

HIZKUNTZA-POLITIKA

abelur
nekazaritza zerbitzuak



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

2004. urtean ABELUR kooperatiba sortu genuenetik argi izan dugu enpresaren funtzionamendurako hizkuntza euskara izango zela.

2009. urtean enpresaren hizkuntza diagnosi bat egitea erabaki genuen. Azterketa horretatik abiatuta, ABELUR kooperatibako hizkuntza-politika definitzeari heldu genion, eta hainbat bilera eta hausnarketaren ondoren, 2011n, urrats garrantzitsua eman genuen: Abelurreko hizkuntza-politika adostu eta kooperatibako Batzar Nagusian onartu genuen.

Abelur Kooperatibako hizkuntza-politika ezinbesteko lan-tresna da, enpresan hizkuntzaren erabilera nolakoa izango den arautzen duen neurri- eta irizpide-multzoa baita.

Bertan, enpresaren ibilbidean, hizkuntza arloan, enpresaren eguneroko lan-jardunean edota momentu eta egoera puntualetan hartu beharreko erabakiak hartzeko baliagarriak eta ardatz izango diren irizpideak jasotzen dira. Horretarako bi ardatzetan oinarritutako sei elementu landu dira: erakundearen irudia, pertsona fisiko edo herritarrekiko harremanak, barne-komunikazioa eta lan tresnak, pertsonen kudeaketa, kanpo-harremanak eta baita kudeaketa-sistema ere.

Irizpideak finkatzeko orduan gure enpresaren izaera, bazkideen nahiak eta filosofia, gure bezeroen ezaugarriak eta gizartean dugun kokapena eta eragina kontutan izan dira. Bestalde, kooperatiba garen heinean, gizartean izan dezakegun eragile-funtzioa aitortu eta euskararen normalizazioan akuilu funtzioa betetzen saiatu beharra ere ikusten dugu.

2018an Bikainen Urrezko ziurtagiria lortu ostean, 2019an berriro berrikusi eta Batzar Nagusian onartu da kooperatibaren hizkuntza-politika. Izan ere, euskararen erabilera arautzeko ez ezik, honako dokumentua funtsezko tresna da kooperatibako langileen artean euskararen erabilera handitzeko eta langileak sentsibilizatzeko.

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.

Abelur kooperatibako errotulazioa gutxienez euskaraz egingo dela bermatu behar da, hau da, euskara hutsean edo ele bietan sortuko dira. Errotulazioaren baitan sartzen dira kanpo-errotulua eta eraikineko errotuluak: segurtasunaren inguruak (batzuetan piktogramak erabiliko dira), aitortza-agiriak, panelak, publizitatea, eskaintzak 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, eta abarretan, euskararen presentzia bermatu beharko da, eta, bi hizkuntzatan eginez gero, euskarari lehentasuna emango zaio.

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

Sustapen-material, katalogo eta abarretan ere euskararen presentzia bermatu beharko da eta lehentasuna emango zaio.

Gaur egun horrelakorik ez daukagun arren, prentsa-oharretan, publizitate-kanpainetan, babesletzak, publi-erreportaje eta abarretan, hartzailearen arabera, euskara erabiliko da edo bi hizkuntzak.

Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoetan, hartzailearen arabera, euskaraz egingo dira edo bi hizkuntza erabiliko dira euskarari lehentasuna emanez.

1.3 Ingurune digitala

Abelur kooperatibako webgunea, www.abelur.eus, bi hizkuntzatan egongo da (euskara eta gaztelania). Gaur-gaurkoz, horrelakorik ez daukagun arren, etorkizunean sare sozialik sortuz eta erabiliz gero, (Facebook, Twitter...) bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, betiere euskarari lehentasuna emanez. Halaber, webgunearen domeinua .eus izango da.

2. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

2.1 Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.

Sarreran aipatu dugun bezala, gure zerbitzu- eta lan-hizkuntza euskara da. Gure jarduerak herritar eta bezero fisikoekin zuzeneko lotura izanik, idatziz ematekoak diren agiriak, komunikazioak, etab. euskara hutsean emango zaizkio, herritarrek kontrakorik adierazten ez badu. Era berean, Abelur kooperatibari euskaraz bidalitako idatzizkoei euskaraz erantzungo zaiela bermatu behar dugu.

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

Abelur 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.

Euskararen presentzia bermatu beharko dute honako hauek:

- Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak.
- Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.
- Kafe- eta janari-makinetako errotuluak
- Sareko edo euskarri informatikoko karpetak izendatzerakoan, euskararen presentzia bermatu beharko da estatu-mailako elkarteetakoak izan ezik, horiek partekatzeakoak baitira.

