



Izenburua	Zelan aktibatu udalak herritarrekin euskaraz jarduteko
Egilea	Iban Arantzabal
Data	2013/03/08

aurkibidea

1. Sarrera	03
2. Zein da zuon iritzia	03
3. Goienan egiten duguna, udaletako kasuaren aipamena eta adibidea.....	03
4. Amaitzeko	12

1. Sarrera

Testu hau abiatzen dut jakinik komunikazioaz gehiago esan nezakeela udaletako euskara zerbitzuetatik egin behar den lanaz baino. Hala ere, euskaldun, euskaltzale eta zuen (edo gure?) erakundeetako bezero naizen aldetik iritziren batzuk trukutzen ausartuko naiz. Horiek tartekatuko ditut, komunikazioaren ikuspuntua gailentzen saiatuko naizen arren.

Badakit udal bakoitzeko euskara zerbitzuaren errealitatea oso ezberdina dela. Badakit jakin baliabide ezberdinak izango dituzuela, baina jakinekoea da baita ere pertsonok egiten dugula batik bat zerbitzuaren nolakotasuna eta egiteko asko dugu.

2. Zein da zuon iritzia?

Galdetuko banizue zelako zerbitzua den zuen erakundean duzuen eta zelan komunikatzen duzuen, hamaika adjektibo aterako lirateke. Eta zelakoa izan beharko lukeen galdetuta adjektiboak ezberdinak izango lirateke seguruen. Mezua laburbiltzen da esatera jakin badakigula hobetzekoak ditugula eta hobetzeko arriskatu egin behar dugula. Animatzeko hainbat puntu komentatuko ditut hemen, pertsonok gure bezeroei zerbitzu hobea ematen lagun dezaketena, edo gutxienik zer pentsatua sortuko dutenak.

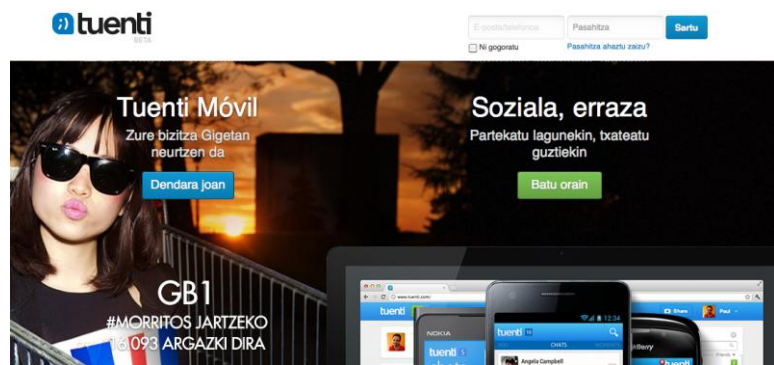
Gehienok ezagutuko duzue Goiena komunikazio taldea. Hortik jaso ditudan adibide on eta txarrekin osatuko dut jarduna. Konturatu naiz, kasu askotan, aplikagarriak izango direla udalek eman beharreko zerbitzu eta komunikazioari begira ere. Aipatuko dut, beraz, zer egiten dugun Goienan eta udaletan aplikatzeko modukoa den izango da zuek egin beharreko ariketa.

3. Goienan egiten duguna, udaletako kasuaren aipamena eta adibidea

1. Goienaren estiloa da gertukoa, bisuala. Sortu egiten ditugu istorioak, jendearengana joan egiten gara. Eta gonbidatzen ditugu gurera, gure platoko ateak zabaltzen dizkiogu kontatzera etor daitezten. Entzun egiten diegu eta entzundakoaz galdetu. Saiatzen gara lehenengoak izaten istorio hori jasotzeko eta horretarako jendea dagoen lekura joaten gara. Bezero bakoitza mundu bat dela kontuan hartuta egiten dugu lan. Hurrengo lantzen ari garen pausoa da bezeroak iturri izendatzea. Ez egitea informazioa beraiendako, beraiekin egitea.
 - Akaso, balio du udaletarako ere bezeroekin batera egite horrek. Aldaketa handia dago pentsatuz gero bezeroekin batera egingo dugula lan, herritarrekin batera eta herrian darabilten "hizkeran".
 - Adibidea: Honetan ikusten ditut adibide on asko udaletan, baina Marteko hizkuntza darabilten kartelik ez da falta inguruetan. Betiko A-4a ateratzen dugu zuri-beltz, argazki barik, jenderik ez da agertzen gure iragarkietan.
2. Gure bezeroek aitortuta, liderra da Goiena Debagoienean. Horrek dakar lan asko egin beharra bezeroak gurekin identifikatzen jarrai dezan, fidela izateko. Eta sinestera ere heldu gara ondo egin dezakegula lan. Horretarako moldatu behar dugula ere ikasi dugu. Etengabe aldatzen da gure lanpostuaren egitekoa. Gaur ez da nahikoa ondo idaztea paperean. Egiten duguna hainbat

