

## HIZKUNTZA-POLITIKA

---





## SARRERA

Landeta Burdin Lanak Berria SLeke hizkuntza-politikaren helburu nagusiak ondorengoak dira:

Enpresako hizkuntzen erabileraren nondik norakoak zehaztea, hizkuntzekiko jarraibideak arautzea, erakundetzea eta ofizialtzea orain arte egindako ibilbidean atzerapausorik egin ez dadin.

Lanean hizkuntzen gaian nola jokatu behar dugun zehaztea eta eguneroko lanerako laguntza izatea.

Landeta Burdin Lanak Berria SLeke duen hizkuntza-normalizaziorako proiektua osatzea eta indartzea.

Ondoren jasotako politikak, batetik, sendotu egingo du praktikan erabiltzen diren hainbat hizkuntza-irizpide, eta, bestetik, egoera berriei egokitzeko bide-erakusle izango da.

## ARAUTZEKO ARLOAK

Arautzeko arloak definitzerakoan, Erreferentzia Marko Estandarrean (EME) oinarritutako sailkapena jarraitu da:

| ZERBITZU-HIZKUNTZA                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                            | LAN-HIZKUNTZA                                                                                                                                                                                                                       |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                               | 2                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                   | 4                                                                          | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6                                                                                                                 |
| Erakundearen irudia                                                                                                                                             | Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak                                                                                                              | Barne-komunikazioa eta lan-tresnak                                                                                                                                                                                                  | Pertsonen kudeaketa                                                        | Kanpo-harremanak                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kudeaketa-sistema                                                                                                 |
| <b>1.1</b><br>Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak<br><br><b>1.2</b><br>Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak<br><br><b>1.3</b><br>Ingurune digitala | <b>2.1</b><br>Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia<br><br><b>2.2</b><br>Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana | <b>3.1</b><br>Lanari lotutako hizkuntza-paisaia<br><br><b>3.2</b><br>Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala<br><br><b>3.3</b><br>Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala<br><br><b>3.4</b><br>Baliabide informatikoak | <b>4.1</b><br>Pertsonen kudeaketa<br><br><b>4.2</b><br>Laneko prestakuntza | <b>5.1</b><br>Administrazioa<br><br><b>5.2</b><br>Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak),<br><br><b>5.3</b><br>Hornitzaileak: finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak.<br><br><b>5.4</b><br>Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab. | Hizkuntza-politika<br><br>Baliabide pertsonalak<br><br>Baliabide materialak<br><br>Maiztasuna<br><br>Kontratazioa |

## 1- ERAKUNDEAREN IRUDIA

### 1.1. Errotulazioa eta ikus entzunezkoak

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeko **bulegoetako errotulazioa euskaraz** egingo da. Lantokian bi hizkuntzak erabiliko dira (ohar-taula). Halaber, lan-arropak, autoen errotulazioa euskaraz egingo dira. Ate automatikoko mezua (sarrerakoa) euskara hutsezkoa izango da. Aitortza-agiriak euskara hutsean jarriko dira.

### 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLek iragarki eta prentsa argitalpenak egiterakoan bi hizkuntzak erabiliko ditu. Eta aukera egonez gero, euskara hutsean.

Sustapen material, katalogo eta abarretan, bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, betiere, euskarari lehentasuna emanda.

Irudi korporatiboari dagokionez, logoa eta enpresaren izena euskaraz erabiliko da.

Aurkezpen-txartel, orri-buru, gutun-azal, zigilu eta antzekoetan, bi hizkuntzak erabiliko dira, euskarari lehentasuna emanez.

Gaur gaurkoz horrelakorik egiten ez dugun arren, jendaurreko ekitaldirik eginez gero, hartzaileen arabera, euskara erabiliko da edo bestela, bi hizkuntza.

### 1.3 Ingurune digitala

Webgunearen atari nagusiari eta hurrenez hurreneko pantailei dagokienez, erabiltzaileari hiru hizkuntzatatik bat hautatzeko aukera bermatuko zaio. Webguneko edukiak (txosten, albiste eta atalak) ere hiru hizkuntzatan eskuratzeko aukera ziurtatuko da. Horrez gain, gure hizkuntza-politika webgunean jarriko da euskararekiko dugun konpromisoaren berri emanez.

Etorkizunean sare sozialak erabiltzea erabakiz gero, bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, baina euskarari lehentasuna emanez.

