



# HIZKUNTZA-POLITIKA

## AURKIBIDEA

SARRERA.....	2
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA.....	4
2. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK.....	4
3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK.....	5
4. PERTSONEN KUDEAKETA.....	6
5. KANPO-HARREMANAK.....	6
6. KUDEAKETA-SISTEMA.....	7

## SARRERA

Kulturaz kooperatiba kultura alorrean lan egiteko xedez herrian eta herritik sortutako proiektua da. Kultur Mahaiaren eta kooperatibaren kultur-ereduaren ardatza euskal kultura da, hau da, **euskaraz egiten den kultura**. Hori dela eta, Kulturaz kooperatibako Estilo Liburuan (alor guztietan jarraitu beharreko irizpide nagusien bilduma, kooperatibaren lan-eremu bakoitzean uneoro gogoan izan eta aintzat hartu behar diren oinarriak ezartzen ditu) – hainbat erreferentzia egiten zaie hizkuntza-irizpideei. Besteak beste, honako hauek jasotzen dira:

- Euskara da kulturaz kooperatibaren lan- eta komunikazio-hizkuntza.
- Kulturazeko langileek euskara izango dute lan- eta komunikazio-hizkuntza nagusi.
- Euskara sustatuko da ekitaldietan eta eguneroko jardunean, Kulturguneak eta kooperatibak berak euskaldunen arnagune izan behar du.
- Jendaurreko lanetarako ezinbesteko baldintza da euskalduna izatea.
- Kalitatezko euskara batuaren erabilera hobetsiko da.

Lan munduaren hizkuntza-normalizazioan gure konpromisoaren adierazlea da Kulturaz kooperatibako hizkuntza-politika: guztiona eta guztiontzat sortutako gidaliburua da. Kulturaz kooperatiba osatzen dugun guztion erantzukizuna da prozesua geure egitea eta antzematen ditugun desbiderapenei beharrezkoak diren neurri zuzentzaileak aplikatzea.

## **1. ERAKUNDEAREN IRUDIA**

- 1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak.
- 1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak.
- 1.3 Ingurune digitala.

## **2. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK**

- 2.1 Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.
- 2.2 Bezeroekiko (pertsone fisikoak) eta herritarrekiko harremanak produktua edo zerbitzua eskaintzeko orduan.

## **3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK**

- 3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia.
- 3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala.
- 3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala.
- 3.4 Baliabide informatikoak

## **4. PERTSONEN KUDEAKETA**

- 4.1 Pertsonen kudeaketa
- 4.2 Laneko prestakuntza

## **5. KANPO-HARREMANAK**

- 5.1 Administrazioa
- 5.2 Erakunde pribatuak: Bezeroak (pertsone juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.
- 5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

## **6. KUDEAKETA-SISTEMA**

- 6.1 Estrategia
- 6.2 Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua
- 6.3 Pertsonak

## 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

### 1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak.

Kulturaz kooperatibako errotulazioa euskaraz egingo da. Errotulazioaren baitan sartzen dira kanpo-errotulua eta eraikineko errotulu guztiak: segurtasunaren ingurukoak, aitortza-agiriak, panelak, publizitatea, eskaintzak, ostalaritzako karta euskarazkoa egongo da beti agerian, eta bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak.

### 1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, kamiseta identifikagarri, etab. euskara hutsezkoak izango dira.

Halaber, iragarkiak, argitalpenak, lan-eskaintzak, batzar-deiak, etab. euskaraz egingo dira.

Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, eta abarretan, euskara erabiliko da eta euskarazko hedabideak, ekitaldiak eta proiektuak lehenetsiko dira. Kasu berezietan, berriz, egoera zehatz bakoitza aztertuko da.

Bezerekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoetan, honako irizpide hauek aplikatuko dira:

- Erakusketak gazteleraz edo beste erdaretan datozenean, testuak euskarara itzultzeko eskatuko du Kulturaz kooperatibak, eta gutxieneko ohar-sarrera bat euskaraz egiteko exijitu.
- Hitzaldietan, pantaila baliatzen denean, euskarazko softwarea erabiltzea gomendatu da, eta hitzaldia erderaz ematen bada, gutxienez, sarrera euskaraz egiteko eskatuko da.

