

**AGIFES**  
**Hizkuntza Kudeaketa**  
**Hobetzeko Plana**  
**2023-2025**



**AGIFES**

2022-12-20

## 1. HIZKUNTZA KUDEAKETAREN BISIOA

AGIFESen helburua pertsonengan zentratutako kalitatezko zerbitzua ematea da, eta horrela jokatu nahi du hizkuntza kudeaketari dagokionez ere; beraz, pertsona bakoitzari berak hautatutako hizkuntzan eskaini nahi dio arreta, euskaraz zein gaztelaniaz.

Hortaz, **2025 urteari begira, erabiltzaileen % 90i hautatutako hizkuntzan eskaini nahi dio zerbitzua.**

Eta hori lortzeko, AGIFESek uste du lantaldea dela duen baliabiderik garrantzitsuena.

Bisio hori lortzeko estrategia honako hauetan zentratuko da: erabiltzaileen hizkuntza hautua erregistratu; langileen euskalduntzea areagotzeko plana garatu; eta langileen arteko zein langileen eta erabiltzaileen arteko euskarazko komunikazioa sustatu, baliabideak eskainiz.

Kanpoko ebaluazioa erabiliko da emandako aurrerapausoak ikustarazteko eta hobetzeko aukerak identifikatzeko tresna gisa. Hortaz, **2025 urtean Bikain ziurtagiria lortzea** izango da hobekuntza prozesu honetan AGIFESek bere buruari ezarritako mugarrietako bat.

## 2. BISIOA LORTZEKO ESTRATEGIAK

Kontuan hartuta 2022eko azaroan egindako diagnostikoa eta 2025ean lortzeko proposatutako helburuak, AGIFESek 4 estrategia hauek garatzeko asmoa du.

### **1. estrategia: erabiltzaileen eta senide/tutoreen hizkuntza hautua erregistratu eta horren arabera zerbitzua eskaini.**

Erabiltzaileen hizkuntza hautua zein den ezagutzea ezinbestekoa da pertsonengan zentratutako kalitatezko zerbitzu bat eskaini ahal izateko. Izan ere, behin erregistroa eginda, errazagoa izango da ekintzak eta zerbitzua haien nahi eta beharren arabera antolatzea.

Horretarako, erabiltzaileei eta haien senideei idatzizko eta ahozko harremanetarako zein hizkuntza nahiago duten galdetuko zaie, eta haien fitxetan jasota geratuko da langile guztiek horren berri izan dezaten. Horrela, lehen arreta eta haiekin egiten den komunikazioa hark aukeratutako hizkuntzan egingo dela bermatzeko neurriak hartuko dira. Taldetan egindako jardueretan ere modu inklusiboan kudeatzeko aukera eskainiko dio erakundeari.

**Adierazlea:** erabiltzaileen % 95aren hizkuntza hautua identifikatuta.

### **2. estrategia: Langileen gaitasun-mapa osatu eta lanpostuaren arabera gaitasuna handitzeko formazio-plana garatu.**

Zerbitzua erabiltzailearen hizkuntza hautuaren arabera eman ahal izateko, ezinbestekoa da langileek zein gaitasuna duten jakitea, gaitasun apala dutenenak formatzea eta lana euskaraz egiteko trebatzea. Hori dela eta, lantaldearen gaitasun mapa osoa egitea beharrezkoa da. Horretarako, lanpostu bakoitzaren hizkuntza eskakizuna zehaztuko da.

Horiek horrela, formazio aukerak aztertuko dira eta ikasketa-plan bat diseinatu eta garatuko da zehaztutako gutxieneko maila izan dezaten langileek.

Finantzatzeko aukerak ere aztertuko dira.

**Adierazlea:** langileen % 70ak ahozko B2 maila izango du eta zerbitzua euskaraz zein gaztelaniaz emateko prest izango da.