3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala.

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

- Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak
- Abelur kooperatibak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.
- Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak.
- Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab.
- Kooperatibako dokumentazio ofiziala: eratze-eskriturak gaztelaniaz daude eta estatutuak bi hizkuntzatan.
- Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa.

3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala.

Abelur kooperatibaren lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza euskara izango da. Horrez gain, lankideen arteko harreman guztiak euskara hutsezkoak izatea bultzatuko da gizarte ekimeneko ekintzetan parte hartuz (Euskaraldia eta antzekoak)

3.4 Baliabide informatikoak

Aukera dagoenean, erabili beharreko aplikazioak eta programak euskaraz instalatu eta erabiliko dira: bai aplikazio orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta baita berariazkoak direnak ere (A3 eta antzekoak, hau da, berariazko aplikazioak, interfazea gaztelaniazkoa izan arren, sortzen dituzten testuak eta kalkulu-orriak euskaraz daudela bermatu beharko da).

4. PERTSONEN KUDEAKETA

4.1 Pertsonen kudeaketa

Langile etorri berriei kooperatibako informazioa emango zaie (harrera-gidaliburua eta ahozko azalpenak). Harrera-gidaliburuan jasoko da hizkuntza-politikaren atala.

Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak gutxienez, euskaraz emango direla bermatuko da.

Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztapenak, telefono-zerrendak, eta antzekoetan euskararen presentzia bermatu beharko da.

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

4.2 Laneko prestakuntza

Langile berri bat laneratzean, harrera jasoko du (harrera-gidaliburua eta ahozko azalpenak). Bertan jasoko dira kooperatibako informazio orokorra eta hizkuntza-politika.

Laneko prestakuntza: prestakuntza saioak euskaraz izateko eskaria egingo du Abetur kooperatibak eta prestakuntzan erabili beharreko idatziak eta ahozko jarduna euskarazkoak izatea eskatuko du. Ahozko jarduna bermatzerik ez dagoenean, dokumentazioa euskaraz eskatuko da, eta, hori ere ezinezkoa denean, Abeturrek euskaratuko ditu.

5. KANPO-HARREMANAK

5.1 Administrazioa

Abetur kooperatibak administrazio desberdinekin dituen idatzizko eta ahozko harremanak euskarazkoak izango dira solaskideak horretarako aukera ematen duenean.

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

Abetur kooperatibako bezeroak identifikatuta daude, eta, nagusiki euskal-hiztunak direnez, hauekiko harremanak ahoz eta idatziz euskaraz izango dira.

Produktu eta zerbitzu-**hornitzaileei** dagokionez, eskaria egingo zaie ahozko eta idatzizko harremanak euskaraz izan daitezten. Horretarako, aldiro, gutuna igorri eta jarraipena egingo zaie.

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

Aukera dagoen guztietan, erakundeko kanpo-harremanak euskara hutsezkoak izango dira, bai ahoz eta bai idatziz.

6. KUDEAKETA-SISTEMA

6.1 Estrategia

Hizkuntza-politika erakundeak duen gaineratiko plangintza eta ikuspegiekin lotuta dago eta sorreratik, bere ikuspegi eta filosofiaren baitan dagoen gaia denez, langile berria laneratzean, harrera-gidaliburuan jasoko dute kooperatibako informazio garrantzitsuena eta baita hizkuntza-politikaren gidaliburua ere. Sistematikoki egingo da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Horretarako, Euskara Batzordea izendatuta daukagu eta [Eleguneko](#) teknikariarekin batera, jarraipena egingo zaio. Euskara Batzordeko kideen egitekoa da Artezkaritza Kontseiluari eta kooperatibako gainerako kideei informazio eguneratua ematea kooperatibako ohiko komunikazio-bideetatik. Euskara Batzordea berritzen denean, gutxienez bi kide proposatuko ditu kooperatibak. Horrez gain, Abelur kooperatibak interes-talde guztiei jakinaraziko die hizkuntza-politika duela eta kooperatibaren zerbitzu- eta lan-hizkuntza euskara dela. Aukera dagoen guztietan irizpide hori izango da nagusi.

6.2 Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua

Produktuak edo zerbitzu berriak sortzerakoan, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatuz, euskararen gaia presente izango da, kooperatibako filosofiarekin 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, Abelur kooperatibako langilea izateko ezinbesteko baldintza da.

Kooperatibako organoetako kideak: Abelurreko Artezkaritza Kontseiluko kide izateko edo kooperatibako bestelako organo bateko kide izateko, ezinbesteko baldintza izango da euskarazko gaitasuna bermatuta izatea.