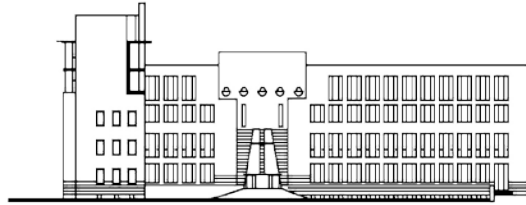


eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea



EMPRESA IKASKETEN UNIBERTSITATE ESKOLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
DONOSTIA - SAN SEBASTIÁN

ZERBITZU MARKETINEKO TERMINOLOGIAREN AZTERKETA

Egilea: YON OYARZABAL ZAPIRAIN

Tutoreak: JOSE MARIA ARRIOLA

JOSE JUAN BERISTAIN

2015/2016

AURKIBIDEA

1. LABURPENA.....	5
2. AURREKARIAK ETA LANAREN MOTIBAZIOA.....	7
3. HELBURUAK.....	9
4. METODOLOGIA.....	11
5. EMAITZAK.....	13
6. EZTABAIDA.....	19
7. ONDORIOAK.....	21
8. BIBLIOGRAFIA.....	23
I. ERANSKINA.....	25
II.ERANSKINA.....	33

1.LABURPENA

HELBURUAK: UPV/EHUko Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradu amaierako lan honen helburua Marketin sektoriala edo Sektore-marketina irakasgaiaren barruan kokatzen den Zerbitzu-marketin arloko terminologia erreala biltzen duen termino-zerrenda eleaniztun bat egitea da. Honekin, Ekonomia Zientzien esparruan euskarazko terminologia errearen garapen eta finkapenean ekarpen bat egin nahi dugu eta terminoak testuetan nola erabiltzen diren erakutsi.

JUSTIFIKAZIOA: lan hau euskararen normalizazio ezagatikoz zenbait arazo gainditzeko sortu zen Terminologia Sareak Ehunduz (TSE)¹ programaren markoan kokatzen da: adituen artean sareak sortzea, terminologia partekatzea eta begi bistan jartzea lortu nahi da euskararen normalizazioari ekarpen bat egiteko.

METODOLOGIA: Garaterm lan-ingurunean² Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programarako garatutako metodologia³ jarraitu dugu. Lehenengo fasean, Zerbitzu marketinaren termino-zerrenda osatu dugu. Lehenik eta behin, Marketin sektoriala irakasgaiaren erabiltzen diren materialetatik laneko bi tutoreek liburu bateko Zerbitzu-marketinaren kapituloa eta ikasturtean zehar erabiltzen den power pointa igo dituzte Garaterm lan-ingurunera. Jarraian, lan-ingurune berean integratuta dagoen Erauzterm termino erauzleak termino hautagaien zerrenda bat eman digu terminologia erreala erdiautomatikoki erauziz. Erauzitako euskarazko termino hautagaiak eskuz balioztatuz ondoren, euskarazko termino-zerrenda lortu dugu eta, gaztelania eta ingelesezko ordainak bilatuz, Zerbitzu marketin arloan erabilitako terminoen termino-zerrenda eleaniztuna osatu dugu. Behin termino-zerrenda osatu ondoren, etorkizuneko lan bezala Terminologia Zerbitzurako On-line Sistemaren (TZOS)⁴ kontsultagai jartzea egon liteke, ikusgai egoteko.

Bigarren fasean, termino-zerrendaren azterketa burutu dugu. Lehenengo, terminoen azterketa egin dugu, ondoren, TZOSen eta Euskalterm⁵ datu-base terminologikoan jasota dagoen terminologiarekin erkatu dugu eta, azkenik, glosategia etiketa desberdinen bidez sailkatu dugu.

EMAITZAK: lortutako emaitzen arabera, gure termino-zerrendako terminoen konplexutasunari dagokionez, gehienak bi osagaikoak dira (ia %70a). Bestalde, termino-zerrendan bildu ditugun terminoak TZOSen daude gehien jasota (%18) eta termino gutxien Euskalterm datu-base terminologikoan (%6). Bukatzeko, terminoak sailkatzeko erabilitako lau etiketak ondorengoak dira: orokorra, zerbitzuaren mugaketa, zerbitzuaren marketin-kudeaketa orokorra eta zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa.

ONDORIOAK: termino-zerrenda eleaniztun honekin, irakasle euskaldunen artean komunikazio-sareak sortzeko eta hiztegiak eta horrelakoak egiten dituztenek terminologia erreala ere kontuan hartzeko lana egin dugu. Honetaz gain, lanaren ekarpena zabaltzeko, TZOSen kontsultagai jartzeaz gain, irakasgai ikasleen artean zabaltzeko daitezke eta marketinoko beste antzeko irakasgai edo arlo batekin alderatu daitezke, terminologian egon daitezkeen desberdintasunak aztertzeko.

GAKO-HITZAK: terminologia erreala, normalizazioa, euskara.

¹ http://garaterm.ehu.es/garaterm_ataria/tse-programa/

² http://garaterm.ehu.es/garaterm_ataria/

³ FISIOTERAPIA GRADUKO "BIOMEKANIKA KLINIKOA" IRAKASGAIKO TERMINOLOGIA-GLOSATEGI ELEANIZTUNA SORTZEA ETA TERMINOLOGIA AZTERTZEA (Amaia Sudupe, 2015) Gradu Amaierako Lana izan dut jarraibide metodologiaren atala osatzeko garaian.

⁴ <http://tzos.ehu.es/?setuilang=eu>

⁵ <http://www.euskara.euskadi.eus/r59-euskalte/eu/q91EusTermWar/kontsultaJSP/q91aAction.do>

2.AURREKARIAK ETA LANAREN MOTIBAZIOA

2008an, Garaterm egitasmoari esker abiatutako Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programan oinarritu gara gradu amaierako lan hau egiterako orduan. TSE programa EHUko Euskararen Errektoreordetzaren laguntzarekin jarri zen martxan eta euskararen normalizazioan EHU n lantzen diren espezialitate alorretako terminologiaren garapenean eta finkapenean laguntzen aritu da azken urteetan.

Garaterm proiektuan euskarazko erregistro espezializatuen garapenean laguntzeko beharra ikusi zen eta bi lerro nagusiren inguruan zentratu ziren: batetik, arlo akademikoan euskarazko erregistro espezializatu egoki bat bermatzeko dauden beharren inguruan, eta bestetik, euskararen estandarizazio eta normalizazio prozesuan.

Horrela, EHU n euskaraz lantzen diren espezialitate alorretako erregistro espezializatuen garapen prozesuan zenbait arazorekin aurkitzen gara ikusi zuten. Batetik, irakasleek sortzen dituzten testuen kalitatea bermatzeko arazoak daude, irakasle batzuen hizkuntza-gaitasun orokorra dela eta. Bestetik, euskararen normalizazio ezetik datozen arazoak, eta bukatzeko, terminologia lanerako erabiltzen den metodologiatik etor litezkeenak. Lan honetan, azken bi arazoak gainditzen laguntzen saiatuko gara.

