

## BASQUETOURek kudeatzen dituen kalitate politikak-SICTED

Hilabete gutxi barru **Leartibai Garapen Agentziaren** bermearekin SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino) proiektua ipiniko da martxan Lea Artibai eskualdean. Proiektu hau eskualdeak kalitatezko turismoa izateko duen apustuan beste aurrera pauso bat da.

Egitasmo hau oso garrantzitsua da turismo sektorearentzat eta baita helmuga turistikorako; beraz, denon partehartzea beharrezkoa da. Hau horrela, proiektu honen nondik norakoak eta zertan datzan azaltzeko **EIDER ALBIZU ZENIKAZELAIA** *Basquetour-eko* (Turismoaren Euskal Agentzia) kalitate eta prestatuntzako arduradunari elkarrizketa egin zaio.



### 1. Zer da eta zertan datza Praktika Egokiak edo Praktika Onak programak?

Programa honen **helburua** turismo establezimenduen kudeaketa zorrotzagoa izan dadila epe ertain-luzean da, eta batez ere establezimendu txikiak dagoz gabe.

Programa honek hobekuntza zabaldu nahi du turismo sektoreko euskal erakunde guztietara, horrela edozein erakundek (txiki edo sinplea izan arren) bere kudeaketa hobetu dezan (derrigorrez kalitatezko ziurtagiria lortu beharrik gabe).

Eusko Jaurilaritzako Turismo Sailburuordetzak, Basquetour Turismoaren Euskal Agentziarekin batera koordinatuta, **%100eko diru-laguntza ematen du urte anitzeko programa** honentzat (**lau urterako plana**). Ondoko fase hauetan oinarritzen da:

- **Sentsibilizazioa.** Basquetour eta EUSKALITek, garapen agentziarekin batera ekintza hau antolatuko dugu eta programaren planteamendu orokorra ezagutzera emango diete dagozkien kolektiboak.
- **Prestakuntza.** Enpresariak eta jomugako eragileak urtero kudeaketari eta zerbitzuen kalitateari buruzko prestakuntza saioak jasoko dituzte.
- **Laguntza Tekniko indibidualizatu eta kolektiboak:** Enpresariak laguntzaileak izango dituzte Praktika Onen eskuliburuak ezartzeko; bisita indibidualizatuak jasoko dituzte eta tailer kolektiboetan parte hartuko dute.
- **Ebaluaketa:** Establezimendu batek metodologian ezarritako hobekuntza eremuak martxan jarri dituzenean, balorazio bisita bat pasako du. Ebaluatzaileak egiaztatuko du Praktika Onetikiko Konpromisoaren Diploma jasotzea merezi duen.

### 5-6 hilabeteko prozesua da, laburtuta: ▼

<b>Sentsibilizazioa</b>	Programaren planteamendu orokorra azaldu (2 ordu)
<b>Prestakuntza</b>	On line ikastaro bi Taldekako 3 ikastaro (3 ordu bakoitza)
<b>Laguntza Tekniko indibidualizatu eta kolektiboak</b>	3 bisita indibidualizatu (2-3 ordu bakoitza) 3 tailer kolektibo (2-3 ordu bakoitza)
<b>Ebaluaketa</b>	1-2 orduko bisita

### 2.- Zer helburu du programa honek?

Programa honek 2 helburu nagusi dauzka:

- Turismoaren sektorea profesionalizatzea.
- Jomugaren kontzientzia sortzea, eskualde bakoitza enpresari guztiek elkar ezagutu dezatela lortu behar da eta taldean lan eginarazi, horrela bezeroari emandako arreta hobetzeko.

### 3.- Nork parte hartu dezake?

Establezimendu guztiek, txikiak, ertainak zein handiak izan, baina bereziki mikroenpresei zuzenduta dago. Programa honetan turismoaren azpisektore ugariak parte hartzen dute (landetxeak, pentsioak, hotelak, kanpinak, informazio turistikoa emateko bulegoak, interpretazio zentroak, museoak, jate-txeak, tabernak eta kafetegiak, turismo gidak...).