hedabidetarako egin behar dugu (multimedia) eta zabaltze bideak aurkitu. Formazioa ezinbestekoa izan da. Batez ere autoformazioa.

- Udaletan ez da sinesten egiten den lana, mimo faltan automimatzerara ere pasa beharko litzatekeela uste dut eta sinetsi egiten dugun lana oso baliagarria dela herritarrendako. Izan, bada. Hori bai, prest behar genuke joera berrietara gerturatu eta murgiltzeko. Amaitu da barreratik begiratze hori. Funtzionamenduan asmatu zenuten orain 20 edo 10 urte eta kito? Beharbada orain dela 2 urtekoak ere ez du balio... Berrazterketa.
 - Adibidea: zenbat ikus-entzunezko egiten dira zuen sailetan? Eta gazteei zuzendutako mezuak, esaterako, nola bideratzen dituzue? Balio digu Osoko Bilkuraren zerrenda jartzen den taulak gazteenengana heltzeko? Txatxilipurdik Tuenti erabiltzen du.



3. Formazioa oinarri-oinarrizkoa da. Eta gure enpresan *on line* formazioak ere pisu handia du. Jendeak badaki ez dagoela "dena dakiten" koadrila horretan. Hilabete honetan bertan bost lagunek eman dute izena "Online marketing aditu izan nahi duzu" ikastaroan. 49 euro balio du ikastaroak, hilabetekoa da eta etxetik egitekoa. Ikasiko dute, esaterako, *Content marketing*: bezeroarekin kontaktatzeko erak. Adibide simple bat da eta horrelako hainbat egiten dira enpresan. Jarrera dago ikasteko.

- Udaletan zein da formaziorako dagoen aurrekontua? Erabiltzen da? Edo esaten diguten arte ez gara mugitzen? Aurre hartzen diogu egoerari eta guk geuk formazio plana proposatu? Autoformakuntza nola dago?
 - Adibidea: Barne ikastaro Errealizazio mahaia.



4. Diseinua. Goienan diseinuzale gara. European Newspaper Award sariak jaso izan ditugu gure papereko eta Interneteko edizioengatik. Bai, gurea argi ikusten da diseinuarekin lotutako enpresa dela eta horretan inbertsioa egiten dugu, noski. Baina ez gara diseinuzaleak eta kito, igarri ere egiten zaigu. Hau da gure erredakzio sarreran daukagun afixa, esaterako: *Berria*-k egindako horma-irudi eder bat da, irailaren 11ko gertaeren prentsa-azalak erakusten dituena.
 - Udaletan zein da diseinurako duzuen ardura? Badago ardura hori gure DNAn? Gura dugu ondo komunikatu? Eta... ondo komunikatzen duen zein kartel duzue zuen bulegoetan?



- Adibidea: Berriako azalen argazkia Goienan, edo Donostiako Udalaren *Nik ere euskaraz* kanpaina, 2011an saritua Argia sariarekin.