Bi arazo hauetan sakonduz, TSE programan euskara normalizatu gabe egotearen ondorio diren hainbat zailtasun detektatu dituzte aztertutako testu akademikoetan: batetik, kode estandar bat ez egoteak zalantzak sortzen dizkie irakasleei, estandarizazio prozesua amaitu gabe dagoenez, oraindik arau batzuk ezarri gabe daudelako. Bestetik, espezialitate alorretako erregistroak garatzeko eta finkatzeko ez denez nahiko denbora egon eta adituen arteko komunikazio-sareen falta dela eta, terminologia eta fraseologia falta da alor askotan. Izan ere, ikasle eta irakasleen arteko komunikazio-sare arinak izan arren, ez da horrelakorik aurkitzen irakasleen artean.

Azkenik, terminologia lanerako oinarri teoriko-metodologiko egokiak erabili behar dira. TSE programa terminologia lanerako interesgunea da aztertzea adituek erabiltzen duten terminologia erreala zer-nolakoa den, nola sortzen den eta nola aldatzen den. Hau dela eta, esparru honetan ikertzeko beharrezkoa da adituek erabiltzen dituzten testuak ondo antolatutako corpus batean jasotzea, eta horretan da Garaterm corpusa⁶. TSE programarekin batera, ikerketa, garapena eta irakaskuntza uztartzen dituen lan-ingurunea da, zeinari esker, erregistro akademikoak iker daitezkeen eta erregistro akademikoaren garapenean diharduten adituekin lan egitearen ondorioz, unibertsitate-irakaskuntzan erabiltzen diren dokumentuak jasotzeko metodologia hobetzen joan den.

⁶ Garaterm corpusa TSE programako partaideentzako dago kontsultagai:
<http://ixa2.si.ehu.es/garaterm-kontsulta/cgi-bin/kontsulta.py>

3.HELBURUAK

1.TERMINO-ZERRENDA ELEANIZTUN BAT OSATZEA ETA TZOSen JARTZEA:

UPV/EHUko Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradu amaierako lan honen helburu nagusia, Zerbitzu-marketino terminologia erreala biltzen duen termino-zerrenda eleaniztun bat egitea da. Honekin, Ekonomia Zientzien esparruan euskarazko terminologia errearen garapen eta finkapenean ekarpen bat egin nahi da eta terminoak testuetan nola erabiltzen diren erakutsi, askotan hiztegi eta datu-base terminologikoetan ez baita terminologia erreala kontuan hartzen. Bestalde, terminoak ikusgai jarritz, irakasleen arteko sareak sortzea eta dinamizatzea lortzen da, elkarlanean arituz baliabide linguistikoak partekatzeko, eztabaidatzeko eta finkatzen joateko.

2.TESTUEN HIZKUNTZAREN ZUZENTASUNA GAINBEGIRATZEA:

Termino-zerrendan jasotako terminoak linguistikoki zuzenak izan daitezzen hizkuntzaren alde guztietatik errebisatu ditugu. Errebisatze-lan horretan egin behar izan ditugun zuzenketak gehien bat marratxoaren erabilerarekin izan dute zer ikusirik. Hau kontutan hartuz, egindako lanari esker termino-zerrenda eleaniztun zuzena lortu da.

3.TERMINO-ZERRENDAREN ZENBAIT ITURRIREKIKO ERKAKETA:

Lan honekin egin den ekarpena balioztatu dugu termino-zerrenda TZOSen eta Euskalterm datu-base terminologikoan lehenago bildutako terminologiarekin alderatuz, aztertutako irakasgaian erabiltzen den terminologia kontsulta-baliabide horietan zenbateraino kodifikatuta dagoen aztertzeke.

4.TERMINOAK ETIKETA BIDEZ SAILKATZEA:

Termino-zerrenda osatzen duten terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, Zerbitzu-marketino edukiak argi geratzeko terminoak etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu.

4.METODOLOGIA

Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programak eskaintzen dizkigun baliabide eta metodologia erabili ditugu gradu amaierako lan hau burutzeko. Proiektua egiterako orduan bi fase desberdin bereizi daitezke: termino-zerrenda osatzea eta honen azterketa.

1.TERMINO-ZERRENDA OSATU:

Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza graduko Marketin sektoriala irakasgai erabiltzen diren materialetatik laneko bi tutoreek liburu bateko Zerbitzu-marketineko kapituloa eta ikasturtean erabiltzen den power pointa igo dituzte Garaterm lan-ingurunera, Marketin sektorialaren barruan marketin mota honetan zentratzea erabaki dugulako. Testu hau kontsultagai jarri da Garaterm corpusean TSE partaideentzat eta, jarraian, lan-ingurune berean integratuta dagoen Erauzterm termino erauzleak termino hautagaien proposamen zerrenda bat eman digu, zenbait estrategia estatistiko eta linguistikoren bitartez terminologia erreala erdiautomatikoki erauziz. Erauzitako euskarazko termino hautagaiak eskuz nik balioztatu ditut eta ondoren, lortutako termino hautagaiak behin baino gehiagotan gainbegiratu ditugu lana bermatuz. Behin hau eginda, euskarazko terminoak egiaztatu dira zuzenketa batzuk eginda, eta benetan euskarazko termino-zerrenda egokia lortzean, gaztelania eta ingelesezko ordainak bilatu ditut, horrela, irakasgai erabilitako terminoen termino-zerrenda eleaniztuna lortuz.

Aipatu beharra dago, termino hauen artean sinonimoak detektatzeko garaian, termino-zerrendako terminoek denominazio aldakiak eta kontzeptu aldakiak izan ditzaketela erabilera errealean eta, gure kasuan, bai kontzeptu aldetik edo/eta bai denominazio aldetik berdinak diren terminoak sinonimotzat hartu ditugu. Kontzeptu aldetik sinonimoak diren terminoak, terminoak banan-banan aztertzen detektatu ditugu, eta denominazio aldetik sinonimoak diren terminoak aldiz, gaztelania eta ingelesezko ordainak erabiliz lortu ditugu.

Azken pauso bezala, termino-zerrenda hau Terminologia Zerbitzurako On-line Sisteman (TZOS) kontsultagai jartzea geratuko litzateke, ikusgai egoteko eta egindako lana erabilgarria izan dadin.

2. TERMINO-ZERRENDA AZTERTU:

Atal honetan, termino-zerrendan lortutako terminoak aztertu dira. Lehenik eta behin, terminoak eta sinonimoak kontatu dira eta, ondoren, termino hauen azterketa egin, hau da, zenbat osagaiz osatuta dauden ikusi.

Honetaz gain, termino-zerrendako terminologia alde aurretik TZOSen ea jasota zegoen konprobatu da Erauzterm termino erauzle erdiautomatiko erabiliz. Honek, TZOSen agertzen diren terminoak marka batez adierazten ditu eta zein jakintza alorretan agertzen diren adierazi. Horrela, Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientziak alorrean egon arren, bertan agertzen diren termino batzuk beste jakintza alor batzuetan ere agertzen dira (Osasun Zientziak, Matematika, Fisika...). Hala ere, azterketa osatzeko asmotan, eskuz ere termino-zerrendako terminoak Euskalterm datu-base terminologikoan jadanik jasota zeuden begiratu dut.