**3. estrategia: Euskaraz lan egiteko baliabideak eskaintzea eta euskararen presentzia eta erabilera sustatzea, bai hizkuntza-paisaian, bai lanean erabiltzen den dokumentazioan, baita barne-harremanetan ere.**

Garrantzitsua da enpresak aldaketa azkarrak eta hobekuntzak ikustea hizkuntza-kudeaketaren funtzionamenduan. Hizkuntza-paisaiaren aldaketak eta egunero erabiltzen diren formatuak aukera ona dira horretarako. Beraz, plangintza bat garatuko da gehien erabiltzen diren errotuluak, kartelak eta dokumentuak itzultzeko. Laguntza teknikoa emango zaie behar duten pertsoneri eta itzultzaile neuronalak txertatuko da lana erraztu eta gaitasun apalagoa duten pertsonen ulermena bermatzeko.

Komunikatzeko hizkuntza aukeratzea ez da erabaki pertsonala soilik: testuinguruak baldintzatzen du. Pertsonak onartuak eta babestuak sentiarazteko guneak eta egoerak sortu behar dira, eskuratutako ezagutzak erabiltzeko. Horregatik, langileen artean hizkuntza-berdintasunaz jabetzen eta euskararen erabilera bultzatzen lagunduko duten jarduerak programatuko dira.

**Adierazleak:** 2025 urtean errotulu eta dokumentuen % 100 bi eletan edo piktograma. Urtean jarduera bat arlo soziolinguistikoan sentsibilizatzeko, formatzeko edo ohituretan eragiteko.

**4. estrategia: AGIFESen lantalde bat abiatzea, hizkuntza-kudeaketa hobetzeko plana garatzeko, eta hizkuntza-irizpideak beteko dituzten kalitatezko zerbitzua sustatzeko.**

Arduradun bat eta Batzorde bat izendatuko dira AGIFESen barruan hizkuntza-kudeaketa sustatzeko. Enpresako zuzendaritzarekin batera, plan honen helburuak garatzeaz, betetzeaz, ebaluatzeaz eta hobetzeaz arduratuko dira.

Erabiltzaileei, senideei eta langileei arreta emateko zerbitzuak nola garatuko diren zehaztuko duten hizkuntza-politika eta funtzionamendu-irizpideak jasoko dira dokumentu batean, eta horiek ezartzeko neurriak proposatuko dizkio zuzendaritzari.

**Adierazleak:** Hizkuntza irizpideak adostuta, dokumentatuta eta komunikatuta egongo dira. Plana urtero berrikusia. Bikain ziurtagiriaren ebaluazioa.

## Adierazleen laburpena

|   | Egoera<br>2022 (%) | Helburua<br>2025 (%) |
|---|--------------------|----------------------|
| <b>Zerbitzu-hizkuntza</b>   |                    |                      |
| <b>1. Erakundearen irudia</b>   |                    |                      |
| 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak   | % 40               | % 80                 |
| 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak   | % 70               | % 80                 |
| 1.3. Ingurune digitala  | % 73               | % 80                 |
| <b>2. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak</b>   |                    |                      |
| 2.1. Harreman idatzia, zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan  | % 50               | % 75                 |
| 2.2. Ahozko harremana, zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan  | % 30               | % 70                 |
| <b>Lan-hizkuntza</b>  |                    |                      |
| <b>3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak</b>  |                    |                      |
| 3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia  | % 15               | % 100                |
| 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala  | % 20               | % 60                 |
| 3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala   | % 20               | % 50                 |
| 3.4. Baliabide informatikoak  | % 0                | % 50                 |
| <b>4. Pertsonen kudeaketa</b>   |                    |                      |
| 4.1. Pertsonen kudeaketa  | % 15               | % 70                 |
| 4.2. Laneko prestakuntza  | % 10               | % 25                 |
| <b>5. Kanpo-harremanak</b>  |                    |                      |
| 5.1. Administrazioa, erakunde pribatuak (bezeroak - pertsona juridikoak), finantza-entitateak, hornitzaileak... eta bestelako harremanak (aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak...)   | % 40               | % 70                 |
| <b>6. Kudeaketa-sistema</b>   |                    |                      |
| 6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntza kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea   | % 33               | % 50                 |
| 6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea | % 25               | % 50                 |
| 6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea   | % 67               | % 80                 |