## 2- BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

Nahiz eta ez ohiko bezeroa izan gurean, **hizkuntza-eskubideak bermatzeko** konpromisoa hartzen dugu LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLen.

### 2.1 Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia

Idatzizko materiala euskaraz emango zaie kontrakorik adierazten ez duten bitartean (emate-agiria, faktura, idatzizko bestelako dokumentuak...) eta euskarazko eskaerei euskaraz erantzungo zaie.

### 2.2 Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langilearen lehen hitza euskarazkoa izango da (telefonoz edo aurrez aurre).

## 3- BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

### 3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Bulegoetako errotulazio txikia (armairuetakoak, apaletakoak, karpetak, artxiboak, etab.) euskara hutsean jarriko dira. Halaber, sareko karpetak ere, euskaraz izendatuko dira.

### 3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

Lantokiko informaziorako eta komunikaziorako ohar taulan jarritakoak bi hizkuntzatan izango dira. Ulertzeko errazak direnak, euskara hutsean. Erakundearen barne harremanetako idatziak (e-mailak, jakinarazpenak, idazkiak, lan-aginduak, lan-partreak, planoak, etab. euskaraz sortuko eta erabiliko dira. Erakundeko eratze-eskriturak eta ahalmenak gaztelaniaz inskribatu ziren arren, euskaratuta ditugunez, hauek erabiliko ditu proiektuekin batera aurkezterakoan.

### 3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

Bulegoetako langileen bilerak euskaraz egingo dira ahoz eta idatziz (aktak eta lanerako erabiltzen diren dokumentu orokorrak). Tailerreko langileekin egiten direnean, parte-hartzaileen arabera, euskara hutsean edo bi hizkuntzatan.

### 3.4 Baliabide informatikoak

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langileek erabili beharreko aplikazio informatikoak instalatzerakoan, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLen egitekoa izango da euskarazko bertsiorik dagoen aztertzea, eta hala denean, euskarazkoen aldeko hautua egingo du.

## 4- PERTSONEN KUDEAKETA

### 4.1 Pertsonen kudeaketa

Langile etorri berriei LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke **harrera-gidaliburua** emango zaie. Bertan jasotzen da enpresako informazio garrantzitsuena, baita **gure hizkuntza-politika** ere.

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke pertsonen administraziorako erabiltzen eta banatzen dituen idatzi estandarizatu (nominak, egiaztagiriak, ordutegi-kontrolak) eta inprimakiak (lizentzia-baimenak, bidaia eta otordu-ordainketak) euskaraz egingo ditu.

Langile etorri berrientzako harrera, barne arautegia eta lege-dokumentuak (kontratuak, hitzarmenak, Gizarte Segurantzza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak) gutxienez, bi hizkuntzatan izango dira eta aukera izanez gero, euskaraz emango dira.

### 4.2 Laneko prestakuntza

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langileei zuzendutako ikastaro, hitzaldi, idatzizko material, fitxategi digital, internet bidezko heziketa eta langileen prestakuntza helburu duten bestelako ekintza, komunikazio euskarri edota materialetan euskararen erabilera lehenetsiko da.

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLen egitekoa izango da bertako langileen prestakuntza euskaraz izango dela bermatzeko ahalegina egitea. Horretarako, prestakuntza euskaraz jasotzeko aukerarik dagoen aztertu, eta hala denean, eskaria bideratuko du.

## 5- KANPO-HARREMANAK

### 5.1 Administrazioa

Euskara ofiziala den lurraldeetako Administrazioan, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langilea, aurrez aurre nahiz telefonoz, euskaraz zuzenduko zaio solaskideari. Halaber, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke erakundeei jakinaraziko die euskararen normalizaziorako plangintza bat duela, eta ondorioz, euskararen erabilera bultzatzea duela helburu; beraz, aurrerantzean kanpo nahiz barruko harremanetan, euskarari lehentasuna ematea erabaki duela. Hori dela eta, erakundeek euskaraz jarduteko aukera ematen dutenean, ahozko eta idatzizko komunikazioak euskara hutsean izango dira.

### 5.2 Bezeroak: pertsona juridikoak

**5.2.1 Ahozko harremana:** Euskara ofiziala den lurraldeetako erakundeetan, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langilea, aurrez aurre nahiz telefonoz, euskaraz zuzenduko zaio solaskideari, eta gero solaskideak hautatutako hizkuntza ofizialean jarraituko du.