Azkenik, termino-zerrendako terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, etiketa desberdinekin sailkatu dira Zerbitzu-marketineko edukiak argiago utziz. Lau etiketa desberdin jarri ditugu: Orokorra, Zerbitzuaren mugaketa, Zerbitzuaren marketin-kudeaketa orokorra eta Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa.

5.EMAITZAK

Atal honetan, termino-zerrendan ditugun terminoen azterketaren emaitzak aztertuko ditugu. Alde batetik, terminoen ezaugarriak aztertu ditugu, bestetik, gure termino-zerrendako terminoak TZOSen aldez aurretik zeuden terminoekin erkatu ditugu eta Euskalterm datu-basean zenbateraino jasota dauden aztertu, eta azkenik, etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu terminoak.

1.OSATUTAKO TERMINO-ZERRENDAREN EZAUGARRIAK:

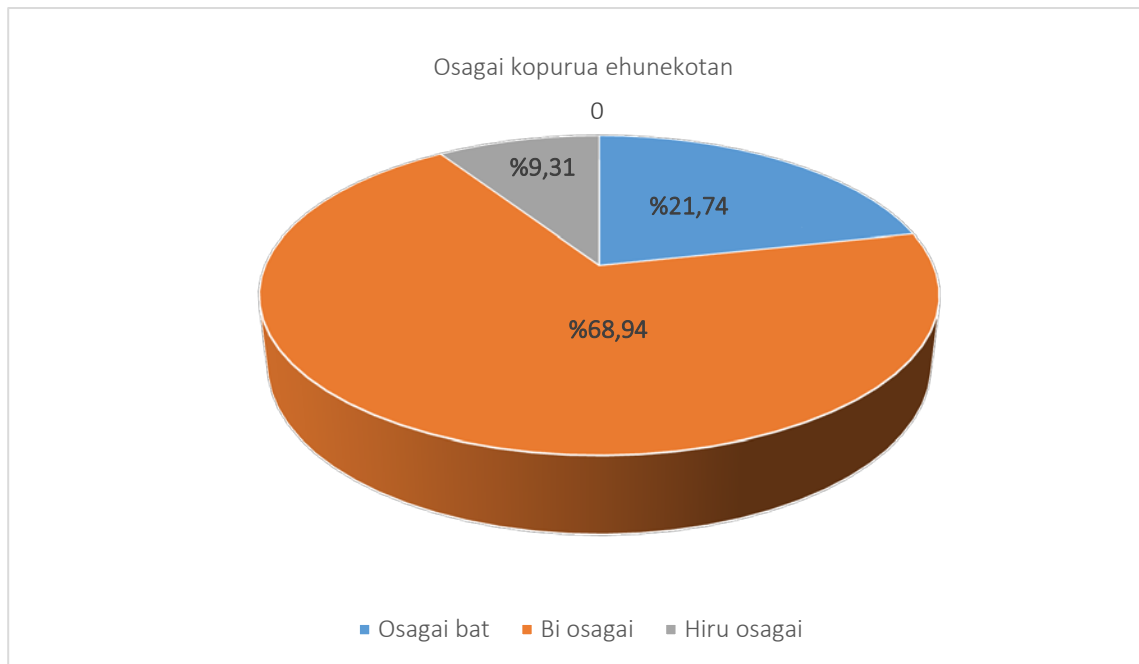
Erauzterm termino erauzle erdiautomatikoaren bitartez, Garaterm lan-ingurunera igotako Zerbitzu-marketinari buruzko testutik eta ikasturtean zehar erabiltzen den power pointetik, 2141 termino hautagai lortu ditugu. Erauzketa-prozesu hori erdiautomatikoaren denez, hautagai horiek terminoak direla eskuz balioztatu dugu, prozesuaren amaieran aztertutakoen artean 648 termino balioetsiz. Termino asko direla ikusiz, Marketin sektoriala irakasgaiaren barruan kokatzen den Zerbitzu-marketinan zentratzea erabaki dugu zorrotzagoak izanez, hau da, ez hain zabal jokatzuz eta marketineko termino guztiak ez balioetsiz. Horrela, termino guztiak berriro aztertu ditugu Zerbitzu-marketinekoak bakarrik balioetsiz, errepikatuak eta okerrak kenduz eta sinonimoak sarrera bakarrean lotuz. Hau eginda, 127 terminoz osatutako termino-zerrenda lortu dugu. Osatutako termino-zerrendako 127 termino horietatik, batzuk sinonimoak dituzte eta beraz, guztira 161 terminoz osatutako termino-zerrenda geratzen zaigu (ikus osatutako termino-zerrenda I. eranskinean). Aipatu beharra dago, termino batzuk eta sinonimo batzuk gehitu ditugula azkeneko termino-zerrendan (zerbitzu-kudeaketa, teknologia hibrido, blue print, identitate bisual... adibidez), irakasgaiako terminologia errealean erabiltzen diren terminoak direlako (I. eranskineko termino-zerrendan * batekin azaltzen dira).

Terminoaren konplexutasuna aztertzeko, terminoak osagai kopuruaren arabera sailkatu ditugu. Azterketa honetan sinonimoak diren terminoak ere kontuan hartu direnez, 161 termino ditugu guztira.

1.taula: Termino-zerrendako terminoen banaketa osagai kopuruaren arabera.