5. Guretzako oso inportantea izan da zer pentsatzen duten gutaz jakitea. Horretarako, 800 laguni galdetegi luze bat pasatu diegu 2012ko urtarril eta otsailean, %95,5eko konfiantza maila batekin 15-54 urte arteko gizon-emakumeei egin diegu inkesta. Hortik atera dugu gehiengoarendako proiektu plurala dela Goiena (%71,9), tokiko informazioa emateari ematen zaiola garrantzia euskaraz izatearen gainetik. Debagoieneko hamar lagunetik bederatzi baino gehiagok interesa handia edo oso handia du informazio lokalarekiko eta berriok eskuratzeko Goienara jotzen dute beste edonora baino lehen. Telebistaren kasuan ere %90ek ezagutzen dute Goiena telebista. Datu oso onak atera zaizkigu, baina badago non hobetu. *Goiena.net* %48k ezagutzen dute eta asko hobetzeko. Gure kudeaketa planean hainbat ekintza sartu ditugu hau hobetzeko.
 - Zein da gure bezeroez dugun jakintza? Zer da gehien baloratzen dutena gutaz? Zer egin genezake gure bezeroen berri jakiteko? Gure zerbitzuetako zein da gutxien ezagutzen dutena? Pare egiten du gutxien erabiltzen den zerbitzuarekin edo ez?

- Adibidea: Aztikerren inkesta eredu.

6. Gure *on line* zerbitzuko estatistiken kontrol oso-osoa dugu. Ez dago *comunity manager* bat izan beharrik horretarako. Taldean badugu ikasketa hauek egin dituenik ere, eta *Goiena.net* moduko webgune *konplikatu* bat aztertzeke lan egin behar izan dugu. Hala ere, guk erabiltzen dugun modua doakoa da eta denon eskura dagoena. Google Analytics, hain zuzen ere.
 - Google Analytics erabiltzen dugu gure *on line* eskaintza aztertzeke? Badakigu noiz komeni den albiste bat ateratzea gure webgunean? Noiz dago bisitari gehien? Zein ordutan? Bulego orduetan? Eta ez bada bulego orduetan automatiza genezake noiz egin publiko gure berria?

- Adibide bat: Guk badakigu gure erabiltzaileak goizeko orduetan daudela gehien. Astelehen goizetan piko bat dugula, esaterako. Bestetik, astegunak dira gure bezeroek informatzeko erabiltzen dituzten egunak eta gau aldean ere kopuru majo bat dugu.



7. Gure komunikazio tresnak ugarituz doaz. *Goiena.net* uste genuen zela gure Interneteko ataria, baina konturatuta gaude egon behar dugula jendea dagoen lekuetan. Twitter agertu zenean han egon ginen. Gerora etorri dira erabiltzaileak uholdean, baina jakin genuen antzematen jende asko egongo zen komunitate bat izango zela Twitter. Horregatik, lehenengotik egon gara eta probak egin genituen. Gaur, kazetari bakoitzak profil bat du, eta ez kazetariak bakarrik, baita euskara arduradunak, maketatzailak, komertzialak... Gure akatsetako bat da oraindik ere ez dugula lortu Twitterren lortu duguna Facebooken. Asmatzeko dugu.

- Twitter? Ze demontre da Twitter? Facebook? Zenbatek duzue profil bat Twitterren? Euskara zerbitzuek behar lukete jendea dagoen sare sozialetan jardun eta hangoekin harremana izan? Pentsatzen badugu kalean harremana izan behar dugula zer gutxiago mundu birtualean...
 - Adibide bat: Koadro oso ona izan behar da museo batera jendea erakartzeko. Museoetan izendun koadroak daude eta jendea hara doa. Bestela, eta koadroa hain ezaguna ez bada, komeni da jendea dagoen lekura eramatea koadroa eta jende mugimendua badago, askoz hobeto. Berdin gure iragarkiekin ere.

8. Guk ez dugu komunikazio kabinete bat. Gu komunikazioa gara. Eta gutako bakoitza da komunikazioa. Kostatu zaigu ulertzea komunikabide bat izanagatik gutako bakoitza dela komunikazioa. Horregatik ari gara lantzen oraindik markadun kazetariak. Marka fisikoa eta marka digitala izango duten kazetariak. Baditugu batzuk, baina areagotu egin gura dugu politika hau.

- Komunikazioa da zuetako bakoitza? Edo zuetako bakoitzak ez luke, bada, komunikatzaile izan behar? Nahikoa dugu bulego lanak egin eta harremanetarako bideak ez zabalduta?

Ulertzen dut udala ere komunikazioa dela. Tamalez, politikoagoak diren gaietan enfasia egiten da, seguruenik kargu politikoei eraginda, baina emozioarekin komunikatzen ote dugu ludoteken berri?