### 4.- Ze onura ekar diezaiokete parte-hartzaileari?

Programa honetan parte hartzen duten establezimendu gehienek iritziak, enpresa barruko eraginari dagokionean, ikaragarri hobetzen da barne antolakuntza eta bezeroari emandako zerbitzua, eta enpresaz kanpoko eraginari dagokionean ere hobekuntza handia nabari da lehiakortasunean, ospean eta establezimenduarekiko iritzi onean.

### 5.- Nork ebaluatzen du?

Ebaluaketa Euskalit erakundeak homologatutako ebaluatzaileek egiten dute, Basquetourrek estandarizatu eta ezarritako irizpideei jarraituz. Establezimenduen EUSKALITi eskatu beharko diote ebaluaketa, eta bisita bat pasa urtero. Bertan egiaztatuko da establezimenduaren maila mantentzen dela, markatutako hobekuntza ekintzak gauzatu direla eta hobetzen jarraitzeko plan bat dagoela. Hori horrela bada, establezimenduak ziurtagiria lortuko du beste urtebetetarako.



### 6.- Nork ematen du ziurtagiria?

Ziurtagiria Eusko Jaurilaritzako Turismo Sailburuordetzak ematen du Estatuko Turismo Idazkaritza-

rekin, Euskalit erakundearekin eta jomugako antolakundeekin batera, Praktika Onen Eskuliburua betetzeko egindako ahalegina aitortzeko.

### 7.- Nolako bilakaera izan du Euskadi mailan? eta Estatu mailan? (parte-hartzaileen kopurua...)

Programa honek arrakasta handia izan du Euskadin, dagoeneko 274 establezimenduk daukate Kalitate Turistikoarekiko Konpromisoaren Diploma eta 8 jomugak parte hartu dute programan (Bermeo,

Gernika, Donostia, Goierri, Zarautz, Debagoiena, Gasteiz eta Nekatur, landetxe elkarre bezala).

Gipuzkoa da parte-hartzaile gehien daukan lurraldea (154 establezimendu), eta atzetik jarraitzen diote Bizkaia (93) eta Arabak (27). Partaide gehien biltzen dituen azpisektoreak ostatuena da, bariatate guztiak sartzen direlarik (batez ere landetxeak, hotelak, pentsioak, kanpinak eta aterpetxeak neurri txikiagoan).

## 2009rako bikoiztu egingo lirateke ziurtagiridun establezimenduak.

2009rako egin diren aurreikuspenen arabera, jomuga berriek parte hartuko dute programan, hala nola Lea-Artibaik, Urdaibaik, Aiara, Bidasoak, Debabarrenak, Tolosaldeak eta Arabar Errioxak eta, beraz, bikoiztu egingo lirateke ziurtagiridun establezimenduak, 520raino iritsiz. Baina ikusteko dago oraindik.

Estatu mailan, 3340 establezimendu lortu dute Kalitate Turistikoarekiko Konpromisoaren Diploma, baina oro har Estatuko Iparralde osoan Hegoaldean baino aurreratuago gaude arlo honetan, nahiz eta hegoaldean turismoak aukera gehiago eskaini. Bixia, baina egia.

Eusko Jaurilaritzako Turismo Sailburuordetzak eta Basquetour antolakundeak Kalitatearen eta Bikaintasunaren aldeko apustua egin nahi dugu, eta ahalegina egingo dugu helburu horiek lortzeko.

Beraz, zerbitzuak berritzeko eta optimizatzeko prest dauden establezimenduak prozesu honetan murgildu nahi izanez gero ipini Leartibai Garapen Agentziarekin kontaktuan. Sensibilizazio jardunaldia irailan izango da eta gero interesatuak 15 egun izango dute izena emateko.

## Juan M<sup>a</sup> Totorika

### LANDA GARAPEN ELKARTEA

-Zein da Landa Garapen Elkartearen aktibitatea?