Osagai bat	Bi osagai	Hiru osagai	Guztira
35	111	15	161

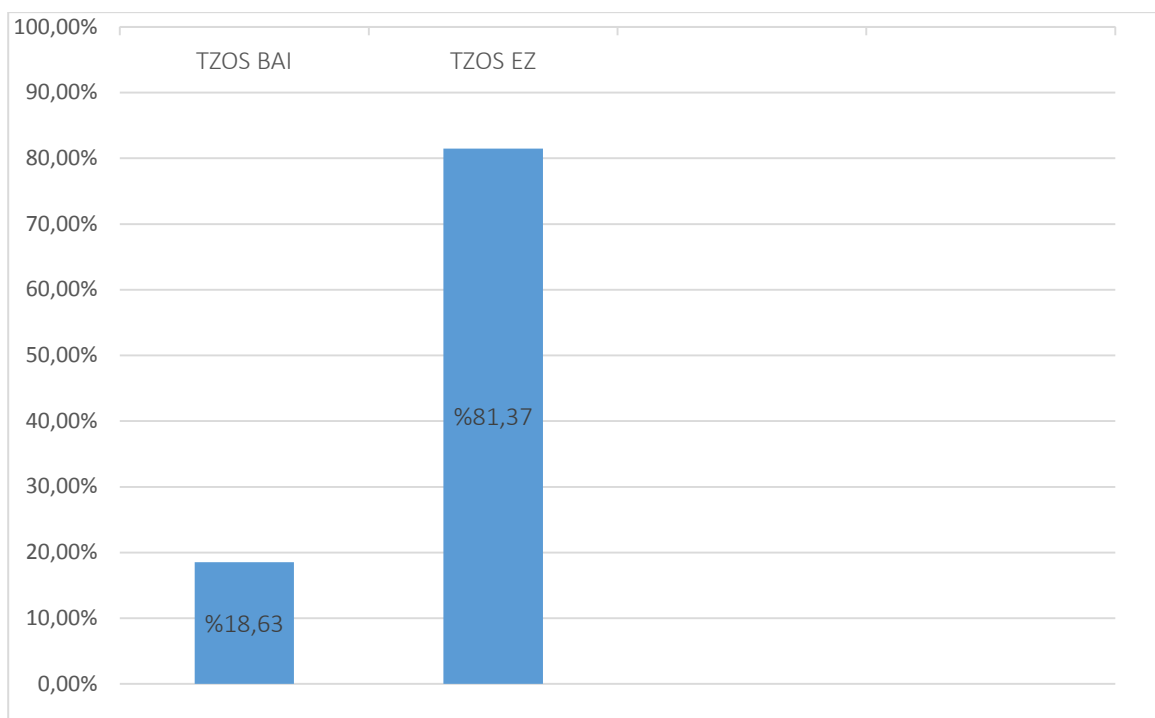
Hurrengo irudian ikus daitekeenez, ia terminoen %70a bi osagaikoak dira, %21a osagai batekoak eta %9a hiru osagaikoak.



1.grafikoa: Termino-zerrendako terminoen banaketa osagai kopuruaren arabera.

2.TZOS DATU-BASEAREKIKO ERKAKETA:

TZOSen alde zuzenetik jasota zegoen terminologiarekin egin dugun erkaketa aztertuko dugu. Lortutako datuen arabera, termino-zerrendan ditugun 161 terminotik 30 termino bakarrik zeuden TZOSen kargatuta eta termino guztiak osagai batekoak eta bikoak dira.



2. grafikoa: TZOSen jasota dauden termino-zerrendako terminoak ehunekotan.

Bestetik, Marketin sektoriala irakasgaia eta beraz, Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientzien alorrean kokatzen den arren, beste zenbait alorretan ere agertzen dira termino-zerrendako terminoak.

2. taula honetan ikusi dezakegun moduan, zortzi alor desberdinetan kokatu daitezke termino-zerrendan ditugun terminoak. Hala ere, termino gehien Ekonomia Zientzian eta Zientzien Teknologian koka ditzakegu.

2. taula: TZOSen jasota dauden terminoak alor markaren arabera.

Zientzia Teknologikoak	Zientzia Juridikoak eta Zuzenbidea	Osasun Zientziak	Fisika	Kimika	Ekonomia Zientziak	Matematika	Biziaren Zientziak
14	5	4	5	2	14	3	1

3.TERMINO-ZERREDAKO TERMINOEN DATU-BASE TERMINOLOGIKOEKIKO ERKAKETA:

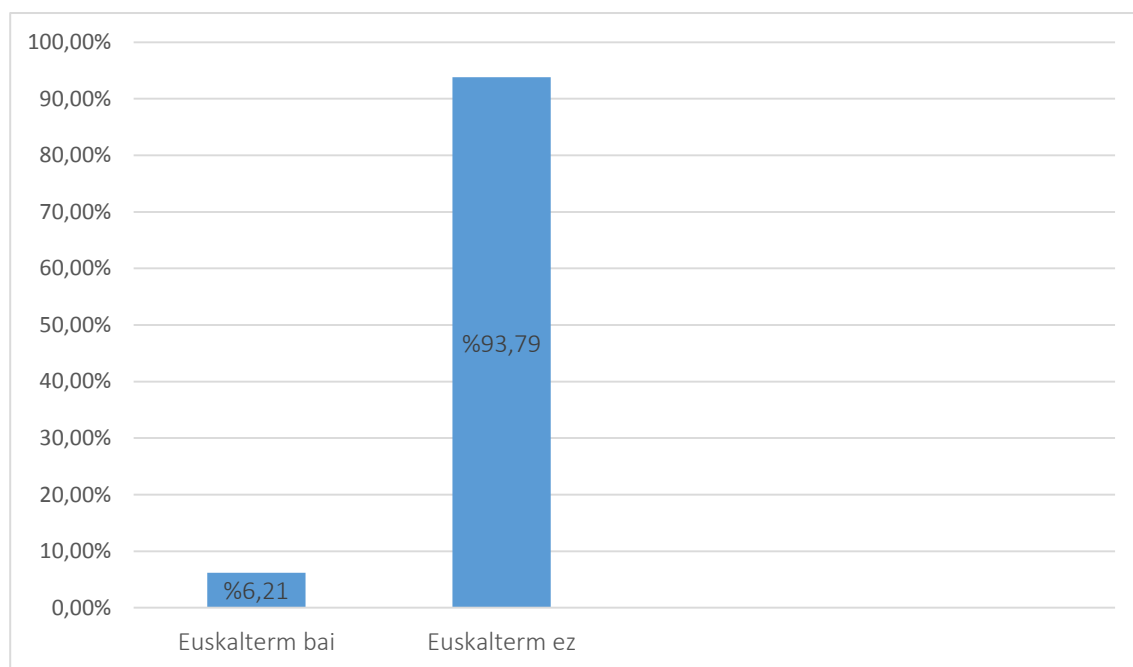
Gure termino-zerrendako terminoak beste kontsulta-baliabide batzuetan duten presentzia aztertu dugu. Horretarako, Terminologia Zerbitzurako On-line Sistema (TZOS) erabiltzeaz gain, Euskalterm datu-base terminologikoa erabili dugu.

3.taula honetan ikus dezakegunez, bi kontsulta-baliabideak konparatuz, gure termino-zerrendako termino gehien biltzen dituen TZOS da eta atzetik Euskalterm dago.