- Adibide bat: @iarantzabal Edo gure sinadurak nola pasa diren izen-abizenak eta kargua jartzetik e-posta helbidea hartzera.

9. Marka. Oso garrantzitsua izan da beti, baina komunikazioak horrenbesteko indarra hartu duen honetan are gehiago balio du markaren batekin identifikatzeak. Gurekin jokaten dute multinazionalak eta badakigu zein kolore gorri duen Coke-k. Edo gertuago joanda, badakigu Pirinioetan txirindulariak badabiltza ikusle gehienek zein kolore daramaten jantzita. Goienan izena ere aldatu diegu gure produktuei marka bateratuaren garrantziaz jabetuta. Guk *Goiena* papera dugu, *Goiena.net* eta Goiena telebista.

- Zein da zuen herriko marka? Marka korporatiboa landuta dago? Marka korporatiborik izatekotan, jendeak jakingo luke euskara zerbitzuak ateratako iragarki bat identifikatzen irakurtzen hasi aurretik? Zuen hizkeretatik bereizgarriren bat ateratzea posible litzateke, esaterako?

- Adibide bat: Oñatik erabili beharko luke "XAU" marka?

10. Lehenengo sormena, gero dirua. Guk ere asko neurtzen dugu zertan inbertitu, baina kale egin



dugu hainbat bider. *Zugaz.com* egin genuen eta kale egin dugu, hil zaigu. Bizkorregi, seguruenik, atera genuen *Merkatua.net*, eta, Debagoieneko denda asko sartu baziren ere, ez genuen jakin proiektua ondo azaltzen. Bi proiektuak daude itxita gaur. Hori bai, hemendik ikasi duguna da arriskatu egin behar dela, balio duela egindako bideak eta lortutako jakintzak. Produktuak ez du funtzionatu, baina

hurrengoetarako zer ez egin ere ikasi dugu. Balio izan du eta pena barik konta genezake Goienan asmatu ez dugun adibide garbi moduan.

- Beti dago diru gutxiago... eta sormena? Lantzen dugu sormena? Larregi inporta barik egin behar dugu inbertsioa sormenean, euskara zabaltzeko modu berrietan eta eragiteko moduetan.

- Adibide bat: *Merkatua.net*

11. Jendeak jendea dakar. Guk badakigu gure argazkietan jendea agertzen bada irakurle kopuruak gora egingo duela. Ez da gauza bera obra batzuk erakustea eta bertan ezta erretiratuak ere ez agertzea argazkian edo obrak erakustearekin batera argazki hotz, gris eta ez erakargarri hori humanizatzea. Ez da beti posible, baina posible den guztietan atera behar dugu jendea. Pertsonak, jendea, lagunak...

- Ez dago udalik esku-programarik ateratzen ez duenik. Eraikin berriren bat, asfaltoa bota berri dugun kaleren bat, farolak... hori bai, jendea ateratzea

debekatuta dugu? Nolako da zuen herriko igerilekuetan apuntatzeko ateratzen duzuen triptikoaren erretratu? Igerileku huts bat ez da, ba, agertuko...

Adibide bat:

- **Gasteiz**, zero lagun:

http://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?aplicacion=wb021&tabla=contenido&uid=entuo_1_8_4_3&idioma=eu



- **Lezo**, lagun bat: <http://www.lezo.net/zerbitzuak/kirola/informazio-interesgarria/kirol-instalazioak-eta-zerbitzuak/altzate-igerilekua>

-**Gernika-lumoko** igerileku, frontoi...: <http://www.gernika-lumo.net/eu-ES/Zerbitzuak/Kirola/Orrialdeak/01PolideportivoSantanape.aspx>

12. Papera da gurean euskarririk erabiliena eta datu onenak ematen dituen. Bai, bai, entzungo dizkiguzue hau eta beste sareaz, onurak eta onurak... baina guk, behinik behin, ez dugu papera hilko. Hori bai, hil behar ditugunak dira orain mende bat atzerago erabili diren diseinuak, guk ez ditugu erabiltzen. Bai, oso sentimental ere jartzen gara aspaldiko mantxeta haiei begira, baina 2013an gaude eta guk publikatua irakurriko bada bestelako produktuak diseinatu behar ditugu.

