

**emun**  
Euskara eta  
berrikuntza soziala

# Euskara planaren diagnostikoa eta diseinua

MUBIL Fundazioa

2022ko abendua



**MUBIL**

## Aurkibidea

Sarrera.....	2
Oinarriak eta printzipioak .....	2
Lege oinarriak .....	2
Printzipioak .....	3
Xedea.....	3
Oinarri metodologikoa.....	4
MUBIL gaur.....	6
MUBILEk sektoreko eragileekin dituen harremanak .....	7
Euskararen diagnostikoa MUBILen.....	9
MUBILEko euskara plana 2023-2026 .....	12
2023-2026 Misioa, helburuak eta ekintza plana .....	13
Ildo estrategikoak eta ekintza plana .....	15
Zerbitzu hizkuntza .....	15
Lan hizkuntza.....	18
Gobernantza eta jarraipen sistema .....	20
MUBILEko aginte panela .....	22
Eranskinak.....	23
MUBILen Hizkuntza Jarraibideak .....	23

## Sarrera

MUBIL Fundazioa Gipuzkoako Foru Aldundiaren (aurrerantzean GFA) ekimenez sortu zen 2019 urtean eta 2020an hasi zuen bere jarduna.

MUBIL Fundazioaren misioa da mugikortasun adimendun eta jasangarriaren estrategia hedatzea, eta erreferentzia zentroa eta enpresa gunea kudeatzea, Gipuzkoa eta Euskadi mugikortasun berrian nazioarteko erreferente izan daitezen.

MUBIL Mugikortasun Berriaren Estrategia gauzatzeko zentroa Tolosan kokatua dago, eta aurrerago Donostiako Eskuzaitzeta gunera lekualdatzea aurreikusita dago. MUBILen zentroan mugikortasun adimendun eta jasangarriaren arloko jarduera, zientzia eta ezagutza garatzen da eta bost pertsonako lantaldeak dihardu bertan.

Honako hauek dira MUBILek lortu nahi dituen helburuak:

- Gipuzkoa eta Euskadi mugikortasun adimendun eta jasangarriaren arloko esperimentazio eta garapen gune bihurtzea.
- Gaitasun zientifiko-teknologikoak eta gaitasun industrialak lerrotzea, jarduera ekonomiko eta teknologiko berria sortzeko.
- Ezagutza transferitzeko mekanismoak sustatzen eta negozio-hobi berriak sortzen laguntzea, enpresa sare berri bat sortzeko, dagoena eraldatzeko eta enplegu berriak sortzeko.
- Eragile nagusien jarduketak nazioarteko proiektzioa izango duen lankidetzara sare publiko-privatu batean integratzea.

Helburu horiek garatuta, MUBILek Mugikortasun Berriaren sektore estrategikoa sendotu nahi du.

## Oinarriak eta printzipioak

### LEGE OINARRIAK

Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen 2018-2022 aldirako Euskararen erabilera normalizatzeko planaren lehen xedapen gehigarrian horrela jasotzen da: *Foru sektore publikoko gainerako entitateek euskararen erabilera normalizatzeko plan bana eratu behar dute, zeinek bere gobernu organoaren aurrean aurkeztu eta onar dezan, plan hau argitaratu eta gehienez sei hileko epean.*

MUBIL Fundazioak, GFAko erakundea izanik, dagoeneko definituta dauka hizkuntza politikarako oinarria, 2018ko uztailaren 26an argitaratutako “Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2018-2022 aldirako” dokumentuan jasotzen dena, hain zuzen ere.

GFAko Euskararen Erabilera Normalizatzeko VI. Plan honetan zehazten diren arauak izan dira beraz, MUBILen euskara planaren abiapuntuko ebaluazioa egiterakoan eta plana diseinatzerakoan erabili diren oinarriko erreferentziak.

Horiekin batera, *BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagiriaren* ebaluazioaren oinarrian dagoen Erreferentziazko Marko Estandarra (EME) ere baliatu da.

## PRINTZIOAK

Lege eta irizpideek oinarri ona ematen digute euskararen biziberritzearen gurpilean sartzeko. Halere, legeetatik harago, hizkuntzen bilakaeran eragina duten alderdiez jabetzea beharrezko zaigu arlo sozioekonomikoan euskara biziberritu nahi badugu. Legeek oinarri ona ematen digute, baina erronkari tamaina hartzeko, garapen jasangarriaren printzipioei erreparatu behar diegu.

Aniztasun kulturala eta linguistikoa gure errealitatearen parte da nola gizartean hala enpresetan. Globalizazioak merkatu ezberdinetan jardutera eramanez dituzten enpresak eta horrek hainbat hizkuntzatan komunikatu eta lan egin behar izatera eramanez gaitu. MUBIL ere ingurumari horretan kokatzen da eta mugikortasun berriaren estrategia garatzeko bere lanak eta harremanak jada ez dira Gipuzkoa edota Euskal Herrira mugatzen, gero eta gehiago kokatzen dira nazioarte mailan.

Hizkuntzen dema horretan, hizkuntza gutxiagotuek gero eta bide malkartsuagoa dute tokiko komunitatearen bizitzan erabilgarri izateko, funtzioak betetzeko. Munduko hizkuntzen bizindarrean desoreka handiak daude, eta horien oinarrian botere harreman desorekatuak daude: merkatuan nagusitasuna duten estatuak hizkuntza hegemonikoak ezartzen dituzte salerosketaren merkatuan, eta guztien artean bat nagusitzen ari da, ingelesa, nazioarteko lingua franca bihurtzeko bidean baitago.

Historian zehar etengabe errepikatzen den hizkuntza joera horren aurrean, garapen eredu jasangarrien bila jo beharra dute komunitateek, baita gure hizkuntza komunitateak ere.

Tokiko hizkuntzan bizi ahal izatea bizi kalitatearen seinale da. Beraz, garapen eredu jasangarria izango da tokiko hizkuntza gutxiagotuei garapen aukera duina ematen diena eta horretarako neurri orekatzailak hartzen dituenak.

Gure herriak munduari eta hizkuntza gutxiagotuei egin diezaiekeen ekarpenik aberatsena euskara bere lurraldean indarberritzea da. Izan ere, euskarak lurralde eta komunitate hau baino ez du. Aitzitik, espainolak, frantsesak eta beste hizkuntza askok lurralde asko dituzte. Eta administrazio nahiz enpresek, eta baita MUBILek ere, zeregin garrantzitsua dute euskara gure lurraldean biziberritzeko.

MUBILek harreman sare zabala du, hala nola maila ezberdineko administrazioak, enpresak, partnerrak, zentro teknologikoak, heziketa zentroak, bezeroak edota hornitzaileak. Horrek esan nahi du hizkuntza asko kudeatzen dituela eta kudeatu beharko dituela barne zein kanpo harremanetan. Beraz, tokikoari lehentasuna emateko neurriak eta politikak hartzea dagokio MUBILi. Hori ez egiteak badakigu zer dakarren, nagusi diren hizkuntzen alde egitea.

Aniztasuna kudeatu behar dute erakunde eta enpresek, baina tokiko hizkuntzaren habitata elikatuz, eta horretarako komunikazio-esparru propioak ziurtatu behar dituzte.

Horixe egin behar du MUBILek ere; barne harremanetan euskaraz funtzionatuko duten guneak zaindu eta sortu behar ditu eta kanpora begira, Euskal Herriko enpresa eta entitateekiko harreman hizkuntza euskara izatea lortu behar du. Helburu hori lortzeko landu da hau.