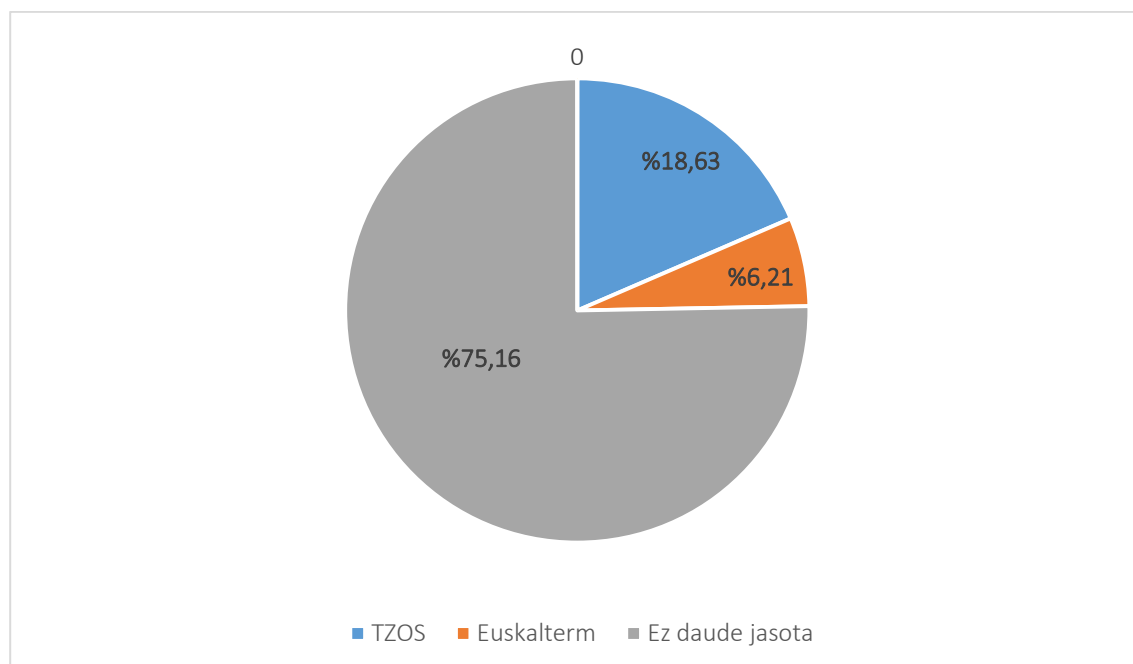
3.taula: TZOSen eta Euskaltermen jasota dauden glosategiko terminoak.

TZOS	Euskalterm
30	10

Konplexutasuna aztertuz, bi kontsulta-baliabideetan jasota dauden terminoak osagai batekoak eta bikoak direla aipatu beharra dago, hau da, konplexutasun txikiko terminoak osarari erreparatuz.



3.grafikoa: Euskaltermen jasota dauden termino-zerrendako terminoak ehunekotan.



4.grafikoa: Kontsulta-baliabideetan jasota dauden termino-zerrendako terminoen kopurua ehunekoetan. TZOS eta Euskaltermen konparaketa.

4.TERMINO-ZERRENDATA SAILKATZEA:

Termino-zerrendako terminoak alfabetikoki ordenatu beharrean, etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu Zerbitzu-marketinezko edukiak argiago utziz. Hau egiterakoan, termino-zerrendako terminoak balioesteko orduan zorrotz jokatu behar izan dugu. Izan ere, termino batzuk Zerbitzu-marketinean erabili arren, orokorregiak ziren gure termino-zerrendan sartzeko eta, beraz, termino-zerrendatik kanpo utzi behar izan ditugu. Geratutako terminoekin, lau etiketetan banatu dugu termino-zerrenda:

Orokorra: termino-zerrendaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak (zerbitzuen marketin, zerbitzu-esperientzia...).

Zerbitzuaren mugaketa: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak (zerbitzuaren iraungikortasun, produktu ukiezin...).

Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra: zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak (harremanen kudeaketa, komunikazio bertikal...).

Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa: zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak (kalitate-kontrol, gogobetetasun...).

6.EZTABAIDA

Zerbitzu-marketineko termino errealekin, 127 termino dituen termino-zerrenda eleaniztun bat sortu dugu. Bertan, termino erreala hauen gaztelaniazko eta ingelesezko ordainak ere lortu ditugu, eta aurkitutako sinonimoak kontuan hartuz, azkenean 161 terminoz osatutako termino-zerrenda lortu dugu. Osatutako termino-zerrenda hau TZOSen kargatzea geratuko litzateke, egindako lana erabilgarria eta lagungarria izan dadin.

Lortutako termino-zerrendaren azterketa hastean, lehenik eta behin, terminoen osaerari buruzko konplexutasuna aztertu dugu. Datuen arabera, terminoen ia %22a osagai batekoa da, %70a bi osagaikoa eta geratzen den ehuneko txikia (%9) hiru osagaikoa, hau da, konplexutasun txikiko terminoak dira nagusi termino-zerrendan. Izan ere, unibertsitateko irakasgai baten glosategia dela eta, ez da espero erabateko goi-mailako terminologia konplexua agertzea (4 edo 5 hitzeko terminorik), doktorego tesietan eta agertzen direnetakoak.

Hurrengo pausoa, termino-zerrendako terminoak TZOSen zenbateraino jasota zeuden begiratu dugu. TZOS terminologia akademiko erreala ikusgai egiteko diseinaturiko datu-basea dela kontuan hartuz, gure glosategiko 161 termino errealetatik, TZOSen 30 termino bakarrik daudela jasota ikusi dugu, terminoen %20a baino gutxiago, eta termino guztiak osagai batekoak eta bikoak direla. Izan ere, TZOSen oraindik ez daude irakasgai guztietako termino-zerrendak kargatuta, eta pixkanaka, fakultate eta gradu desberdinetako irakasgaien termino-zerrendak TZOSen kargatu ahala, geroz eta termino erreala gehiago izango ditugu TZOSen kontsultatzeko.

Honetaz gain, nahiz eta Zerbitzu-marketina Ekonomia Zientzien alorrean egon, TZOSen beste alor batzuetan jasota dauden terminoak ere agertu dira termino-zerrendan, beste 7 jakintza alorretako terminoak hain zuzen ere: Zientzia Teknologikoak (etengabeko hobekuntza), Zientzia Juridikoak eta Zuzenbidea (igurikimen), Osasun Zientziak (segurtasun), Fisika (zehaztasun), Kimika (prozedura), Ekonomia Zientziak (zerbitzuaren kalitate), Matematika (ekintza) eta Biziaren Zientziak (koordinazio). Termino gehien Ekonomia Zientzian eta Zientzien Teknologian koka ditzakegu (14 termino). Aipatu beharra dago, termino batzuk alor batean baino gehiagotan ageri direla TZOSen, eta guk guztiak hartu ditugu kontuan.

Ondoren, jasotako terminologia erreala Euskalterm datu-basean duen presentzia aztertu dugu. Euskalterm datu-basean, Terminologia Batzordearen bermea duen terminologia ofiziala kontsulta dezakegu eta gure termino-zerrendaren kasuan, 10 termino erreala azaltzen dira, %6a besterik ez, eta denak osagai batekoak eta bikoak.

Aipatzekoa da, osagai bat eta bi osagai baino konplexutasun handiagoko termino erreala ez direla ez TZOSen eta ez Euskaltermen jasota agertu, eta termino hauek esanguratsuak direla irakasgaiaren barruan. Horren adibide batzuk dira: eskatutako zerbitzuaren emaitza, zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa, enplegatuen parte-hartze, erakundearen barneko giro, instalazioen ahalmen fisiko... Hau kontuan hartuz, eta bi kontsulta-baliabideetan jasota dagoen termino erreala kopuru txikia ikusita, gure lanaren garrantzia ikusten dugu, hau da, begi bistan jartzea terminologia erreala, hiztegiak sortzen dituztenek, adituek, aztertutako kontsulta-baliabideak egiten dituztenek... kontuan har dezaten.