**5.2.2. Idatzizko harremana:** Euskara ofiziala den lurraldeetako erakundeetan, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke bezeroei (pertsona juridikoei) jakinaraziko die euskararen normalizaziorako plangintza bat duela, eta ondorioz, euskararen erabilera bultzatzea duela helburu; beraz, aurrerantzean kanpo nahiz barruko harremanetan, euskarari lehentasuna ematea erabaki duela. Hori dela eta, erakundeek euskaraz jarduteko aukera ematen dutenean, idatzizko komunikazioak euskara hutsean izango dira.

### 5.3 Hornitzaileak: finantza entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak.

**5.3.1. Ahozko harremana:** LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke langilea, euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeko hornitzaileei aurrez aurre nahiz telefonoz, euskaraz zuzenduko zaio, eta gero solaskideak hautatutako hizkuntza ofizialean jarraituko du.

**5.3.2. Idatzizko harremana:** LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeko hornitzaileei jakinaraziko die euskararen normalizaziorako plangintza bat duela, eta ondorioz, euskararen erabilera bultzatzea duela helburu; beraz, hornitzaileengandik jaso beharreko idatzi eta agiriak euskaraz bidaltzeko eskatuko du LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke.

#### **5.4 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.**

Gaur egun horrelakorik ez dagoen arren, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeK, koherentzia mantentze aldera, ahoz eta idatziz aurreko puntuetan jasotako irizpideak aplikatuko ditu.

### **6- KUDEAKETA-SISTEMA**

Hizkuntzaren kudeaketa Zuzendaritza Batzordeak sustatu eta bultzatuko du. LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeko gaineratiko gaien kudeaketa-maila berean ezarriz eta prozesuaren erantzukizuna hartuz.

#### **Hizkuntza-politika**

LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeK hizkuntza-jarraibideak eskuliburu honetan jaso ditu. Urtez urte euskararen normalizazio-prozesuan aurrera egiteko tresna eraginkorra izatea da liburuxka honen helburua. Bertan jasotako edukiak LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeko langile guztiei eta gainerako interes-talde adierazgarrienei emango zaizkie ezagutzera, beharrezkoa den komunikazio-plana garatuz.

Hizkuntza-politika benetan eraginkorra izan dadin, jarraipen sistematikoa egingo zaio. Horretarako, beharrezkoak diren baliabide pertsonal zein materialak baliatuko ditu LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeK:

#### **Baliabide pertsonalak**

- **Jarraipen Batzordea:**
  - Egitura: Erabaki ahalmena duen kideren bat (Zuzendaritza Batzordeko kidea) eta teknikaria.
  - Eginkizunak:
    - Detektatutako desbiderapenak jasotzea.
    - Neurri zuzentzaileak adostea.

- Neurri zuzentzaileak ezartzea.
- Hizkuntza politikaren betetze mailaren jarraipena egitea.
- Emaizten berri ematea.

### **Baliabide materialak**

- Adierazleen neurketarako tresna.
- Elegunek eskainitako zerbitzua.

### **Maiztasuna**

Jarraipen batzordeak urtean bitan egingo du desbiderapenen jarraipena. Adierazleen neurketa, berriz, urtean behin egingo du, urte amaieran, hain zuzen ere.

Horrela bada, LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SLeke hizkuntza-politika, hizkuntzen erabilera zehazteko eta arautzeko irizpide-multzoa, **guztiona eta guztiontzat sortutako gidaliburua da**. LANDETA BURDIN LANAK BERRIA SL osatzen dugun guztion erantzukizuna da prozesua geure egitea, eta antzematen ditugun desbiderapenak detektatzea eta jakitera ematea. Horrela soilik lortuko dugu euskarak behar duen bultzada eta babes instituzionala izatea.

### **Kontratazioa**

Langile berriak kontratatzerakoan, hauen euskararen ezagutza-maila aztertuko da eta egin beharreko lanen arabera, honako maila hauek lehenetsiko dira:

**Zuzeneko eskulana egiten duten langileak:** euskaraz komunikatzeko gaitasuna duten langileak lehenetsiko dira. (2 trebetasun: ulermena/ahozkoa)

**Zeharkako lana egiten duten langileak:** EGA edo baliokidea den maila.