## Xedea

MUBIL Fundazioaren euskara planaren diseinu honen xede nagusia da, batetik, MUBIL Fundazioaren GFaren hizkuntza arauen arabera euskararen egoeraren ebaluazioa egitea, eta bestetik, egungo

egoeraren diagnostikotik abiatuta, 2023-2026 epealdirako MUBIL Fundazioaren Euskararen Egoera Normalizatzeko plana eta hizkuntza arauen jarraipena egiteko tresna diseinatzea.

## Oinarri metodologikoa

Honako hau izan da MUBIL Fundazioko Euskara Planaren diagnostikoa eta diseinua egiteko jarraitu dugun metodologia:



MUBIL Fundazioko Aitor Irigoiaren administrazio teknikariarekin 2021eko abenduan hasi eta 2022ko ekaina bitartean izandako elkarrizketen bidez euskarak MUBILen duen egoera zein den ebaluatu dugu. Ebaluazio hori bi dokumentu hauetan oinarrituta egin da.

- [Gipuzkoako Foru Aldundiko hizkuntza irizpideak](#)
- [BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagiria](#)ren ebaluazioaren oinarrian dagoen [Erreferentziatzko Marko Estandarra \(EME\)](#)

Markoen azterketa	Behaketa eta elkarrizketak	Elkarrizketak eta planaren diseinua
2021eko azaroa-abendua	2022ko abendua-otsaila	2022ko martxoa-uztaila
<p><b>ERAKUNDEAN EUSKARAREN PRESENTZIA ETA ERABILERA MARKOA</b></p> <p>- <a href="#">Gipuzkoako Foru Aldundiko hizkuntza irizpideak</a></p> <p>- <a href="#">BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagiria</a>ren ebaluazioaren oinarrian dagoen <a href="#">Erreferentziatzko Marko Estandarra (EME)</a></p>	<p><b>PERTSONEN EZAGUTZA, ERABILERA ETA MOTIBAZIOA</b></p> <p>- Erakundearen irudia eta hizkuntza paisaia behaketa zuzena</p> <p>- Administrazio teknikariarekin elkarrizketa (2 orduko elkarrizketa)</p>	<p><b>LAN HIZKUNTZA, HARREMAN HIZKUNTZA, KANPO HARREMANAK, JARRERA</b></p> <p>- Harreman estrategikoak identifikatu</p> <p>- Euskara planaren misioa, helburua eta ekintza plana zehaztu</p> <p>- Hizkuntza jarraibideak, gobernantza / jarraipen sistema eta adierazle panela balidatu</p> <p>- Ordu eta erdi inguruko 4 elkarrizketa</p>

Lanketak emaitza hauek izan ditu:



# MUBIL gaur

Ibilbide laburra du oraindik MUBILek. 2021an eratu zen egun lanean diharduen 5 laguneko lantaldea. Honako hau da lantaldearen egitekoa:

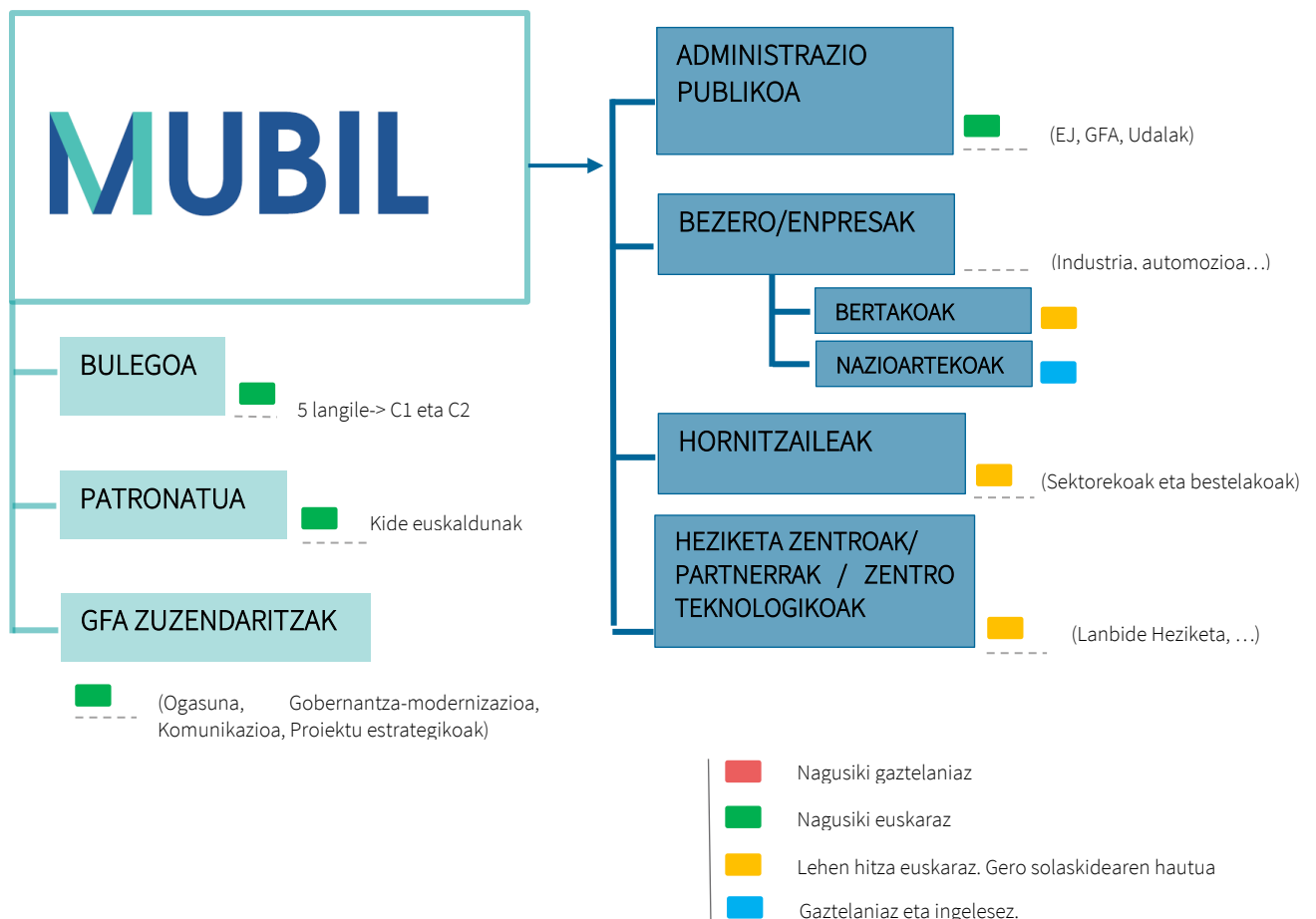
- Mugikortasun berriaren industriaren esparruarekin lotutako enpresa sarea sortzea, eta lehendik dagoena eraldatzea.
- Negozio eredu berriak, ekintzailetasuna eta kalitatezko enplegua sortzea.
- I+G gaitasunak indartzea eta ezagutza sortzea.
- Inbertsioak eta pertsonak erakartzea eta atxikitzea.

Horretarako MUBILeko lantaldeak garatzen dituen lanek barrura begirako nahiz kanpora begirako proiektzioa dute, horregatik, batetik, lantaldean euskarak zein erabilera duen aztertu dugu eta bestetik, lantaldeko kideek euren kanpo harremanetan zenbat euskara eta zertarako erabiltzen duten.