Azkenik, termino-zerrendako terminoak etiketa desberdinen bidez sailkatu ditugu. Lau etiketa desberdinetan banatu dugu termino-zerrenda edukiak argitzeko:

Orokorra: termino-zerrendaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak (zerbitzuen marketin, zerbitzu-esperientzia...).

Zerbitzuaren mugaketa: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak (zerbitzuaren iraungikortasun, produktu ukiezin...).

Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra: zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak (harremanen kudeaketa, komunikazio bertikal...).

Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa: zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak (kalitate-kontrol, gogobetetasun...).

7.ONDORIOAK

Zerbitzu-marketineko termino-zerrenda eleaniztun hau erabilgarria izango dela pentsatzen dugu, bai irakasle euskaldunen artean komunikazio sareak sortzeko eta bai hiztegiak egiten dituztenek, adituek, aztertutako kontsulta-baliabideak egiten dituztenek... terminologia erreala ere kontuan hartzeko.

Lan hau praktikara eramateko, TZOSen kontsultagai jartzeaz gain, irakasgaiko ikasleen artean zabaltzea daiteke, eta etorkizun batean, marketineko beste antzeko irakasgai batekin edo Marketin sektoriala irakasgaiaren barruan beste marketin mota batekin alderatu daiteke, terminologian egon daitezkeen desberdintasunak aztertzeko.

Honetaz gain, hasieran genituen 2141 terminoetatik lortutako 161 terminoko termino-zerrenda hau etiketa bidez sailkatzeko ahalegina egin dugunez Zerbitzu-marketineko edukiak hobeto ulertzeko, egunen batean beste norbaitek ere horrelako sailkapen bat egitea egokia litzateke eduki berdinak barneratu dituen edo ez ikusteko.

Azkenik, lan hau Terminologia Sareak Ehunduz (TSE) programari esker egin ahal izan dugula aipatu nahiko nuke, bertan diseinatutako Garaterm corpusaren bitartez eta irakasleen prestutasunari esker.

8.BIBLIOGRAFIA

Aparicio de Castro, M. G. Zerbitzu-marketina in *Aguirre, M. S. (koord): Sektore espezifikokoetako marketina liburua*, Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua, Bilbo, 2004; 103-130 orr.

Arregi, X.; Arruarte, A.; Artola, X.; Lersundi, M.; Santander, G.; Umbellina, J. TZOS: Terminologia Zerbitzurako Online Sistema. In *Ugarteburu Terminologia Jardunaldiak: euskararen garapena esparru akademikoetan*; Alberdi, X.;Salaburu,P.,Ed.UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua: Bilbo. 2010; 136-153 or.

San Martin, I. Terminologia sareak Ehunduz: unibertsitateko ikasgeletan erabiltzen den terminologia ikusgai egin nahi duen programa. In *Ugarteburu terminologia jardunaldiak (V). terminologia naturala eta terminologia planifikatua euskararen normalizazioari begira*; Alberdi, X. eta Salaburu, P. Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua; Bilbo, 2013; 20-32 or.

Zabala, I; Lersundi, M.; Leturia, I.; Manterola, I.; Santander, G. GARATERM: euskararen erregistro akademikoen garapenaren ikerketarako lan-ingurunea. In *Ugarteburu terminologia jardunaldiak (V). terminologia naturala eta terminologia planifikatua euskararen normalizazioari begira*; Alberdi, X. eta Salaburu, P. Ed. UPV/EHUko Argitalpen Zerbitzua; Bilbo, 2013; 98-114 or.

I.ERANSKINA

TERMINO-ZERRENDA ALFABETIKOKI SAILKATUTA

JAKINTZA-ALORRA: Ekonomia zientziak

ITURRIA: Enpresa ikasketen unibertsitate eskola > Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradua > Marketin sektoriala > Zerbitzu marketina

EGILEA: Yon Oyarzabal Zapirain

EUSKARA	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	GAZTELERA	INGELESA
adetasun profesional						cortesía profesional	professional courtesy
agindutako zerbitzu						servicio ordenado	ordered service
aholkularitza						asesoría	advice
ahozko komunikazio	hitzezko komunikazio					comunicación oral	oral communication
alderdi subjektibo						parte subjetiva	subjective part
alderdi ukigarri	elementu ukigarri	euskarri ukigarri	gako ukigarri	osagai ukigarri	tresna ukigarri	parte tangible	tangible part
ardura	arreta					responsabilidad	responsibility
arintasun						rapidez	speed
baliabide emozional						recurso emocional	emotional resource
baliabide tekniko						recurso técnico	technical resource
barneko bezero						cliente interno	internal customer
barneko komunikazio						comunicación interna	internal communication
barne-marketin						marketing interno	internal marketing
bezeroaren eskakizun						demanda del cliente	customer demand
egiaren une						momento de la verdad	moment of truth
ekintza						actividad	activity
emandako zerbitzu						servicio dado	provided service
enpatia						empatía	empathy
enplegatuen parte-hartze						participación de los empleados	employee participation
erakundearen barneko giro						ambiente interno de la institución	internal environment of the organization

erantzuteko gaitasuna						capacidad para responder	capacity to respond
erosotasun						comodidad	comfort
eskaintzaren muin						núcleo de la oferta	core of the offer
eskariaren gorabehera						altibajos de la demanda	demand fluctuations
eskatutako zerbitzuaren emaitza						resultado del servicio pedido	result of the requested service
esperientzia						experiencia	experience
esperotako zerbitzua						servicio esperado	expected service
etengabeko hobekuntza						mejora continua	continuous improvement
euskarri fisiko	elementu fisiko*	alderdi fisiko*	gako fisiko*	osagai fisiko*	tresna fisiko*	soporte físico	physical medium
ezagutza tekniko	gaitasun tekniko					conocimiento técnico	technical know-how
ezaugarri espazial	ingurune fisiko	instalazio				característica espacial	spatial characteristic
funtsezko zerbitzu						servicio básico	core service
gaitasun komertzial						capacidad comercial	commercial capacity
giza baliabideen kudeaketa						gestión de los recursos humanos	human resources management
gogobetetasun						satisfacción	satisfaction
harreman	interakzio	kontaktu*				relación	relationship
harremanen kudeaketa						gestión de las relaciones	relationship management
hartzaileen arteko interakzio						interacción entre los receptores	interaction between receivers
hautemandako zerbitzu						servicio percibido	perceived service
idatzizko komunikazio						comunicación escrita	written communication
igurikimen						expectativa	expectation
ikus-identitate	identitate bisual*					identidad visual	visual identity