Orokorrean esanda gure aktibitatea Landa Garapena da, oso kontzeptu zabala da eta bertan baserri edo landa inguruan bizi diranen pertsonen bizitzeko baldintzak hobetzea da gure helburua: lanpostuak sortu, zerbitzuak hedatu, etxebizitzak hobetu...

-Zeintzuk dira elkarrearen helburuak turismo arloan?

Turismoa baserri inguruko ekonomia dibertsifikatzeko arlo ekonomiko da, beraz ekintza honek gure helburuen barruan bete betean sartzen dira: nekazal turismoak, landa etxeak, hotel txikiak sortu, publizitatea, enpresak sortu eta garatzeko laguntzak bideratzen doguz.

-Zeintzuk dira bazkideak?

Momentu honetan Alkartearen bazkideak Lea Artibaiko udal guztiak (Lekeitio izan ezik), nekazal sektoreko alkatuek eta kooperatibak, nekazal sindikatuak, alkatuek kultur batzuk eta auzo alkatuek bat dira kideak. Landa edo baserri ingurua garatzeko zerikusia daukan eragileak parte hartu leikie.

-Ze proiektu dituzue eskuartean?

Momentu honetan turismo mailan guiaruralgps.com proiektua: Lea Artibaiko datorren edonork bere ibilbideak (oinez, kotxez edo bizikletaz) diseinatu leikez eta gps edo antzeko gailu batera deskargatu eta auto-gidatzeko proiektua da. Bertan eskualdeko baliabide turistiko guztiak geo erreferentziatuta dagoz. Proiektu hau Bizkaiko eskualde guztietan garatuta dago.

GIS Larrialdiak: honen bitartez baserri guztiak geo erreferentziatuta dagoz eta informazio hau larrialdiko zerbitzuak (anbulantziak, suhiltzaileak, osagileak...) erabili leikie bertara heltzeko.

"Barriz Ekin": Jende nagusiari zuzendutako proiektu honen bitartez gizarte-erantzukizunak eurek oraindik egiten leikien lana balioan ipini gura dogu.

Menpekotasundun pertsonen zaintzaileak ordezkatzeko kanguruen sistema: honen bitartez gero eta gehiago behar dan zerbitzu bat eskeintzeaz gain lanpostuak be sortuko doguz.

Baserrietako produktuak ezagutarazteko eta saltzeko proiektu ezberdinak Bizkai mailan.

-Leartibai Garapen Agentziarekin koordinazioa eta elkarrekin izan dezakegun proiektuak?

Argi dago hain txikia dan eskualde honetan alkarlana ezinbestekoa dala, daukaguzan baliabideak hobeto aprobetxatzeko. Alkar ezagutu eta lana egiten bide bat hasi dogu eta epe labur-ertain batera bere fruituak emongo dauz.

## DIRULAGUNTZAK

**SPRI** Gauzatu Turismo. Xedea: Euskal Herriko turismo-eskaintza-eraren zenbait arlotan enpresa berriak sor daitezen eta lehendik daudenak eraberritu daitezen laguntzak. 2009ko uztailaren 30 arte

**MET.** Oinarrizko ekipamenduak modernizatzeako laguntza 2009ko uztailaren 31 arte.

**SPRI AFI turismo.** Turismo sektoreko enpresetako aktibo finkoetan inbertsioak egiteko finantza laguntzak. 2009ko urriaren 15ra arte.

**SPRI Mikroenpresa digitala.** 110 langile bano gutxiagoko enpresetan, Informazio eta Komunikazio Teknologia eskuratzeko erraztasunak eman, ekipamendua erosteko (ordenagailuak) eta interneterako sarbide seguruak ezartzeko (konektibitatea eta biruskontrako softwarea) eta internet bidez eskuratu daitezkeen zerbitzuen erabilerrari.