### 1.3 Ingurune digitala

Kulturaz kooperatibako webgunean -[www.kulturaz.eus](http://www.kulturaz.eus)- hiru hizkuntza-aukera egongo dira: euskara, gaztelania eta ingelesa. Webgunea irekitzerakoan, euskarazko bertsioa azalduko da lehendabizi.

Kulturaz Kooperatibaren proiektuak jasotzen dituzten beste webguneak (<https://dinamoia.eus/>, <https://kulturazartxibategidigitala.eus/>) euskara hutsean daude. Webguneen domeinua .eus izango da. Sare sozialetan (Facebook, Twitter, Instagram...) euskara izango da erabiliko den hizkuntza.

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

### 2.1 Bezereko (pertsoneko) eta herritarreko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.

Gure zerbitzu- eta lan-hizkuntza euskara da. Gure jarduerak herritar eta bezero fisikoekin zuzeneko lotura izanik, idatziz ematekoak diren agiriak, tiketak, komunikazioak, etab. euskara hutsean emango zaizkio. Era berean, Kulturaz kooperatibari euskaraz bidalitako idatzizkoak euskaraz erantzungo zaiela bermatzen dugu. Ostalaritza arloan, Estilo Liburuan jasotakoak aplikatuko dira.

## **2.2 Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremanak produktua edo zerbitzua eskaintzeko orduan.**

Kulturaz kooperatibako langileak aurrez aurre edo telefono bidez, euskaraz hitz egingo dio herritarrari edo bezero fisikoari. Hau da, lehen hitza beti euskaraz izango da. Salbuespen egoeratan, hau da, euskaraz komunikatzeko gaitasunik ez duten herritar edo bezero fisikoekin, solasaldia bere hizkuntzan jarraituko da.

## **3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK**

### **3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisaia.**

Euskara hutsean sortuko ditugu honako hauek:

- Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak.
- Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.
- Sareko edo euskarri informatikoko karpetak ere euskaraz izendatuko dira.

### **3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala.**

Kulturaz kooperatibako barne-komunikazio guztiak euskara hutsean izango dira. Atal honetan sartzen dira:

- Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak
- Kulturaz kooperatibak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab. euskaraz egingo dira.
- Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, egiaztagiria, inprimakiak.
- Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab.
- Kooperatibako estatutuak.
- Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa.

### **3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala.**

Kulturaz kooperatibaren lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza euskara izango da. Horrez gain, lankideen arteko lan-harreman guztiak euskara hutsean izango dira.

### **3.4 Baliabide informatikoak**

Aukera dagoenean, erabili beharreko aplikazioak eta programak euskaraz instalatu eta erabiliko dira: bai aplikazio orokorrak (Outlook, Windows, Office, LibreOffice, etab.) eta baita berriazkoak ere.

## 4. PERTSONEN KUDEAKETA

### 4.1 Pertsonen kudeaketa

Langile etorri berriei kooperatibako informazioa emango zaie ahoz eta idatziz. Horretarako, harrera-gidaliburua daukagu. Bertan jasotzen dira kooperatibari buruz jakin beharrekoak: nor garen, gure misioa, ikuspegia, baloreak, laneko informazioa eta baita hizkuntza-politika bera ere. Modu horretan berrmatuko dugu laneratzen den langile orok beharrezkoa duen informazio guztia eskura izatea eta bere lan-jardunean kontuan hartu beharreko irizpideak zeintzuk diren jakitea.

Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak euskaraz emango dira.

Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak euskara hutsean izango dira.

Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak eta antzekoak euskara hutsean izango dira.

### 4.2 Laneko prestakuntza

Langile berri bat laneratzean, harrera egiten zaionean, harrera-gidaliburuan jasoko ditu bere eskubide eta betebeharrak.

Laneko prestakuntza: euskarazkoak diren prestakuntzak lehenetsiko dira eta prestakuntza saioak euskaraz izateko eskaria egingo die Kulturaz kooperatibak EAEko hornitzaileei (prestakuntzan erabili beharreko idatziak eta ahozko jarduna euskarazkoak izatea eskatuko du).