Esan daiteke, lehenatasunez, euskara dela MUBILeko lan hizkuntza, hau da, euskaraz egin daitekeen guztia euskaraz egiten dela, barrura nahiz kanpora begira.

Horrekin batera baina, nabarmendu behar da mugikortasun berriaren industria-sektorea sendotzeko MUBILen helburuek nazioarteko proiektzioa dutela eta beraz, Euskal Herriaz gain, MUBILen jardura nazioarte mailan kokatzen dela gero eta gehiago.

Honako hau da MUBILen argazki orokorra:



## MUBILEK SEKTOREKO ERAGILEEKIN DITUEN HARREMANAK

Eragileen izaera eta ezaugarrien arabera, hizkuntza batean ala bestean dira MUBILEk dituen harremanak.

MUBILen harreman sarearen argazki osoagoa izateko, Aitor Irogoienekin izaniko elkarrizketetan jasotako hainbat esaldi edo aipu jaso ditugu ondoren, MUBILen hizkuntza-errealitatea hobeto ezagutzen laguntzen dutelakoan.

### MUBIL eta administrazioa

Aipuak:



*“Administrazioekin oro har dugun harremana %99 euskaraz da. Esango nuke oso egoera onean gaudela administrazio ezberdinekin ditugun harremanetan.”*

*“GFArekin dugun harremana erabat euskaraz da, zerbitzu guztiekin esango nuke, bai ahoz eta bai idatziz.”*

*“MUBIL <<Proiektu Estrategikoak>> zerbitzuaren parte da eta <<Ekonomia sustapena, turismo eta landa ingurunea>> departamentuan gaude. Gure kasuan zerbitzu horretako maila guztietan dugu euskaraz egiteko aukera, bai teknikariekin, bai zerbitzu buruekin, bai zuzendarekin eta baita diputatuekin ere.”*

*“Eusko Jaurlaritzarekin dugun harremana ere euskaraz da. Tolosako udalarekin ere berdin. Garapen Agentziekin harreman gutxiago dugu, baina izan duguna euskaraz izan dugu.”*

*“Nafar administrazioarekin lan egiterik ez zaigu asko tokatu, hala ere uste dut gure aldetik dokumentuak ele bitan bidaltzeko eta ahal den neurrian ahoz euskaraz egiteko arazorik ez dagoela.”*

*“Lankidetzaren sare publiko-pribatuaren parte gara, adibidez Energiaren Euskal Erakundearekin (EVE) hitzarmena sinatu genuen 2022ko apirilaren amaieran, hitzarmen ekitaldia euskaraz izan zen eta hitzarmena ere ele bitan dago.”*

### MUBIL eta heziketa zentroak

Aipuak:



*“MUBILEk berak ez du formazio saiorik ematen, beste batzuek, batez ere Lanbide Heziketako zentroek emango dituzten formakuntza saioak diruz babesten ditugu. Lanbide Heziketako zentroekin (Don Bosco, Zubigune,...) dugun harremana euskaraz da, baina ondoren ez dago gure esku saioak euskaraz izatea. Formakuntza saio hauek ikasleei eskaintzen zaizkie. Orain arte urtean 2-3 formakuntza inguru babestu izan ditugu. Saio hauetako batzuetan MUBIL zer den aurkeztu ohi du gure zuzendari teknikoak. Saio hauetako hizkuntza gaztelania izan ohi da gehienetan orain arte.”*



## MUBIL eta sektoreko enpresak

Aipuak:



*“Industria enpresetako ordezkariekin lehen hitza euskaraz egiten dugu beti. Eta ondoren, bakoitzak egiten duen hizkuntzan jarraitzen dugu harremana..”*

*“Automozio sektorea orain arte nagusiki erdalduna izanda ere, MUBILek ekarpen polita egin dezake; artikuluak euskaraz publikatu, mintegiak eta sariketa ekitaldietan euskara erabili, MUBILen aurkezpenak euskaraz egin etab. Garrantzitsua da teknologia berriekin loturiko gaiak euskaraz ere garatzea. Enpresa konkretuekin gainera, konpromisoak ere hartu litezke elkarren arteko harremana eta zerbitzua euskaraz izan dadin.”*

*“EAEko, Nafarroako, nahiz Iparraldeko enpresa eta eragileekin dugu harremana, eta horiekin, euskaraz badakite, euskaraz lan egin ohi dugu.”*

*“Baina gure egitekoa nazioarte mailakoa ere bada eta askotan ingelesa izaten da enpresa askorekin dugun lan hizkuntza, Espainiako enpresekin ari garenean berriz, gaztelaniaz aritzen gara, noski. Beraz, kanpora begira euskarazko irudia landu eta proiektatzen lan egin behar dugu, eta Euskal Herrira begira, jada euskaraz egiten duguna are gehiago indartu behar dugu.”*

*“Gertuko enpresa nahiz hornitzaileak aukeratzeko ahalegin berezia egiten dugu, zerbitzua euskaraz jasotzeko modua da hori. Adibidez martxan jartzera goazen ERP berria (erabat euskaraz ez badago ere) Euskal Herriko enpresa batekin jarri dugu, edo bisitarien sarrerak erregistratzeko tableta eta programa ere bertako enpresa batekin jarria dugu, ...eta horiekin harremana euskaraz da.”*

*“Batzuetan, zerbitzu oso zehatza kontratatu beharra dagoenean, Espainiako enpresetara jo behar izaten da, eta kasu horietan, gaztelania erabili behar izaten da.”*

## MUBIL eta ekintzailtza

Aipuak:



*“Guk enpresei azpiegiturak eskaintzen dizkiegu, urtero MUBIL Mobility Awards sariak antolatuta mugikortasunaren inguruko ideiak eta proiektuak sustatzen ditugu, jada proiektuak martxan dituztenei laguntza ematen diegu proiektu horiek balorizatu daitezen, ...eta eragile horiekin ahal den neurrian euskaraz egiten dugu.”*

*“MUBILen lana enpresa, ekintzaile eta abarren artean zubi lana egitea ere bada. Askotan geu izaten gara enpresak eta bestelako agente ezberdinak bata bestearekin harremanetan jartzen ditugunak, proiektu partekatuak sortzeko elkarlan-bilerak egiten dira eta batzuek eta besteak euskaldunak direnean harreman hori euskaraz eraikitzen dugu, modu oso naturalean.”*

# Euskararen diagnostikoa MUBILen

Euskara plana garatzeko egin den diagnostikoa erabat kualitatiboa izan da, ez da erabilera neurketarik egin, eta elkarrizketa eta behaketa bidez jasotako informazioa du oinarri.

Diagnostikoa egiteko erreferentzia gisa, *“Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2018-2022 aldirako”* dokumentua baliatu da.

Dokumentu horretan jasotzen diren atal bakoitza hartu eta MUBILi aplikagarriak zaizkion artikuluetan edo puntuetan euskararen egoera zein den aztertu da, beti ere MUBILen izaera, eskaintzen duen zerbitzua eta diharduen sektorearen berezitasunak kontuan hartuta.

MUBIL Fundazioan orain arte hartutako erabakietan eta egunerokoan egiten den euskararen kudeaketari dagokionez, GFAko hizkuntza irizpideak bete egiten dira oro har.

