Batuak	Meta 18.1: Hizkuntza kohesioa, aniztasuna eta parte-hartzea sustatzea.	Euskara sustatzeak gizarte kohesionatuago eta eleanitzago baterako bidea zabaltzen du, ahots guztiak errespetatuz.

Balioak

Eremua	8 Balioak
Gizabanakoei dagokienez:	1. DUINTASUNA eta horrek berekin dakarren konpromisoa, besteak beste: konfidentzialtasuna eta intimitatea bermatzea 2. AUTONOMIA / AUKERATZEKO ASKATASUNA
Bizitzari buruz, gizartean eta ingurunean	3. Gure gizarte eta ingurunearen eremu guztietan PARTE HARTZEA eta, besteak beste, demokrazia aurreratua, hausnartzailea eta gobernantza integrala izango duena bultzatzea. 4. BERDINTASUNA / DISKRIMINAZIORIK EZA 5. ANIZTASUNA ERRESPETATZEA ETA BALIOESTEA
Erakundeari dagokionez	6. KOOPERAZIOA/ELKARTASUNA 7. KALITATE ETA HOBEKUNTZA ETENGABEA. Horrek esan nahi du elkartean, geure jarduera profesionalean etengabeko konpromisoa izango dugula eraginkortasunarekin. 8. INTERES OROKORRERA BIDERATUTA EGOTEA. Irabazi asmorik gabeko gizarte-erakundea garen neurrian, geure jarduera-ildo guztietan zuzentasunez eta kudeaketan gardentasunez jarduteko konpromisoa hartzen dugu.

Testuinguru legala

- **10/1982 Oinarrizko Legea**, azaroaren 24koa, **Euskararen Erabilera Normalizatzekoa**
- **Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP) 2012-2022**. Eusko Jaurlaritza
- **Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak**
  Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko abenduaren 22ko 6/2003 Legeak kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzko II. tituluaren barruan sartzen du kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzko VII. kapitulua, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean ezarritakoari jarraituz.
  - Kapitulu hori hasten duen **37. artikuluak** ondasunei eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die kontsumitzaile eta erabiltzaileei, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten enpresa edo establezimenduekiko harremanetan hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzeko eskubidea ere. Ildo horretan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua onartu zen, eskubide horiek bermatze aldera.
  - **123/2008 Dekretua**, uztailaren 1ekoa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.
  - **204/2010 Dekretua**, uztailaren 20koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua aldatzen duena.

Euskara Batzordea

Planean inplikatutako pertsonak

Hizkuntza plangintzaren zuzendaritza koordinatzaileak du. Berarekin batera, prestakuntza eta komunikazio arduradunek ere Batzordearen gidaritza hartzen dute. Bestalde, proiektuko erabakigune nagusia da. Talde honetak 18 langilek eta 2 hizkuntza aholkularik parte hartzen dute.

Elias Leguina - Zuzendaria
Iker Ortolatxipi - Bulegoak eta Zerbitzu Zentralak
Jon Mallagray - San Inazioko EAZko hezitzailea
Noemí Pereda - Zentru okupazionalako arduraduna
Esther Turrado - Komunikazio arduraduna
Leire Nos - Zabaloetxe Goikoa HBIPko terapeuta okulazionala
Fátima Sousa - Zabaloetxe Goikoa HBIPko zuzendaria
Itziar Larrinaga - San Inazioko EAZko fisioa
Luisa Campos - Landetxobasoko arduraduna

Miriam Ceniceros - Landetxobasoko arduraduna
Bero Ruiz - Administrazioa
Saioa Palacios - Barakaldo EAZko arduraduna
Sonia Ruiz - Arreta Goiztiarra fisioa
Ainhize Ruiz - Arreta Goiztiarrako arduraduna
Ana Gallastegui - Zabaloetxe Goikoa HBIPko EAE
Blanca Barrio - Administrazioa
Eva Zuazo - Aisialdi arduraduna
Lorena Benitez - Psikologoa

Prozesua

Diseinua

- Planaren zirriborroa: helburu estrategikoen proposamena
- Kontraste bilera
- EB-aren lan-saioa: helburuak eta ekintzak finkatzea

Inplementazioa

- Ekintza plana
- Ekintzen betetze-maila eta planaren jarraipena
- EB jarraipen bilerak

Ebaluazioa

- Urtez-urteko kudeaketa planen ebaluazioa
- III Plan estrategikoaren ebaluazioa

III Plan estrategikoaren helburu nagusiak

- Euskara Aspace Bizkaiaren **esparru guztietan presentzia, erabilera eta normalizazioa bermatzea**: irudia, komunikazioa, pertsonentzako arreta eta barne-kudeaketa**.**
- **Hizkuntza** kudeaketarako plangintza **Plan Estrategiko orokorrean txertatzea**
- Euskara planaren **zeharlerrotasuna** bermatzea
- **Euskara** erakundean **ikustaraztea** eta **motibazioa mantentzea**
- Langileen **euskara formakuntza** sustatzea
- **Harrera planean euskara txertatzea**: sentsibilizazio gida
- Orain arte egindako **lanaren jarraipena bermatzea eta aitortzea**: Harrobi diploma
- **Zentro bakoitzaren errealitatea** kontutan hartzea, egokitzapen eta malgutasuna

Planaren egitura: Erreferentzia Marko Estandarra

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Sailburuordetzak proposatutako Erreferentzia Marko Estandarren arabera, Aspacek 2 ardatz nagusitan banatutako 6 ataletan eragin behar du erakundean esparru desberdinetan euskararen erabilera areagotzeko.