**Leader:** landa eremuan mikroenpresa berrien sorrera bultzatzeko laguntza 2009ko uztailaren 18 arte.

**Erein:** landa eremuan mikroenpresa berrien eta lanpostu berrien sorrera bultzatu laguntza 2009ko uztailaren 18 arte.

## INFORMAZIO GEHIAGO

Leartibai Garapen Agentzia  
Markina-Xemein 12  
48270 Markina-Xemein  
Tel.: 946169088 Fax: 946169217  
e-mail: bbasterretxea@leartibai.com  
www.learjai.com • www.leaibarra.com

**Leartibai**  
Garapen Agentzia



**eUSKADI** ...made in

**Bizkaia**

## KONTZEJU ZAHARRA.

### "Barinagako Interpretazio Zentroa"

Barinagako auzokideak 1994 geroztik ondare eta gizarte-ekonomiazko berreskurapen ekintza egiten dihardute. Honen adibide da "Kontzeju Zaharra". Bertan film baten bidez azaltzen da Barinagako izan duen eboluzioa eta baserrietako bizimoduaren gaineko erakusketa iraunkorra.

Leku hau, 1905ean, auzokideak batutako diruarekin auzora irakaslea ekarri eta "Barinagako eskola" izan zen. Gaur egun bertan ikusi ahal da Don Jose Maria Arizmendiari irakasleak (abade eta kooperatiben mugimenduaren sortzailea) garai hartan erabilitako pizarra, mahai, tresna eta garaiko erlikia ugari.

Beraz Barinagara hurbilduz gero bertako lehen garaiko giroa eta baserrietako bizimodua bisita gidatu baten bidez ezagutzeko aukera paregabea da. Ikusi ahal diren lekuak:

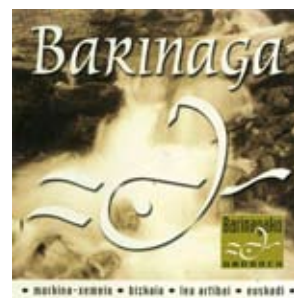
- Kontzeju Zaharra: erakusketa + filma
- Don Benitoren Zinea
- Perratoki berriztatua
- Frontoia
- Bolatokia
- Parkea
- Baserriko produktuen salmenta

Guzti hau ikuste nahi izanez gero **Telefonoa:** 94 616 94 03

**Ordutegia:**

- Astelehena 12:00-15:00
- Asteartea 12:00-21:30
- Asteazkena 12:00-15:00
- Osteguna-Igandea 12:00-21:30

**Prezioa:** 1,50 euro (taldeka deskontuak)



## Agenda •••

- XX. Kale Antzerki jaialdia (Lekeitio) Uztailak 10, 11, 12
- Karmen Jaiak (Markina-Xemein) Uztailak 15-18
- "BIZKAIKO BURDINAREN ITSAS BIDEA" (Lekeitio) Uztailak 27
- Hegaluzer Eguna (Lekeitio)
- uztailak 15
- San Pedro jaiak (Mendexa) Abuztuak 1
- Andra Mari jaiak (Ondarroa) Abuztuak 15-17
- San Antolinak (Lekeitio) Irailak 1-8
- Andra Mariak (Gizaburuaga) Irailak 8-9
- Arretxinagako San Migel (Markina-Xemein) Irailak
- Santa Eufemia (Aulesti) Irailak 16
- San Martin (Amoroto) Uztailak 4
- Santiago eta Santa Ana (Ispaster) Uztailak 25, 26 eta 27

## Turismo bulegoak

Lekeitioko Turismo Bulegoa  
Helbidea: Independentziaren enparantza z/g  
Ordutegia: Uztaila-Abuztua 10:00 -14:00 16:00-20:00  
Tel: 946844017 - turismo@lekeitio.com

Ondarroako Turismo Bulegoa  
Helbidea: Erribera 9  
Ordutegia: Ekainak 15-Irailak 14 10:00-14:00 16:00-20:00  
Tel: 946831951 - turismobulegoa@ondarroakoudala.net