- Folletokeria ikusten dut udal askotan. Diseinutik gutxi duten letra-zopak argitaratzen dituzue han eta hemen. Hori bai, mezu hori lantzen egon gaitezke eztabaidatzen orduak eta orduak, baina mezu horrek bezainbesteko inportantzia du ematerakoan hautatzen dugun moduak eta diseinuak. Argitaratze hutsak betetzen bagaitu aurrera, baina gure argitalpenak irakurtzea gura badugu ez dago edozein modutan diseinatzerik.

➤ Adibide bat: *Arrasate press* sortu zeneko lehenengo zenbakia.



13. **Ezkontzea.** Erabakita daukagu ez ezkontzea. Dagoeneko ez dakit modan dagoen edo ez ere, baina gu ez gara ezkondu gaurdaino. Lau urtean behin modu batera eta hurrengo lau urteetan beste batera komunikatzen hasiko bagina... Gure jarduna ez dago alderdi honi edo beste hari begira. Gure proiektuak helburu sozialak ditu, eta ez politikoak.
- Ulertzen dut euskara zerbitzuek ere helburu soziala izango dutela gailentzeko. Ulertzen dut politikariak joan eta etorri egiten direla eta haiek jartzen direla zuen zerbitzuen gainetik. Jakin behar dute politikariek zuek dakizuen moduan kanpaina erako komunikazioak ez duela funtzionatzen. Kontuz. Propaganda egin dezatela politikariek, baina udaletako teknikariok propaganda baino askoz ere gehiago zarete. Komunikazio alderdikoietatik haratago joanda lortuko duzue bezeroa zuen komunikazioak jasotzeko prest egotea.
 - Adibide bat: Zenbat bider aldatu duzue zuen webguneko kolorea edo mantentze lanen arduraduna?
14. **Prensaurrekokeria.** Oso kaltegarria da. Gure hedabideei ere kalte egiten die. Gure bezeroak aspertuta daude mahai baten ostetik gauzak esaten (barkatu, irakurtzen) dizkieten momentu horiez. Ez dago komunikaziorik. Espainiako Erregea ere abila goa da adierazpenak egiten.
- Teknikariok komunikazioa zarete. Ondo. Oraindik badugu inor prest ez dagoena telebistako elkarrizketa batean agertzeko? Zein zuek baino hobeto zeuek landu duzuen ekimen baten berri emateko eta komunikazio on baten bidez zuen bezeroarengana gertutasun handiagoarekin heltzeko?
 - Adibide bat: Aurkezpeña multzo bat pinterest-en jaso: <http://pinterest.com/goioarana/aurkezpenak/>
15. **Kontatuko dut...** kontatzen nago! Guk gertatzen diharduen hori kontatzen dugu, pasatzen ari dena. Ez dugu "saltzen" balizko konturik. Eta zergatik ez esan akatsak ere egiten ditugula. Joan prentsaurreko batera eta aurrean dagoena kea saltzen ari dela segituan igarrita ere informatiboan sartu behar... Gertutasunak duen zeharkalte horietako bat.
- Ohikoa da udaletatik hedabideetara joan eta "hau esan gura nuke...". Ez! Esaten zaude! Esaten zaude egiten zaudelako! Esan eta egin parekatzeak emango digu sinesgarritasuna eta bikote hori dugunean momentu ona izaten da komunikatzen hasteko. Bitartean...
 - Adibide bat: Hurrengo urtean hasiko diren ekimen horiek...
16. **Prepotentzia.** Oso kaltegarria da hau ere. Prepotentzia gure etsaia da. Gu ez gara zentroa 18.000 euro balio duen telebista-kamera batekin joan arren elkarrizketatuarengana. Zentroa hura da, bezeroa da. Apalak izan behar dugu gure lanean eta jakin zertarako eta zeinendako ari garen lanean. Gu ez gara enpresa publiko bat, kooperatiba bat gara, baina gure egitekoa publikoa da eta komunitate bateko parte gara.