*“Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan 2018-2022 aldirako”* arauaren atal edo artikuluren bat bere osotasunean edo partzialki MUBILen ez dela betetzen ikusi den kasuetan, edota neurriren bat hartzea komeni dela baloratu denean, hobetu beharreko alderdi horiek txostenaren *“2022-2023 Misioa, helburuak eta ekintza plana”* atalean edota eranskinetako *“MUBILen Hizkuntza Jarraibideak”* atalean jaso ditugu.

Diagnostikoa hurrengo bi orrietako taulan laburbildu badugu ere, euskararen egoeraren inguruko orokortasun batzuk jaso nahi izan ditugu taularen sarrera gisa. Hauek dira:

- MUBILen bermatua dago bi hizkuntza ofizialen erabilera eta horrenbestez herritarren edota enpresen hizkuntza hautua. MUBILeko langileek euren lanpostuetako derrigorrezko hizkuntza eskakizuna bermatua duten neurrian posible da zerbitzua euskaraz jasotzea edozein arlotan dela ere.
- Bezero eta enpresei lehenik euskaraz zuzentzen zaizkie MUBILeko langileak eta ondoren bezero edota enpresek hautatzen duten hizkuntza ofizialean jarraitu ohi dute.
- MUBILeko langileek hizkuntza batean zein bestean erantzuten diote euren lanari, eta zerbitzua bezeroak eskatutako hizkuntzan ematen dute. Batzuetan euskara da dokumentuen sortze hizkuntza eta ondoren itzultzen da gaztelaniara, beste batzuetan berriz sortze hizkuntza gaztelania izan ohi da eta ondoren itzultzen da euskarara.
- Langileek eurek zuzendu edota itzuli ohi dituzte dokumentuak, edota kasuan kasu, zerbitzu hori kontratatu egiten da.
- Bezeroei edota enpresei zuzendu beharreko dokumentazio estandarizatu orokorra bi hizkuntza ofizialetan dago.
- Zerbitzua gaztelaniaz (edota ingelesez) ematearen arrazoia da MUBILek bezero dituen enpresek –askotan EHTik kanpokoak, edota enpresa multinazionalak– hala eskatzen dutela.
- Berariaz harremana euskaraz izan nahi dutela adierazten duten bezeroen, enpresen eta herri administrazioekiko harremanetan idatziak euskaraz sortu eta bideratzen dira.

	ZERBITZU HIZKUNTZA				LAN HIZKUNTZA		
	Enpresak	Administrazioa	Heziketa zentroak	Hornitzaileak	Bulegoa	GFA Zuzendaritza	Patronatua
Errotuluak	Kanpoan euskaraz; barruan 3 hizkuntzatan (eusk, gazt, inge)						
Argibide elementuak	Jendearentzako argibideetan (testuak, grafikoak edo ikus-entzunezkoak) hiru hizkuntza; euskara, gaztelania eta ingelesa. Euskarri berean bi hizkuntza ofizialak aldi berean jasotzen direnean, euskarak hartzen du hurrenkeraren lehen lekua.						
Komunikazioak	Eusk&Gazt&Inge	Euskaraz	Euskaraz	Eusk&Gazt	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz
Bilerak	Eusk&Gazt&Inge	Euskaraz	Euskaraz	Eusk & solaskidearen hautua	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz. Akta elebi
Dokumentuak	Eusk&Gazt&Inge	Euskaraz & Elebi	Elebi	Eusk & solaskidearen hautua	Elebi; sortze hizkuntza eusk edo gazt	Elebi; sortze hizkuntza eusk edo gazt	Elebi
Baliabide informatikoak					Eusk.		
Lehen hitza	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz
Ekitaldiak, prentsurrekoak	Eusk&Gazt&Inge						
Jardunaldiak, topaketak	Eusk&Gazt&Inge						
Sare sozialak	Inge						
Web orria	Edukiak euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez publikatzen ditu MUBILek, baina eduki horietan MUBILez kanpo sortutako edukiak integratzen direnean, eduki horiek sortu diren webguneko hizkuntzan jasotzen dira						
Iragarpenak, publizitatea, kanpainak	Elebi, euskara lehenetsita						

Argitalpenak	Elebi, euskara lehenetsita					
Prestakuntza					Eusk &Gazt	
Kontratazio administratiboa				Elebi	Elebi	
Erregistro administratiboa					Elebi	
Izapideak	Solaskidearen hautua					

Taulako terminoen azalpena:

Terminoak	Azalpena
Eusk.:	Euskaraz
Gazt:	Gaztelaniaz
Eusk & Gazt:	Euskaraz nahiz gaztelaniaz
Elebi:	Euskara eta gaztelania, biak erabiltzen dira modu orekatuan
Euskaraz & Elebi:	Batzuekin euskaraz, beste batzuekin elebitan
Elebi, sortze hizkuntza eusk edo gazt:	Dokumentazioa euskaraz edo gaztelaniaz sortzen da, eta ondoren itzuli egiten da
Eusk&Gazt&Inge:	Euskara, gaztelania eta ingelesa erabiltzen dira

# MUBILEko euskara plana 2023-2026

MUBILEko lantaldea euskalduna da eta eguneroko lanean euskara darabil. Euskara lanean are gehiago erabiltzeko nahia duen lantaldea da gainera, eta horrek lagundu egingo du, dudarik gabe, euskara plana behar bezala garatzen.

Epe motzean ez da aurreikusten MUBILEko lantaldea haziko denik, horrenbestez, une egokia da hau hizkuntzen kudeaketari dagokionez nolako MUBIL nahi dugun zehaztu eta lantzen hasteko.

GFaren eta bere organismo autonomoen jarduera esparruan euskararen erabilera normalizatzeko planari erantzun nahi dio MUBILEk plan honen bidez. Euskara plan hau garatzeko berme izango dira MUBILEko lantaldearen, MUBIL patronatuaren eta GFaren babeseta eta elkarlana.

Horretarako, gakoa izango da, batetik, MUBILen *Hizkuntza Jarraibideak* (ikus eranskinen atala) zorrotz zaindu eta betetzea, eta bestetik, *Ildo estrategikoak eta ekintza plana* atalean proposatzen den plangintza garatzea.

Diagnostikoan jaso den informazioa kontuan hartuta, eta EME oinarri hartuta, zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza ardatzei dagokienez, honako hauek dira MUBILEk dituen indargune eta hobetzeko /erronka nagusiak:

ZERBITZU HIZKUNTZA
<b>Indarguneak</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Lantalde euskalduna osatzen du MUBILEk, zerbitzua euskaraz emateko gai dena. Lantaldeak euskaraz egiteko duen berezko joerak asko lagun dezake sektorean MUBILen irudi euskalduna indartzen.</li><li>- Harremana euskaraz eraikia du MUBILEk sektoreko hainbat eragilerekin: bezeroak, enpresak, zentro teknologikoak, heziketa zentroak, hornitzaileak,...</li></ul>
<b>Hobetzekoak / Erronkak</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Zerbitzua (ahoz nahiz idatziz) euskaraz emateko urratsak eta baliabideak zehaztea eta bezero / enpresa gehiagorekin proba egiten hastea.</li></ul>
LAN HIZKUNTZA
<b>Indarguneak</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Euskara MUBILEko lan hizkuntza izateko dauden aukerak eta taldeak horretarako duen determinazioa.</li></ul>
<b>Hobetzekoak / Erronkak</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Euskara lantaldearen sortze hizkuntza bihurtzea.</li></ul>

Horiek horrela, euskara planaren Misioa, helburuak eta ekintza plana definitu ditugu.