ikus-komunikazio	keinuzko komunikazio					comunicación visual	visual communication
informazio						información	information
inplikazio						implicación	involvement
inpresio						impresión	impression
instalazioen ahalmen fisiko						capacidad física de las instalaciones	physical capacity of facilities
irudi korporatibo						imagen corporativa	corporate image
jasotako zerbitzu maila						nivel de servicio recibido	level of service received
kalitate estandar						calidad estándar	standard quality
kalitate funtzional						calidad funcional	functional quality
kalitate homogeen						calidad homogénea	homogeneous quality
kalitate tekniko						calidad técnica	technical quality
kalitatearen kudeaketa						gestión de la calidad	quality management
kalitate-kontrol						control de la calidad	quality control
kanpoko bezero						cliente externo	external customer
kanpo-marketin						marketing externo	external marketing
komunikazio bertikal						comunicación vertical	vertical communication
konfiantza						confianza	confidence
konpromiso						compromiso	commitment
koordinazio						coordinación	coordination
kualifikazio profesional						cualificación profesional	professional qualification
laneko giro						ambiente del trabajo	work environment
langileen hautaketa						elección de los trabajadores	selection of employees
lekuaren itxura						aspecto del lugar	place aspect

malgutasun						flexibilidad	flexibility
marka korporatibo						marca corporativa	corporate brand
marketin mix						marketing mix	marketing mix
marketinaren triangelu						triángulo del marketing	marketing triangle
marketin-interaktibo						marketing interactivo	interactive marketing
oinarrizko onura						beneficio básico	basic benefit
ondasun	produktu*					bien	good
ondasun lagungarri	produktu lagungarri*					bien facilitador	facilitating good
pertsonen itxura						aspecto de las personas	people's look
produktu ukiezin	ondasun ukiezin*					producto intangible	intangible product
profesionaltasun						profesionalidad	professionalism
protokolo						protocolo	protocol
prozedura						procedimiento	procedure
segurtasun						seguridad	safety
serbukzio-prozesu						proceso de servucción	servuction process
servicescape						servicescape	servicescape
SERVQUAL modelo						modelo SERVQUAL	SERVQUAL model
sinesgarritasun						credibilidad	credibility
talde-lan						trabajo en equipo	team work
teknologia bigun						tecnología blanda	soft technology
teknologia gogor						tecnología dura	hard technology
teknologia hibrido*	teknologia nahasi					tecnología híbrida	hybrid technology
tratu						trato	treatment
trebakuntza	trebetasun	prestakuntza				formación	training
urrutiko harreman*						relación a distancia	distant relationship

zeharkako harreman	zeharkako kontaktu					relación indirecta	indirect relationship
zehaztasun						precisión	accuracy
zerbitzu						servicio	service
zerbitzu gehigarri	zerbitzu osagarri	zerbitzu lagungarri				servicio suplementario	supplementary service
zerbitzu hutsegite*						fallo del servicio	service failure
zerbitzu prestazio*	zerbitzu emate*					prestación de servicio	service benefit
zerbitzu-ahalmen maximo						capacidad de servicio máxima	maximun service capacity
zerbitzuaren aldakortasun						variabilidad del servicio	service variability
zerbitzuaren banantezintasun						inseparabilidad del servicio	service inseparability
zerbitzuaren bidezko bereizkuntza*						diferenciación a través del servicio	differentiation based on service
zerbitzuaren ekoizle						productor del servicio	service producer
zerbitzuaren estandarizazio	zerbitzuaren industrializazio					estandarización del servicio	service standardization
zerbitzuaren funts	zerbitzuaren muin					base del servicio	service base
zerbitzuaren heterogeneotasun						heterogeneidad del servicio	service heterogeneity
zerbitzuaren iraungikortasun						caducidad del servicio	service perishability
zerbitzuaren kalitate						calidad del servicio	service quality
zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa						gestión de la calidad del servicio	service quality management
zerbitzuaren ukiezintasun						intangibilidad del servicio	service intangibility
zerbitzuaren						nivel de tangibilidad	service tangibility level

ukigarritasun-maila*						del servicio	
zerbitzuen marketin						marketing del servicio	service marketing
zerbitzu-enpresa						empresa de servicio	service firm
zerbitzu-enpresako bezero						cliente de la empresa de servicio	customer of the service firm
zerbitzu-enpresako langile						trabajador de la empresa de servicio	employee of the service firm
zerbitzu-eskaintza						oferta de servicio	service supply
zerbitzu-eskaintzaren ahalmen						capacidad de la oferta de servicio	service supply capacity
zerbitzu-eskari						demanda de servicio	service demand
zerbitzu-esperientzia						experiencia de servicio	service experience
zerbitzu-harreman						relación de servicio	service relationship
zerbitzuko lidergo	zerbitzura bideratutako lidergo*					liderazgo del servicio	service leadership
zerbitzu-kontrol*						control del servicio	service control
zerbitzu-kudeaketa*						gestión del servicio	service management
zerbitzu-kultura						cultura de servicio	service culture
zerbitzu-plangintza*						planificación del servicio	service planning
zerbitzu-plano	blue print*					plano de servicio	service plane
zerbitzu-sektore*						sector de servicios	service sector
zuzeneko harreman	zuzeneko kontaktu					relación directa	direct relationship

II.ERANSKINA

TERMINO-ZERRENDA ETIKETA BIDEZ SAILKATUTA

JAKINTZA-ALORRA: Ekonomia zientziak

ITURRIA: Enpresa ikasketen unibertsitate eskola > Enpresen Administrazio eta Zuzendaritza gradua > Marketin sektoriala > Zerbitzu marketina

EGILEA: Yon Oyarzabal Zapirain

Orokorra: Glosategiaren edukia mugatzen laguntzen duten terminoak: sektorea, trukearen agenteak, jarduerak:

EUSKARA	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	sinonimoak	GAZTELERA	INGELESA
zerbitzuaren ekoizle						productor del servicio	service producer
zerbitzuen marketin						marketing del servicio	service marketing
zerbitzu-enpresa						empresa de servicio	service firm
zerbitzu-enpresako langile						trabajador de la empresa de servicio	employee of the service firm
zerbitzu-enpresako bezero						cliente de la empresa de servicio	customer of the service firm
zerbitzu-eskaintza						oferta de servicio	service supply
zerbitzu-eskari						demanda de servicio	service demand
zerbitzu-esperientzia						experiencia de servicio	service experience
zerbitzu-harreman						relación de servicio	service relationship
zerbitzu-sektore*						sector de servicios	service sector
zerbitzu-kudeaketa*						gestión del servicio	service management
zerbitzu-plangintza*						planificación del servicio	service planning
zerbitzu-kontrol*						control del	service control

						servicio	
--	--	--	--	--	--	----------	--

Zerbitzuaren mugaketa: zerbitzua zer den eta zertan den desberdin ulertzen laguntzen duten terminoak:

alderdi subjektibo						parte subjetiva	subjective part
alderdi ukigarri	elementu ukigarri	euskarri ukigarri	gako ukigarri	osagai ukigarri	tresna ukigarri	parte tangible	tangible part
eskaintzaren muin						núcleo de la oferta	core of the offer
funtsezko zerbitzu						servicio básico	core service
oinarrizko onura						beneficio básico	basic benefit
ondasun	produktu*					bien	good
ondasun lagungarri	produktu lagungarri*					bien facilitador	facilitating good
produktu ukiezin	ondasun ukiezin*					producto intangible	intangible product
zerbitzu						servicio	service
zerbitzu gehigarri	zerbitzu osagarri	zerbitzu lagungarri				servicio suplementario	supplementary service
zerbitzuaren aldakortasun						variabilidad del servicio	service variability
zerbitzuaren banantezintasun						inseparabilidad del servicio	service inseparability
zerbitzuaren funts	zerbitzuaren muin					base del servicio	service base
zerbitzuaren ukiezintasun						intangibilidad del servicio	service intangibility
zerbitzuaren ukigarritasun-maila*						nivel de tangibilidad del servicio	service tangibility level
zerbitzuaren heterogeneotasun						heterogeneidad del servicio	service heterogeneity
zerbitzuaren iraungikortasun						caducidad del servicio	service perishability