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA	2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA
1. Erakundearen irudia	3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak	4. Pertsonen kudeaketa
	5. Kanpo-harremanak
	6. Kudeaketa-sistema

ASPACE BIZKAIA

artez
euskara zerbitzua

III Euskara Plan Estrategikoa

2025-2028

HELBURU OROKORRAK

1. Zerbitzu-hizkuntza

Erakundearen irudia

Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	2025	2026	2027	2028
Errotulazio guztia, kartelak, kanpora begirako informazioa	100	100	100	100
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak				
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	55	60	75	100
Ingurune digitala				
Web gunea eta sare sozialak	60	80	100	100

1. Zerbitzu-hizkuntza

Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	2025	2026	2027	2028
Idatzizko harremanak	25	30	40	50
Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	30	50	60	80
Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko edo produktua eskaintzeko orduan				
Harrera	60	70	80	100
Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	30	35	40	45
Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	50	60	70	80

2. Lan-hizkuntza

Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	2025	2026	2027	2028
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	60	70	80	100
Barne harremanak idatziz				
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	40	50	60	70
Lan-bileretako idatziak	5	10	20	30
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	10	15	20	30
Barne harremanak ahoz				
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	35	40	50	60
Erakundearen barruko telefonozko harremanak	25	30	40	50
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	20	30	40	50
Baliabide informatikoak				
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua (euskaraz dauden aplikazioak:windows, office, google…)	30	40	50	60
Euskarazko bertsioen erabilera (euskaraz dauden aplikazioak: windows, office, google,…)	35	50	75	100

2. Lan-hizkuntza

Pertsonen kudeaketa

Pertsonen kudeaketa	2025	2026	2027	2028
Pertsonen kudeaketa	30	50	60	80
Laneko prestakuntza				
Ikastaroen kudeaketa	40	60	80	100

2. Lan-hizkuntza

Kanpo-harremanak

Administrazioa	2025	2026	2027	2028
Administrazioekiko idatzizko harremanak	30	50	70	100
Administrazioekiko ahozko harremanak	30	40	50	60
Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.				
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	30	50	70	100
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	30	40	50	60
Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab				
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	30	50	70	100
Beste entitateekiko ahozko harremanak	30	40	50	60

2. Lan-hizkuntza

Kudeaketa-sistema

ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	2025	2026	2027	2028
Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	50	100	100	100
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea				
Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	60	80	100	100
Lidergoa eta partaidetza	60	80	100	100

HELBURU ZEHATZAK ETA EKINTZAK

1. Zerbitzu-hizkuntza

Erakundearen irudia

HELBURUAK

Helburu nagusia: Euskararen presentzia bermatzea erakundearen marka, irudi eta komunikazio kanal guztietan.

- Errotulazio guztia, kartelak, kanpora begirako informazioa ele bietan
- Emailetako sinaduretan "ahobizi", "belarriprest", "euskaralgun"ikurrak jarri
- Gutunazalak eta zigiluak euskaraz jarri
- Urteko memoria ele bietan argitaratu
- Aldizkariak ele bietan argitaratu (orokorrak eta zentroetakoak)
- Erankudearen aurkezpen orokorra ele bietan
- Web gunea ele bietan mantendu
- Sare sozialetako argitalpenetan hizkuntza irizpideak jarraitu

1. Zerbitzu-hizkuntza

Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak

HELBURUAK

Helburu nagusia: Erabiltzaile eta familiei eskainitako zerbitzua euskaraz ere bermatzea

- Erabiltzaile eta familiei bidaltzen zaizkien komunikazio orokorrak ele bietan egin
- Erabiltzaile eta familia euskaldunen beharrak eta nahiak jaso
- Jasotako beharrei erantzunteko aukerak aztertu
- Lehen harrera ele bietan egin: bulego zentralean eta zentroetan
- Eskaeraren araberako ahozko arreta euskaraz
- Euskaraz dakiten erabiltzaile eta familiei eskaini eurek euskaraz jarduteko aukera
- Zerbitzu batzuk euskaraz bermatu (zentro bakoitzean)
- Zentro guztietan erreferentziazko pertsona euskalduna izendatuta izan
- Zerbitzua euskaraz eskatzen duten familiei saiatu ahalik eta gehien bermatzen

2. Lan-hizkuntza

Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

HELBURUAK

Helburu nagusia: Erakundeko barne harremanetan euskararen erabilera areagotzea.