- Zuen sailetatik esan egiten ote da gehiago entzun baino? Bezeroa ezagutzen da? Hainbat gai korapilatsu ditugunean azaltzeko ondo neurtzen dugu maila? Gure hartzailea 70 urtetik gorakoa denean euskara berbera erabiltzen dugu gure hartzailea 20 urte ingurukoa balitz bezala?
 - Adibide bat: Zenbat lagunek dakite zer den "ekidin"? *Marteko hitzak* deitzen zien Koldo Zuazok.

ASTELEHENKOA

goiena

2013 COPIA ASTURZORRA 401. ZENBAKIA 10 URTEA 110.000 COPIAK 110.000

Berdintasuen alde korrika egin dute

Takarran eta Lilatoia izan dira asteburuan | 25

Korrikalariak Lilatoian. | 16

Irigo Arregi Udaleko lorezaina landatu behar zituzten zuhaitzen gaineko azalpenak ematen neska-mutikoei. | 38

Osasun Sailak zenbait aldaketa egin ditu aurtengo Txerto Egutegian

EAEko umeei, 16 urterera arte, Osa-kidetzaren eskutik dozena bit txerto hartzeko aukera dute; horiek daude **aurreikusita** 2013ko Txerto Egutegian. Bada, egutegian aldaketa nagusi bat sartu du Osasun Sailak: tuberkulosiaren aurkako txertoa egutegitik kendu egin dute eta alda-keta gehiago ere badira. | 2

Antzuola eta Bergara arteko errepidea itxi egingo dute

Gauetz itxiko dute bihurtik aurrera, lanak egiteko | 4

Ikasteko aukera bermatu guran, musu-truk ari dira Bergarako Unedeko irakasleak

| 5

Instituzioek "biktimak ez ahazteko" mezua igorri zuen Arriolak

Isaias Carrasco erail zutela bost urte bete dira eta PSE-EEK omenaldia egin dio Arrasaten | 4



17. Arreta. Goienan asko dugu hobetzeko. Aurtengo kudeaketa planean sartu dugula esatea nahikoa da gure hutsuneaz jabetuta gaudela adierazteko. Hainbat eraikin ezberdinetan ere egon gara eta zaildu egin da jendeari zerbitzu ona ematea... Baina aitzakiak ez du balio. Askok galdetzen digute, asko proposatu, kexatzen dira... baina ez dugu prozesu landu bat hauekin guztiekin zer egin zehazten duena. Oraintsu hasi gara gureganaino heltzen diren kexa eta zorion guztiak Intranetera igotzen. Lankide guztion bistara ditugu hauek guztiak. Horrek duen balioa badakizue zein den.

- Gure udaletan badago protokolorik? Gure departamentura zenbat bider etorri dira antzerako galderarekin eta departamentuko kide bakoitzak modu batera erantzuten dio? Zenbat denbora galtzen dugu protokolo faltagatik? Eta okerreina dena: zenbat laguni ez diegu ematen beharko genukeen zerbitzua?

➤ Adibide bat: "Etor zaitez bihar". Esaldi amorragarriagorik badago?

18. Barne komunikazioa. Guk orain dela gutxi egin dugu barne inkesta bat. Oso nota ona giroan, jendea gustura dator lanera... eta hara non: oso nota txarra komunikazioan. Ez da posible aurrera egitea gai hau konpondu gabe. Gogoratu behar dugu gutako bakoitza dela komunikazioa BARNE BEZEROArendako ere. Komunikazio enpresa batean egiten dugu lan eta ez gara kapazak izan gure lankideei BARNE BEZERO izendatzeko ere.