Zerbitzuaren marketin kudeaketa orokorra: Zerbitzuak marketin ikuspegitik nola kudea daitezkeen azaltzeko beharrezkoak diren terminoak:

aholkularitza						asesoría	advice
ahozko komunikazio	hitzeko komunikazio					comunicación oral	oral communication
baliabide emozional						recurso emocional	emotional resource
baliabide tekniko						recurso técnico	technical resource
barneko bezero						cliente interno	internal customer
barneko komunikazio						comunicación interna	internal communication
barne-marketin						marketing interno	internal marketing
egiaren une						momento de la verdad	moment of truth
ekintza						actividad	activity
enplegatuen parte-hartze						participación de los empleados	employee participation
erakundearen barneko giro						ambiente interno de la institución	internal environment of the organization
eskariaren gorabehera						altibajos de la demanda	demand fluctuations
esperientzia						experiencia	experience
euskarri fisiko	elementu fisiko*	alderdi fisiko*	gako fisiko*	osagai fisiko*	tresna fisiko*	soporte físico	physical medium
ezagutza tekniko	gaitasun tekniko					conocimiento técnico	technical know-how
ezaugarri espazial	ingurune fisiko	instalazio				característica espacial	spatial characteristic
gaitasun komertzial						capacidad comercial	commercial capacity
giza baliabideen kudeaketa						gestión de los recursos humanos	human resources management
harreman	interakzio	kontaktu*				relación	relationship

harremanen kudeaketa						gestión de las relaciones	relationship management
hartzaileen arteko interakzio						interacción entre los receptores	interaction between receivers
idatzizko komunikazio						comunicación escrita	written communication
ikus-identitate	identitate bisual*					identidad visual	visual identity
ikus-komunikazio	keinuzko komunikazio					comunicación visual	visual communication
informazio						información	information
inplikazio						implicación	involvement
instalazioen ahalmen fisiko						capacidad física de las instalaciones	physical capacity of facilities
irudi korporatibo						imagen corporativa	corporate image
kanpoko bezero						cliente externo	external customer
kanpo-marketin						marketing externo	external marketing
komunikazio bertikal						comunicación vertical	vertical communication
konpromiso						compromiso	commitment
koordinazio						coordinación	coordination
kualifikazio profesional						cualificación profesional	professional qualification
laneko giro						ambiente del trabajo	work environment
langileen hautaketa						elección de los trabajadores	selection of employees
lekuaren itxura						aspecto del lugar	place aspect
malgutasun						flexibilidad	flexibility
marka korporatibo						marca corporativa	corporate brand
marketin mix						marketing mix	marketing mix

marketinaren triangelu						triángulo del marketing	marketing triangle
marketin-interaktibo						marketing interactivo	interactive marketing
pertsonen itxura						aspecto de las personas	people's look
zerbitzu prestazio*	zerbitzu emate*					prestación de servicio	service benefit
protokolo						protocolo	protocol
prozedura						procedimiento	procedure
serbukzio-prozesu						proceso de servucción	servuction process
servicescape						servicescape	servicescape
talde-lan						trabajo en equipo	team work
teknologia bigun						tecnología blanda	soft technology
teknologia gogor						tecnología dura	hard technology
trebakuntza	trebetasun	prestakuntza				formación	training
zeharkako harreman	zeharkako kontaktu					relación indirecta	indirect relationship
zerbitzu-ahalmen maximo						capacidad de servicio máxima	maximun service capacity
zerbitzuaren estandarizazio	zerbitzuaren industrializazio					estandarización del servicio	service standardization
zerbitzu-eskaintzaren ahalmen						capacidad de la oferta de servicio	service supply capacity
zerbitzuko lidergo	zerbitzura bideratutako lidergo*					liderazgo del servicio	service leadership
zerbitzu-kultura						cultura de servicio	service culture
zerbitzu-plano	blue print*					plano de servicio	service plane
zuzeneko harreman	zuzeneko					relación directa	direct relationship

	kontaktu						
teknologia hibrido*	teknologia nahasi					tecnología híbrida	hybrid technology
urrutiko harreman*						relación a distancia	distant relationship
zerbitzuaren bidezko bereizkuntza*						diferenciación a través del servicio	differentiation based on service

Zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa: Zerbitzuen kalitatearen gestioa ulertzeko aintzat hartu behar diren terminoak:

adeitasun profesional						cortesía profesional	professional courtesy
agindutako zerbitzu						servicio ordenado	ordered service
ardura	arreta					responsabilidad	responsibility
arintasun						rapidez	speed
bezeroaren eskakizun						demanda del cliente	customer demand
emandako zerbitzu						servicio dado	provided service
enpatia						empatía	empathy
erantzuteko gaitasuna						capacidad para responder	capacity to respond
erosotasun						comodidad	comfort
eskatutako zerbitzuaren emaitza						resultado del servicio pedido	result of the requested service
esperotako zerbitzua						servicio esperado	expected service
etengabeko hobekuntza						mejora continua	continuous improvement
gogobetetasun						satisfacción	satisfaction
hautemandako zerbitzu						servicio percibido	perceived service
igurikimen						expectativa	expectation
inpresio						impresión	impression
jasotako zerbitzu maila						nivel de servicio recibido	level of service received
kalitate estandar						calidad estándar	standard quality
kalitate funtzional						calidad funcional	functional quality
kalitate homogeneo						calidad homogénea	homogeneous quality
kalitate-kontrol						control de la calidad	quality control
kalitate tekniko						calidad técnica	technical quality
kalitatearen kudeaketa						gestión de la calidad	quality management
konfiantza						confianza	confidence

profesionaltasun						profesionalidad	professionalism
segurtasun						seguridad	safety
SERVQUAL modelo						modelo SERVQUAL	SERVQUAL model
sinesgarritasun						credibilidad	credibility
tratu						trato	treatment
zehaztasun						precisión	accuracy
zerbitzuaren kalitate						calidad del servicio	service quality
zerbitzuaren kalitatearen kudeaketa						gestión de la calidad del servicio	service quality management
zerbitzu hutsegite*						fallo del servicio	service failure