## 2023-2026 Misioa, helburuak eta ekintza plana

### MISIOA:

*“Euskara MUBIL Fundazioko lankideen arteko lan hizkuntza izatea, eta aukera dagoenean, MUBIL Fundazioaren mugikortasun adimendun eta jasangariaren estrategia hedatzeko orduan Euskal Herriko enpresa eta entitateekiko harreman hizkuntza euskara izatea, betiere, euskararen erabilera sustatuz.”*

### H e l b u r u a k

1. Euskara MUBILen lan hizkuntza izatea (BARRURA BEGIRA).
2. MUBILen irudi euskalduna garatzea (KANPORA BEGIRA)
3. MUBIL euskararen gaian eragile izatea bezero / partner/ hornitzaile eta lankide dituen Euskal Herriko enpresa eta entitateekiko harremanetan (KANPORA BEGIRA)
4. Hizkuntzen kudeaketa egokia egitea (BARRURA BEGIRA + KANPORA BEGIRA)

Horretarako:

- Euskara MUBILEko sortze hizkuntza izateko eta lantaldean euskara hutsez lan egiteko neurriak hartu eta bitartekoak jarriko dira.
- MUBILen irudi euskalduna landu eta zainduko da eta zerbitzua euskaraz eskaini ahal izateko urratsak emango dira.
- MUBILEk bere harreman sarean eta lantzen duen lankidetzaren sare publiko-pribatuan euskararen erabilera sustatuko du, jarrera proaktiboa izanez.

- Hizkuntzen kudeaketa zorrotza egingo du MUBILEk, lankideen parte-hartzea eta arduradunen gaiarekiko lidergoa landuta.

## Ildo estrategikoak eta ekintza plana

Euskara planaren misiora heltzeko, batetik euskarak MUBILen gaur duen normalizazio mailari eutsi behar zaio, eta bestetik, alderdi jakin batzuetan hobekuntzak egin beharko dira.

Euskara planaren 4 helburu nagusiak lantzeko ekintza plana zehaztu dugu EMERen bi ardatzak kontuan izanda.

Helburu bakoitzaren pean, hainbat estrategia eta ekintza zehaztu dira, eta euskara plana horien gainean inplementatzea proposatzen dugu.

### ZERBITZU HIZKUNTZA

#### HELBURUA: MUBILen irudi euskalduna garatzea

*ESTRATEGIA: MUBILen komunikazioetan (webgunea, sare sozialak, prentsa oharrak,...) euskararen erabilera bermatuta eta areagotuta*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Webgunea eguneratuta izatea erabiltzaileen hizkuntza hautua bermatzeko.		2022
Sare sozialetako hizkuntzen erabilera definitzea.		2022

*ESTRATEGIA: Ekitaldi publiko eta kongresuetan euskara erabilita*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Hizkuntzen kudeaketa aurretiaz planifikatzea eta euskararen erabilera bermatzeko helburu eta bitartekoak zehaztea.		2022
Parte hartuko duten Euskal Herriko eragileekin haien aurkezpen eta parte-hartzeetan euskarak izango duen lekua adostea, euskarak erabilera esanguratsua izan dezan zainduta.		2022
Balorazioak egiterakoan hizkuntzen kudeaketaren aldagaia ere kontuan hartzea, ondo egindakoak jaso eta ekintza zuzentzaileak proposatzea.		2022
MUBIL parte-hartzaile den ekitaldi publiko eta kongresuetan, MUBILeko ordezkariak euskaraz parte hartzeko aukerak lantzea eta ahal dela hala egitea.		2022



<i>ESTRATEGIA: MUBILen zerbitzua %100 euskaraz eskaini ahal izateko urratsak emanda.</i>		
Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Jada zerbitzua euskaraz ematen zaien bezero eta enpresekin MUBILek duen esperientzia jaso eta baloratzea.		2023
MUBILen zerbitzuak identifikatu eta euskaraz eskaintzeko ahulgune eta indarguneak, aukerak eta mehatxuak identifikatzea.		2023
Zerbitzua emateko prozesuan bezero eta enpresekin hizkuntzaren aldagaiak hitz egin eta berau txertatzeko unea(k) identifikatzea.		2023
Euskaraz emandako zerbitzua baloratzeko alderdiak identifikatzea eta baloratzea.		2023
<i>ESTRATEGIA: BIKAIN Euskararen Kalitate Ziurtagiria lortuta</i>		
Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
BIKAINera aurkezteko barne azterketa egitea eta aurkezteko erabakia hartzea		2024
BIKAINera aurkeztea		2024
BIKAINeko ebaluazioaren irakaspenak MUBILen zabaltea eta 2025eko Gestio Plana osatzeko baliatzea		2024

**HELBURUA: MUBIL euskararen gaian eragile izatea bezero / partner/ hornitzaile eta lankide dituen Euskal Herriko enpresa eta entitateekiko harremanetan**

<i>ESTRATEGIA: MUBILek kontratatzen dituen enpresekiko harremana euskaraz izanda eta zerbitzua euskaraz eskain dezaten eskatuta / zainduta</i>		
Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Kontratutako enpresa hornitzaileen zerrenda osatzea.		2023

Kontratatutako enpresa hornitzaileen artetik harremana / zerbitzua euskaraz izateko aukera zein enpresekin eta zein arlotan (ahozkoan, dokumentazioa,...) dauden zehaztea.		2023
Kontratatutako enpresa hornitzaileekiko euskarazko harremana eta eskainitako euskarazko zerbitzuari jarraipena egitea.		2024
Kontratatutako enpresa hornitzaileekin batera, euskarazko harremanaren eta zerbitzuaren balorazioa egitea.		2024
Kontratatutako enpresa hornitzaileekin batera egindako baloraziotik, hobetzekoak eta aukera berriak identifikatzea.		2024

*ESTRATEGIA: Bezero potentzialekin / partner / hornitzaile dituen enpresa, zentro teknologiko eta heziketa zentroekiko harremana euskaraz izan dadin landuta*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Sektorean lankide dituen eragileen mapa osatzea eta eremu bakoitzeko agenteekin harremana euskaraz izateko aukerak identifikatzea.		2024
Dauden aukeren arabera, agente bakoitzarekin euskarazko harremana nola eta zertan gauzatuko den zehaztea.		2024
Egindako baloraziotik, hobetzekoak eta aukera berriak identifikatzea.		2025

*ESTRATEGIA: Administrazioekin dituen harremanak euskaraz izanda*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Herri administrazio bakoitzarekin MUBILen hizkuntza praktika zein izango den zehaztea.		2023
Herri administrazio bakoitzarekin zehaztutako hizkuntza praktika baloratzea (MUBILek administrazioekin duen praktika eta Herri administrazioek MUBILekin izan beharrekoa).		2024
Herri administrazioekiko hizkuntza harremanen inguruan eginiko baloraziotik, hobetzekoak eta aurrera begirakoak identifikatzea.		2024