## 5. KANPO-HARREMANAK

### 5.1 Administrazioa

Kulturaz kooperatibak EAEko administrazio desberdinekin dituen idatzizko eta ahozko harremanak euskarazkoak izango dira.

### 5.2 Erakunde pribatuak: Bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.

Kulturaz kooperatibako **bezeroak**: Euskal Herriko bezero juridikoekin ahozko eta idatzizko harremanak euskarazkoak izatea lehenetsiko da. Horretarako, bezeroen zerrenda osatuta daukagu eta aldiro eguneratuko da, ahozko eta idatzizko harremanak

**Finantza-entitateak**: bertako finantza-entitateekin daukagun ahozko eta idatzizko harremanak, euskaraz izango dira.

Euskal Herriko produktu eta zerbitzu-**hornitzaileei** dagokionez, eskaria egingo zaie ahozko eta idatzizko harremanak euskaraz izan daitezen. Horrez gain, herriko hornitzaileak izatea bultzatuko da;

erosketak ez dira hornitzaile bakarrarekin monopolizatuko. Halaber, bertako eta Euskal Herriko produktuei lehentasuna emango zaie.

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

Aukera dagoen guztietan, erakundeko kanpo-harremanak, ahoz zein idatziz, euskara hutsean izango dira.

## 6. KUDEAKETA-SISTEMA

### 6.1 Estrategia

Kooperatibaren sorreran Estilo Liburua egin genuen: Kulturaz kooperatibak lantzen dituen alor guztietan jarraitu beharreko irizpide nagusiak biltzen dira bertan, kooperatibaren lan-eremu bakoitzean, uneoro, gogoan izan eta aintzat hartu behar diren oinarriak jasota daude. Estilo liburuan hizkuntzari buruzko irizpideak jasota dauden arren, irizpideak modu antolatuagoan jasotzeko eta jarraipen-sistematikoa errazteko, hizkuntza-politika definitu eta adostu dugu. Esanenez, hizkuntza-politika Estilo liburuaren ondorengoa dela. Hizkuntza-politika erakundeak duen gaineratik plangintza eta ikuspegiekin lotuta dago, eta, sorreratik, bere ikuspegi eta filosofiaren baitan dagoen gaia denez, langile berria laneratzean, informazio garrantzitsuenarekin batera, hizkuntza-politikaren gidaliburuari buruzko azalpenak emango zaizkio. Sistematikoki egingo da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Horrez gain, Kulturaz kooperatibak interes-talde guztiei jakinaraziko die hizkuntza-politika duela eta **erakundearen zerbitzu- eta lan-hizkuntza nagusia euskara** dela. Aukera dagoen guztietan irizpide hori izango da nagusi.

Halaber, Euskara Batzordea izendatuta daukagu eta hauek dira batzordearen eginkizun nagusiak:

- Euskara-planaren koordinazioa modu koherentean burutzea.
- Helburuen, ekintzen eta epeen jarraipena egitea eta behar izanez gero, ekintza zuzentzaileak proposatzea.
- Euskara-planaren komunikazioa egitea erakundeko ohiko bideetatik.
- Erakundearen hizkuntza-egoera zertan den jakiteko, informazioa ustiatzea eta ondorio nagusietara iristea. Urtean behin, hizkuntza-politikako irizpideak betetzen direla bermatzeko, neurketak egingo dira. Ondorio horietatik abiatuta, hurrengo fase batean landu daitezkeen maila nahiz egiteko posibleen proposamena egitea zuzendaritzari eta gainerako organoei. Horretarako, hobekuntza-ekintzak urteko gestio-planean txertatuko dira.



## **6.2 Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua**

Produktuak edo zerbitzu berriak sortzerakoan, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatuz, euskararen gaia beti kontuan izango da, kooperatibako xedearekin bat eginez.

## **6.3 Pertsonak**

Langileen kontratazioari dagokionez, langilea kontratatu aurretik, euskarazko ezagutza eta gaitasuna bermatuko dira (euskarazko titulu ofizial bidez edo dagokion proba eginez); izan ere, Kulturaz kooperatiban jendaurreko harremanetarako ezinbesteko baldintza da. Horrez gain, eta kooperatibako helburuak kontuan hartuta, langile orok euskararen erabilera sustatuko du.