

Hizkuntza kudeaketaren gaineko diskurtsoak enpresan



AZTERKUTXA

Imanol Miner Aristizabal

EMUN Koop. Elk

AZTERKUTXA

- 2005-2006 urteen artean
- Gipuzkoako bulegoak-Partikularrak
- 768 langileren datuak (% 76)
- 658 elkarrizketa (% 65)
- Ezagutza datu kontrastatuak (% 85)
- Gainerakoa, informazio aitortua

AZTERKUTXA - Emaidzak

- Ezagutza:
 - Leihatilan ahoz % 80
 - Arreta komertzialean % 65
 - Elebidun funtzionalak % 35
- Belaunaldi berriak, elebidunago
- Erabilera txikiagoa
- Belaunaldi berriek zaharragoen ohiturak

AZTERKUTXA - Emaitzak

- Pertzepzioa, iritziak, jarrerak
 - Bizipenak, lekukotzak
- } **diskurtsoak**

AZTERKUTXA - diskurtsoak

- Azterkutxa ez da diskurtsoen azterlana
 - 768 langileren datuak
 - 658 elkarrizketa
- Pertzepzioak, iritziak, jarrerak, bizipenak eta lekukotzak jasotzera mugatua.
- Joerak ikusteko aukera > Ondorioak

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ELEBAKARRAK

- Hizkuntza hegemonikoa
 - Euskara ikasteko, baldintzak aurretik
 - Liberazioa, matrikularen ordainketa
 - Arduraren besterenganatzea
 - Pilota atzetik datozenen teilatura
 - Unibertso paraleloak

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ELEBAKARRAK

- Bezeroari aukeratzeko aukera bermatu beharrarekin bat datoz.
- Ulermena lantzeko prestutasuna
- Lankideekin aritzeko ez dute euskararen beharrik sumatzen
- Gehienak eroso, gutxi deseroso

AZTERKUTXA - diskurtsoak

- *A mi, si me liberan al barnetegui “son las vaquitas” vuelvo hablando euskera.*
- *Todo está en bilingüe ¿Qué más?*
- *Lo principal de nuestro trabajo es ser bien atendido, seguro que luego al cliente le importa menos en que idioma es atendido.*
- *Los cerraus esos de los que machacan (...) ¡Huy! Que cara has puesto, seguro que eres de los machacones.*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ELEBIDUNAK

- **Gazteleraren logika nagusi**
 - Euskara gehiago ikasteko, baldintzak aurretik
 - Arduraren besterenganatzea
 - Unibertso paraleloak lehian

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ELEBIDUNAK

- Begirada osoagoa
 - Bezeroaren gogo, igurikapen eta premiak antzemateko gaitasuna
 - Kutxaren zerbitzu eskaintzaren ezagutza
 - Zerbitzuaren hobekuntza premiez jabetzeko gaitasuna

AZTERKUTXA - diskurtsoak

- *Hau enpresa bat da y no el departamento de lingüística del Gobierno Vasco.*
- *Ordiziatik Larratxora etorri nintzenean, euskaraz agurtzen nituen bezeroak eta batzuk beste ilerara joaten ziren beldurragatik.*
- *Gaur marrokiar bat etorri zait leihatilara. Erdaraz saludatzera nindoan eta azkenean berak euskaraz agurtu eta euskaraz egin dit. Zur eta lur gelditu naiz.*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

IZENDAPENAK – hiztun motak

- *Euskeroparlante, euskaldunparlante normal, euskaldun, euskaldun-euskaldun*
- *Erdalduna, kastellanua, baskoa*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

IZENDAPENAK – ezagutzaren arabera

- *Casero, cashero, jende cashera, cashero recalcitrante, cateto, baserritarra, lehengo baserritarra, euskaldun itxia, euskaldu zarratuzarratua*
- *Erdalduna, kastellanua, baskoa*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

IZENDAPENAK – portateraren arabera

- *Jatorra, praktikoa, sanaa, espontanea.*
- *Politicamente comprometido, militante, radical*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

IZENDAPENAK – portateraren arabera

- *Elemento arraro, itxita, cerraus, baserritarra, cashera, euskalduna peto-petua, euskaltzale, radical(a), militante(a), militante acérrimo, intransigentes del euskera, retorcido, cabezones, impertinente, machacones, zote, extremista*

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ONDORIOAK

- Hitz egiteko beharra
- Entzunak izateko beharra
- Hizkuntza bizipenaren hausnarketa egiten laguntzeko azpiegituren gabezia
- Elebakarrentzat ulermena garatzeko berariazko eskaintzaren gabezia.

AZTERKUTXA - diskurtsoak

ONDORIOAK

- Datu bilketa
- Entzuna izateko eta hitz egiteko aukera

-----o0o-----

- 2008-2010 Hizkuntza Plana
- HPO

Eskerrik asko



Imanol Miner Aristizabal

iminer@emun.com

EMUN Koop. E.