- Eskatu genuen buletin bat ateratzeko paperean... paperean? Udaleko komunikazioa paperean egin behar da? Zalantzatsua da, baina zalantzarik ez dagoena da zuen departamentuetako komunikazioa ez dagoela zertan egin paperean. Nola egiten dugu? Txosten bat idatzi arteko informaziorik ez dugu ematen? Oso "paper pentsamendua" dugu askotan. Zerbait izan ahala komunikatu. Ez itxaron liburu bat egin arte.
 - Adibide bat: Guk ez dugu Intranetik... Docs bat nahikoa da, posta zerrenda bat!
- 19. Autonomia. Gure hobetzekoen atalean dago hau ere. Zenbat eta autonomia handiagoa izan kazetariak, orduan eta hobeto joango da enpresa. Azkarrago, finago, sakonago, libreago... Goitik beherako zain egoteak ez dakar onik. "Ordeno y mando" horrek ezin du ondo funtzionatu 2013an. Ez, zuzendariok ez gara superdotatuak gure enpresan. Hori bai, estilo liburu bat dugu eta horren barruan mugitzea eskatzen zaio kazetariari.
 - Eta zuen departamentu-burua da super-andrea? Edo lau urtean behingo zinegotzi horrek noiz zer esango egongo al zarete? Zeren zain zaudete? Proposatuz, mugitu, erakutsi... Zuen esku dago udaleko zerbitzua ona izatea.
 - Adibide bat: Estilo liburu.
- 20. Euskara hutsean mezua. Guk enpresan euskara arduradun bat dugu eta haren ardura da gure produktuetan ateratzen den euskararen kalitatea. Baina ez bakarrik. Gutako bakoitzaren ardura da barne bezero horri testuak ondo eginda ematea. Eta konpontzekorik balego konpontzea eta ikastea hurrengorako. Aitortu behar dugu dozena bat urteren ostean ez dugula euskara arduradunaren zeregina lanaldi erdira jaitsi osotik.

Abantaila bat badugu: gure jasotzaileak badaki euskara hutsean jasoko duela gura mezua. Eta hori ere garrantzitsua da.

 - Zuenean ondo prestatuta zaudete eta euskara arduradun bat duzue, eta... seguruenik, gehienon kasuan edo guztietan euskarazko testuak ondo baino hobeto doazela. Baina baduzue erroldarik eginda zeini euskaraz bakarrik bidali mezuak? Konbentzitu dituzue zuen mezuak euskara hutsean jasotzeko eta euskarari beldurrik ez izateko?
 - Adibide bat: Errolda berritzea Bergaran. 3.300 lagunek euskaraz jaso gura izatea lortu zuten departamentukoek, nahiz eta erroldak beraiek egin.
- 21. Koantolaketa. Gure antolaketa mistoa da. Gure Errektore Kontseiluan gehiengoa dutenak bailarako euskara elkarteak dira, baina aginte organo honetan udaletako bi alkate egoten dira eta baita bazkide langileon ordezkariak ere. Uste osoa dut aginte organoetaraino eramatea koantolaketa berez izan dela ona Goienarako.
 - Publiko-pribatu dikotomia gaindituta ote dago? Kirol elkarte pribatuekin lanik egiten dugu euskara zerbitzuetatik? Batera antola genezake zerbait eta hizkuntzan ere eragin antolaketa horretan? Mestizaia, erlazioak landu, batera sortu...
 - Adibide bat: Goienako errektore kontseilua.

4. Amaitzeko

Ezagutuko duzue 787 hegazkina. 2009ko azken egunetan egin zuen lehenengo hegaldia. "Dreanliner" ere deitu zitzaion hegazkin honi. 290 lagunerraino eraman dezake eta kontsumo efizientzia handikoa da, ia 1.000 kilometro orduko abiadura hegan egin arren. Bueno, egin dezake hegan. Orain ez du egiten. Lurrean daude denak, 50 hegazkin, urtarrila ezker.

Hegazkin hauek ere badute jende askok imajinatu ere egiten ez duen erreminta bat gidatzeko kabinan. Oso arautua dago dena hegazkinetan, badakizue: nork bere egitekoak ditu, gehien agintzen duena badakizue zein den, azafatek ere badituzte euren erabakiak hartzeko arauak, etab. Baina mando horiek guztiak alfer-alferrekoak dira hegazkinean sua badago. Surik piztuko balitz, aginteak ez luke deus balioko. Hegazkinean gerta daitekeen okerrera sute bat da. Orduan, edozeinek har lezake lehen aipatutako erreminta. Beti dago bat pilotuaren kabinan eta baliteke beste bat egotea bezeroak doazen atzeko aldean ere.

Nire gomendioa da: ikusten baduzue zerbitzu ona ematea arriskuan dagoela, erregelak aldatu eta mandoen gaintik aizkora erabili.