## LAN HIZKUNTZA

### HELBURUA: Euskara MUBILen lan hizkuntza izatea

<i>ESTRATEGIA: Euskara MUBILen sortze hizkuntza izanda</i>		
Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Dokumentazioa euskaraz sortzeko epe ertaineko plana zehaztea: helburua, prozedura, langileen eskura jarriko diren baliabide eta bitartekoak, jarraipena eta balorazioa.		2023
Lankide berrientzako harreran, euskara MUBILen lan hizkuntza izateko erabakiaren, strategiaren eta bitartekoen berri ematea.		2024
<i>ESTRATEGIA: Euskara hutsezko eremu eta funtzioak bultzatuta</i>		
Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
MUBILen euskara hutsez funtzionatuko duten espazioak eta euskarak beteko dituen funtzioak identifikatzea (bilerak, solasak, komunikazioak,...)		2023
Euskarak MUBILEko espazio eta funtzioak bete ditzan plangintza zehatza egitea (langileen beharrak, urratsak, epe motz eta ertaineko helburuak eta bitartekoak zehaztu).		2024
Zehaztutako plangintza inplementatzen hasi eta urteko balorazioa egitea.		2024
Zehaztutako plangintzako urteko baloraziotik hobetzekoak identifikatzea.		2024

### HELBURUA: MUBILen hizkuntzen kudeaketa egokia egitea

*ESTRATEGIA: Hizkuntza Irizpideei jarraipena eginda eta berauek beteta*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
MUBILen helburuetan (Plan Estrategikoa eta Kudeaketa plana) euskara plana edo euskararen aldagaia non eta nola txertatu erabakitzea.		2023
MUBILen helburuetan (Plan Estrategikoa eta Kudeaketa plana) euskara plana edo euskararen aldagaia txertatzea.		2023
MUBILEko hizkuntza jarraibideei jarraipena egitea, betetze maila baloratzea eta jarraibideak bete daitezen neurriak hartzea.		2024

*ESTRATEGIA: Urteko euskara plana garatuta*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Euskara plana garatzeko urtez urteko ekintza plana zehaztea.		2023
Euskara plana garatzeko urtez urteko ekintza plana bete eta balorazioa egitea.		2023

*ESTRATEGIA: MUBILEko langideen parte-hartzea eta arduradunen gaiarekiko lidergoa landuta*

Ekintzak	Arduraduna	Noiz hasi
Langileen hizkuntza kontzientzian eragiteko ekintzak egitea. (lehiaketak, pilulak,...)		2023
Langileen euskarazko hizkuntza ohiturak indartzeko dinamikak egitea.		2024
Euskararen erabileraren aldeko ekimenak babestea eta horietan parte hartzea; Euskaraldia, Korrika...		2024
Arduradun eta langileak hizkuntzen kudeaketan, lidergoan eta eredugarritasunean trebatzea		2024

# Gobernantza eta jarraipen sistema

Euskara planaren bilakaera onerako funtsezkoa izango da planaren eragile guztien arteko koordinazioa, lidergoa eta antolaketa egokia.

Honako hauek izango dira antolaketa eta funtzioak:

**Euskara koordinatzailea:** Administrazio teknikariak izango du euskara plana gidatu eta kudeatzeko ardura.

**Zuzendaritza:** Euskara plana eta hizkuntza irizpideak onartu eta jarraipena egiteko ardura izango du. Euskara planaren aginte panelari jarraipena egingo dio MUBILEko kudeaketa planean jarraipenerako adierazleak txertatuta.

Zuzendari nagusiak eta euskara koordinatzaileak modu koordinatuan jokatuko dute eta planaren bilakaera egokirako beharrezko diren jarraipen bilerak egingo dituzte.

**Euskara aholkularia:** Euskara planean aholkulari eta laguntzaile izango da. Planaren alderdi teknikoaz arduratuko da eta planaren dinamizatzaile lanak egingo ditu. Euskara koordinatzailearekin batera elkarlanean arituko da.

Honako hauek ere egin ditzake: Langileei lanpostuan bertan edo on line bidez zuzenketak egin, hizkuntza arloko zalantzak argitu, euskarazko baliabideak eman eta itzulpen laburrak egiten lagundu, ...

Honako hauek dira euskara koordinatzailea, zuzendaritza eta euskara aholkulariaren elkarlanaren bitartez bete beharko diren funtzioak:

- Euskara planaren norabidea aztertu eta proposamenak egin.
- Beharrak identifikatu eta bideratu.
- Urteko gestio plana zehaztu eta jarraipena egin.
- Euskara planari buruzko komunikazioa ziurtatu.
- Euskara planaren ebaluazioa egin eta ekintza zuzentzaileak proposatu.

**MUBILEko bilerak:** euskara planari buruzko informazioa gune izango dira.

Planaren ezaugarriei dagokienez, hauek izango dira euskara planak izango dituen ezaugarriak, zaindu eta bultzatuko direnak: plan irekia, motibagarria, parte-hartzailea, konfiantza giroa sustatuko duena eta partaideek bere sentituko dutena.



## MUBILEko agente panela

Honako hauek dira euskara planaren bilakaerari jarraipena egiteko erabiliko diren **adierazle nagusiak**:

### ZERBITZU HIZKUNTZA

- Langileen elebitasun tasa %
- Lanpostuko hizk. esk. (HE) betetzen dutenen %
- Kontratazio berrietan euskaldunen %
- Ingurune digitalean euskararen erabilera %
- Kanpora begirako komunikazioetako euskararen erabilera %
- Ekitaldi publiko eta kongresuetako euskararen erabilera %
- Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzun kopurua
- Euskaraz eskainitako zerbitzuaz bezeroek egiten duten balorazioa.

### LAN HIZKUNTZA

- Ahozko erabilera informala (%)
- Barne bileretako ahozko erabilera (%)
- Lankideen arteko euskarazko e-mailen %
- Langileentzako formazio saioetako euskarazko eskaintza (%)
- Ofimatika eta aplikazioak euskaraz %
- Hizkuntza eskakizuna duten lanpostuen %
- Euskara planeko ekimenetan parte hartu dutenen % (Euskaraldia, ...)
- Urteko Gestio Planeko ekintzen betetze maila %
- Euskararen erabilerarako jarraibideen betetze-maila (%)

# Eranskinak

## MUBILEN HIZKUNTZA JARRAIBIDEAK

MUBILEn Hizkuntza Jarraibideak zehazteko oinarri gisa EME hartu da. Hizkuntza Jarraibideak “Zerbitzu Hizkuntza” eta “Lan Hizkuntza” ardatzetan sailkatu dira.

### Zerbitzu-hizkuntza

MUBILEko langile guztiek euskaraz eta gaztelaniaz jarduteko gaitasuna ziurtatuta izango dute. Horrenbestez, langileek hizkuntza batean zein bestean erantzungo diote euren lanari, eta zerbitzua bezeroak eskatutako hizkuntzan emango dute. MUBILEn bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko da, beraz.