- Lan-arriskuen prebentzioarekin lotutako errotuluak ele bietan
- Sail ezberdinetatik igorritako email laburrak ele bietan bidali
- Zirkularrak ele bietan bidali
- Partaideak euskara ulertzeko gai diren bileretako gai zerrenda euskaraz bidali
- Kalitatearekin lotutako inprimaki eta dokumentu erabilienak ele bietan
- Inprimakiak eta egiaztagiriak ele bietan jarri (txantiloiak)

- Bilerako kide guztiek euskara ulertzeko gai direnean euskara jorratu atal batzuk
- Bilera orokorrak ele bietan egin
- Langile euskaldunen artean euskaraz egin
- Euskara ikasten ari diren langileekin euskaldunek euskaraz egin
- Aplikazio informatikoen euskarazko bertsioen instalazioa

2. Lan-hizkuntza

Pertsonen kudeaketa

HELBURUAK

Helburu nagusia: Barne kudeaketa hizkuntza euskara ere izatea.

- Lanpostu eskaintzak ele bietan egin
- Lan hitzarmena ele bietan jarri
- Oporren fitxa eta antzeko inprimaki erabilienak ele bietan jarri eta euskaldunek euskaraz betetzea
- Harrera planean hizkuntza irizpideak txertatu eta euskara bistaratzeko gida sortu
- Lan ordutegi eta egutegiak ele bietan
- Prestakuntzan erabiltzen diren dokumentuen inbentarioa egin
- Prestakuntzen deialdien kudeaketa ele bietan (izen-emateak, inkestak...)
- Prestakuntza plana ele bietan

2. Lan-hizkuntza

Kanpo-harremanak

HELBURUAK

Helburu nagusia: Administrazio eta bestelako erakundeekin harreman hizkuntza euskara ere izan dadin erabilera areagotzea.

- Agurrak euskaraz
- Email eta gutun formalak ele bietan
- Euskaraz dakiten edoa ulermen maila duten langileek Berritzegune eta eskoletako profesionalekin harremana euskaraz
- Administrazio eta hornitzaileekin komunikazio elebiduna

2. Lan-hizkuntza

Kudeaketa-sistema

HELBURUAK

Helburu nagusia: Hizkuntza kudeaketa erakundeko Plan Estrategiko orokorrean txertatu eta euskara zeharlerrotasunez landu.

- Aspaceko Plan Estrategiko orokorrean euskara plana txertatuta egotea
- Euskara Plana eta Hizkuntza irizpideak langileen artean zabaldu guztiek ezagutzeko
- Euskara egunerokotasunean ikustarazi
- Harrobi, euskararen aitortza-diploma eskuratu
- Euskara Batzordeak eta koordinatzaileak jarraipena egin eta erreferentzialtasuna erakutsi
- Lanpostuaren beharrak eta langileen hizkuntza gaitasunak lotu. Lanpostu berrietan hizkuntza eskakizunak finkatu
- Langileen hikuntza gaitasunaren datu basea eguneratu
- Euskara formakuntza eskaini eta euskara ikasten ari direnen jarraipena egin
- Ardura postuetan dauden pertsonen inplikazioa
- Egindako esfortsua balioan jarri, aitortza egin

JARRAIPENA
ETA EBALUAZIOA

Jarraipena

Maila desberdinetako jarraipena egingo zaio proiektuari:

- Aspace Bizkaiaren plan estrategikoaren barruan adierazle zehatzak txertatu dira eta horien bidez egingo zaio jarraipena, Garapen Jasangarriko Helburuekin lerrokatuta.
- Euskara Batzorde Teknikoan zehaztutako helburu bakoitzaren betetze maila neurtzeko adierazleak zehaztuta daude EMEren bidez (erreferentzia marko estandarra); neurketa nagusia urte amaieran egingo bada ere, etengabeko jarraipena egingo zaie aldizkako bileretan. Eta horrez gain, enpresaren erantzukizun linguistikoaren segimendua egiteko adierazle sistemaren bidez jarraipena egingo zaio planari.

  Neurtuko diren lerro nagusiak:

  - Erantzukizun linguistikoaren komunikazio eta dibulgazioa
  - Zentroen feedback-a
  - Euskara dinamizatzailea eta hizkuntza -aholkularia: etengabeko jarraipena egingo zaio plana norabide egokian doala ziurtatzeko; hiruhilerik behineko bileretan jarraipena egingo zaio.

Ebaluazioa

Bi ebaluazio mota egingo dira:

- **Urtez urteko ebaluazioa**: urte bakoitzeko kudeaketa planean aurreikusitako helburu eta ekintzen ebaluazioa egingo da eta, modu horretara, egokitu edo hobetu beharrekoak txertatzeko eta proiektua birbideratzeko (hala behar izatekotan). Ebaluazio hauek talde eragileak egingo ditu, Euskara Batzordearen laguntzarekin.
- **Plan estrategiko amaierako ebaluazioa**: 2028aren azken hiruhilekoan ebaluazio eta hausnarketa prozesua abiatuko dugu.

artez
euskara zerbitzua

Artez Euskara Zerbitzua Koop. E.
Luzarra, 10 – Bilbo - Bizkaia, Euskal Herria
944 480 000 - **www.artez.eus** - posta@artez.eus