### 1. Erakundearen irudia

1.1 Errotulazioa eta ikusentzunezkoak	<ul style="list-style-type: none"> <li>MUBILEn izendapena euskaraz da: MUBIL FUNDAZIOA, eta izen komertziala berriz “MUBIL”. Izendapenek ez dute gaztelaniazko baliokiderik.</li> <li>MUBILEko eraikineko kanpoaldeko nahiz barrualdeko errotuluak eta jendearentzako gainerako argibide elementuak (testuak, grafikoak edo ikusentzunezkoak) euskaraz behintzat egongo dira. Behar balitz euskaraz eta gaztelaniaz egon ahalko dira, euskara lehenetsita, eta baita ingelesez ere.</li> </ul>	
1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, prentsa oharrak eta paper-gauzak	<ul style="list-style-type: none"> <li>MUBILEn hedapen, sustapen eta informazio argitalpen analogiko zein digitaletan (newslettera,...) hiru hizkuntza (euskara, gaztelania eta ingelesa) modu orekatuan erabiliko dira, posible den kasuetan euskarari lehentasunezko lekua emanik.</li> <li>MUBILEn ardurapean kaleratzen diren argitalpen guztiek edizio plan bat izango dute alde aurretik, argitalpenaren hizkuntza trataera nola egingo den argitu behar duena.</li> <li>MUBILEn iragarpen ofizialak, argitalpenak (prentsa oharrak, babesletzak, publi-erreportajeak, urteko txostenak, publikazioak, lan-eskaintzak,...) lehentasunez nahiz jatorriz euskaraz sortzeko ahalegina egingo da.</li> <li>Iragarpenak euskara hutsez argitaratuko dira euskarazko hedabideetan.</li> </ul>
	1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak	<ul style="list-style-type: none"> <li>MUBILEk antolatzen dituen hedabideen aurreko nahiz ekitaldi publikoak (azokak, topaketak, sari banaketak,...) euskaraz behintzat izango dira.</li> <li>Komunikazio ekintza guztiek, plan bat izan behar dute alde aurretik, ekitaldiaren hizkuntza trataera eta beharrezkoak diren bitartekoak zehazki argitu behar dituen.</li> <li>Bi hizkuntza ofizialak (zein hirugarren hizkuntza bat) erabiltzeko orduan saiatuko da erabilera orekatua egiten, hizkuntza bakoitzari esleitutako gaietan nahiz denboretan.</li> </ul>



1.3 Ingurune digitala	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MUBILen webgunea euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko modua egongo da eta erabiltzaile eta bezeroek izapideak hi hizkuntza ofizialetan egiteko modua izango dute.</li> <li>▪ Webgunean publikatzen diren edukiak euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez publikatuko dira. MUBILez kanpo sortutako edukiak integratzen direnean, eduki horiek sortu diren webguneko hizkuntzan jasoko dira.</li> <li>▪ MUBILen webgunearen URLen nahiz posta elektronikoko helbideen osagaiak euskarazko hitzez eraturak egongo dira. Euskal Herritik kanporako helburuarekin sortutakoak (MUBIL Awards saria, Go Mobility by Mubil azoka, ...) ingelesez egongo dira.</li> <li>▪ MUBILeko helbide elektronikoak .eus domeinuan egongo dira.</li> <li>▪ Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twit ter-a, LinkedIn-a, etab.) ingelesez publikatuko dira berriak.</li> </ul>
-----------------------	---	---

## 2. Bezeroekiko harremanak

2.1 Bezeroekiko harreman idatzia zerbitzua eman eskaintzeko orduan edota produktua	2.1.1. Idatzizko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Harremana / zerbitzua euskaraz izan nahi dutela adierazi duten bezero eta enpresekiko idatzizko harremanak euskaraz sortu eta bideratuko dira.</li> <li>▪ Harremana / zerbitzua euskaraz izan nahi dutela adierazi ez duten bezero eta enpresekiko idatzizko harremanak ele bitan izango dira.</li> </ul>
	2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezeroek eta enpresek euskaraz igorritako idatziei euskaraz erantzun zuzena eman behar da, eta idatzia bi hizkuntza ofizialetan edo gaztelaniaz jaso denean, bi hizkuntza ofizialetan emango da erantzuna. Halaber, MUBILeko zerbitzu edo ataletako datu basean erregistratu egingo da bezero edo enpresen harremanetarako hizkuntza zein den, eta zerbitzu edo atal horrekiko harremanetan euskara erabiltzeko aukera dutela jakinaraziko zaie bezero eta enpresei.</li> </ul>

<p>2.2 Bezeroekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan</p>	<p>2.2.1. Harrera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arreta eta jendaurreko guneetako telefono bidezko edota aurrez aurreko harrera euskaraz egingo da.</li> <li>▪ Hartzaile jakin edo zehatzik ez duten ahozko mezuak (erantzugailu automatikoa,...) lehenik euskaraz emango dira eta ondoren gaztelaniaz.</li> </ul>
	<p>2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezeroei eta enpresei lehenik euskaraz zuzenduko zaizkie MUBILEko langileak eta ondoren bezeroak edota enpresek hautatzen duten hizkuntzan jarraituko dute.</li> <li>▪ Bezeroekin eta enpresekin egiten diren elkarrizketa nahiz bileretan euskara lehenetsiko da kideen ulermena bermatua dagoenean.</li> </ul>
	<p>2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezeroek eta enpresek euskarazko hautua egin dutenean, MUBILEk harremana euskaraz izan dadin zainduko du.</li> </ul>

## Lan-hizkuntza

Euskara izango da MUBILEko lan hizkuntza. Dokumentazioa euskaraz behintzat egongo da eta bi hizkuntza ofizialetan hala behar denean. Dokumentuen sortze hizkuntza euskara izatea bultzatu eta landuko da.

### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

3.1 Lanari lotutako hizkuntza paisaia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanari lotutako hizkuntza paisaia eta sareko edo euskarri informatikoko karpeta eta dokumentuen izendapena euskaraz behintzat egongo da.</li> </ul>	
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	3.2.1. Informazio orako komunikazio tresnak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lankideen arteko komunikazioak (e-mail, whatsapp bidezkoak, ...) edota erakundearen jakinarazpen / zirkularrak euskaraz izango dira.</li> <li>Agiri-gune, ohar edota iragarki tauletako informazioa euskaraz behintzat egongo da.</li> </ul>
	3.2.2. Lan-bileretako idatziak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barne bileretako aktak euskaraz jasoko dira.</li> <li>MUBILEko patronatuko aktak euskaraz eta gaztelaniaz jasoko dira.</li> <li>Lan-bileretarako sortutako bestelako idatziak (deialdiak, gai-ordena, txostenak) euskaraz behintzat egongo dira.</li> </ul>
	3.2.3 Erakundearen barne harremanetarako idatziak	<ul style="list-style-type: none"> <li>MUBILEko lantaldearen barne harremanetarako idatziak euskaraz sortuko dira eta euskaraz egongo dira. Beharrezkoa denean itzuliko dira gaztelaniara.</li> </ul>

3.3 Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala	3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Barne bilera guztiak euskaraz izango dira</li> <li>▪ MUBILEko patronatuko bilerak euskaraz izango dira.</li> </ul>
	3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lankideen artean telefono bidezko harremanak euskaraz izango dira.</li> </ul>
	3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lankideen artean aurrez aurreko harremanak euskaraz izango dira.</li> </ul>
3.4. Baliabide informatikoak	3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazioa eta erabilera	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa informatiko komertzial edo orokorren kasuan, (Outlook, Windows, Office, etab.) euskarazko bertsioa instalatuko zaie ordenagailu guztiei.</li> <li>▪ Berariazko programen kasuan (ERP, CRM, ...), programa horiek euskarazko bertsioa baldin badute, euskarazko bertsioak instalatuko dira.</li> <li>▪ Programa informatiko komertzial nahiz berariazko programen euskarazko bertsioak erabiltzea sustatuko da langileen artean.</li> </ul>

#### 4. Pertsonen kudeaketa

<p>4.1 Pertsonen kudeaketa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Langile etorri berrientzako materiala (harrera-liburuxka...) euskaraz egongo da eta ahozko azalpenak euskaraz emango zaizkie.</li> <li>▪ Pertsonen kudeaketari loturiko dokumentazioa euskaraz behintzat egongo da, hala nola; barne-txostenak, lege-dokumentuak, GG.BB sistemako dokumentazioa, idatzi estandarizatuak, langileek bete beharreko inprimakiak, etab.</li> </ul>
<p>4.2. Laneko prestakuntza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MUBILeko langileek euskaraz jasoko dituzte GFAko prestakuntza plan orokorreko ikastaroak, posible denean.</li> <li>▪ GFaren prestakuntza plan orokorretik kanpo, MUBILek bere langileentzat ikastaro bat antolatzerakoan euskaraz antolatzeko dauden aukerak (prestatzaile euskalduna, euskarazko eduki eta euskarriak,...) aztertuko ditu eta horien alde egingo du.</li> <li>▪ MUBIL babesle dela besterentzat antolatzen diren prestakuntza ekintzetan MUBILek euskara-gaztelaniaren eskaintzaren gaia landuko du formazio emaile diren hezkuntza zentroekin (Lanbide Heziketa zentroekin) eta trebakuntza saio horietan euskararen erabilera sustatuko du.</li> </ul>

## 5. Kanpo-harremanak

5.1 Administrazioa	5.1.1. Administrazioe kiko idatzizko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GFako sail eta zerbitzuekiko idatzizko harremanak euskaraz izango dira.</li> <li>▪ Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioekiko idatzizko harremanak euskaraz izango dira.</li> <li>▪ Herri administrazioa Euskal Autonomia Erkidegotik kanpokoia izanda, euskara ofiziala den lurralde batean dagoenean, bidali beharreko dokumentazioa euskaraz ere idatziko da.</li> <li>▪ Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzungo zaie.</li> </ul>
	5.1.2 Administrazioe kiko ahozko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GFako sail eta zerbitzuekiko ahozko harremanak euskaraz izango dira.</li> <li>▪ Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioekiko ahozko harremanak (telefono bidezkoak, bilerak,...) euskaraz izango dira.</li> <li>▪ Herri administrazioa Euskal Autonomia Erkidegotik kanpokoia izanda, euskara ofiziala den lurralde batean dagoenean, ahozko harremana euskaraz izaten saiatuko da MUBIL.</li> <li>▪ Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzungo die MUBILek.</li> </ul>
5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak, finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak, etab.	5.2.1 Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entitate pribatuek eskatutako hizkuntzan sortu eta bideratuko dira dokumentuak.</li> <li>▪ Harremana / zerbitzua euskaraz izan nahi dutela adierazi duten entitate pribatuekiko harremanetan idatziak euskaraz sortu eta bideratuko dira.</li> </ul>
	5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erakunde pribatuei lehenik euskaraz zuzenduko zaizkie MUBILeko langileak eta ondoren erakunde pribatuetako kideek hautatzen duten hizkuntzan jarraituko dute.</li> <li>▪ Erakunde pribatuetako ordezkariekin egiten diren elkarrizketa nahiz bileretan euskara lehenetsiko da kideen ulermena bermatua dagoenean.</li> <li>▪ Erakunde pribatuetako ordezkariak euskarazko hautua egin dutenean, MUBILek harremana euskaraz izan dadin zainduko du.</li> </ul>

<p>5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.</p>	<p>5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestelako entitateek eskatutako hizkuntzan sortu eta bideratuko dira dokumentuak.</li> <li>▪ Harremana / zerbitzua euskaraz izan nahi dutela adierazi duten bestelako entitateekiko harremanetan idatziak euskaraz sortu eta bideratuko dira.</li> </ul>
	<p>5.3.2 Beste entitateekiko ahozko harremanak</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bestelako entitateei lehenik euskaraz zuzenduko zaizkie MUBILEko langileak eta ondoren entitate horietako kideek hautatzen duten hizkuntzan jarraituko dute.</li> <li>▪ Bestelako entitateetako ordezkariekin egiten diren elkarrizketa nahiz bileretan euskara lehenetsiko da kideen ulermena bermatua dagoenean.</li> <li>▪ Bestelako entitateetako ordezkariak euskarazko hautua egin dutenean, MUBILEk harremana euskaraz izan dadin zainduko du.</li> </ul>

## 6. Kudeaketa sistema

6.1 Hizkuntzen kudeaketa, kudeaketa sistema orokorrean integratzea	6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MUBILen hizkuntzen kudeaketa egokirako oinarria “MUBILeko Hizkuntza Jarraibideak” dira.</li> <li>▪ MUBILeko Hizkuntza Jarraibideei bi urtean behin egingo zaie jarraipena eta balorazioa: egiteko horren ardura administrazio teknikariarena izango da, bera izango baita euskara planaren koordinatzailea.</li> <li>▪ Sistematikoki egingo da euskara planaren aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Horretarako “MUBILeko aginte panela” erabiliko da, bertan biltzen diren adierazleak hain zuzen ere.</li> <li>▪ Urteko Gestio Planaren gainean hobekuntza-ekintzak proposatuko dira, eta lortutako emaitzek atzera urratsik izan ez dezaten neurriak hartuko dira.</li> </ul>
	6.1.2 Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MUBILen euskararen erabilera normalizatzeko plana kudeatuko da politika estrategiko zein zeharkakoen kudeaketaz arduratzen diren departamentu barruko eta departamentu arteko batzordeen bitartez. Euskara Planaren kudeaketaren eta koordinazioaren ardura administrazio teknikariarena izango da, bera izango da euskara planaren koordinatzailea. Planaren erabakiak hartuko dituen gunea zuzendaritza izango da.</li> <li>▪ “MUBILeko Hizkuntza Jarraibideak” jaso eta islatuko dira MUBILen urtez urteko aurrekontu programen ezaugarrietan, izaera estrategikoko nahiz operatibokoak izanda ere. Xede horri begira, aurrekontu programen ardura duten zerbitzuek berariazko lotura bat ezarri behar dute, emaitzetara bideratutako aurrekontuaren prestakuntza garaian, urteko euskara planean jasotakoa zuzen beteko dela ziurtatzeko.</li> </ul>



<p>6.2 Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea</p>	<p>6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bezeroen, enpresen, hornitzaileen, sektoreko bestelako eragileen eta gizartearen hizkuntza-beharrizanak identifikatzen lan egingo da eta kontuan izango dira batez ere ohiko komunikazioetan eta zerbitzua edo produktua garatzeko orduan hizkuntzen kudeaketa egokia egiteko.</li> <li>▪ Hornitzaileak kontratatzean, kontratatutako enpresek euskarazko zerbitzua bermatuko dutela zainduko da eta hala den jarraipena egingo zaio.</li> </ul>
<p>6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea</p>	<p>6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Langile berriek lanpostuek zehaztutako hizkuntza eskakizunak bete egingo dituzte.</li> <li>▪ MUBILEko langileek euskara planaren berri izango dute: Misioa, MUBILEko Hizkuntza Jarraibideak eta euskara planaren helburuak eta ekintzak.</li> </ul>
	<p>6.3.2. Lidergoa eta partehartzea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kide guztiei irekita dagoen plana izanik, euskara planean parte hartzeko dauden bideak ezagutuko dituzte langileek eta euren partehartzea bultzatuko da.</li> <li>▪ MUBILEko zuzendaritzak euskara planaren jarraipen bileretan parte hartuko du.</li> <li>▪ Hizkuntzen kudeaketa egokirako arduradunen eredugarritasuna / lidergoa landuko da.</li> </ul>

