

EUSKALDUNA JAUREGIA, S.A.

HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

2018



ZERBITZU HIZKUNTZA

1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

1.1. ERROTULAZIOA ETA NOIZBEHINKAKO OHARRAK

- 🚩 **Euskaraz bakarrik:** errotuluetako hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean.
- 🚩 Mezua piktograma batez adierazten denean, eta horrela ulergarria denean, ez dugu zehaztuko ez euskaraz, ez gaztelaniaz.
- 🚩 Oro har, **euskaraz eta gaztelaniaz**, euskara lehenetsita (edo goian edo ezkerrean, eta gaztelania letra etzanez).
- 🚩 Errotulazio bat euskaratu behar denean, itzulpena langileek egingo dute (horretarako IKT baliabideak erabili ditzakete), eta, zalantzarik kasuetan, euskara teknikariari galdetu.
- 🚩 Urtean behin, erakundeko errotulazioaren behaketa egin.

1.2. MARKETINA ETA PUBLIZITATEA

- 🚩 **Euskaraz:** euskarazko hedabideetan.
- 🚩 **Euskaraz eta gaztelaniaz:** EAEko hedabideetan, euskara lehenetsita; hedabidearen lehen hizkuntza euskara ez bada ere.
- 🚩 Gainerakoetan tokian tokiko hizkuntzan.
- 🚩 Erakundeko urteko txostena **euskaraz eta gaztelaniaz**
- 🚩 Testua gaztelaniaz sortu bada, eta sortzailea euskaratzeko gai ez denean, itzulpen zerbitzuari eskatuko zaio.

1.3. JENDAURREKO EKITALDIAK

- 🚩 **Euskaraz:**
 - Sarrera eta agurra.
 - Azalpenetan euskara tartekatuta, ahoz zein idatziz (gai bat gutxienez euskaraz).

1.4. INGURUNE DIGITALA

- 🚩 Webgunean edukiak **euskaraz eta gaztelaniaz** kontsultatzeko moduan egongo dira.
- 🚩 Webgunean sartzean **euskarazko** bertsioa aurkituko dugu.
- Sare sozialetan publikazio denetan euskara.

2. BEZEROEKIKO (pertsona fisikoak) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK (zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan)

2.1. IDATZIZKO HARREMANAK

- 🚩 **Euskaraz eta gaztelaniaz:** herritarrei, bezero potentzialei eta bezero berriei.
- 🚩 **Euskaraz:** euskaraz eskatu duten bezeroei.
- Itzulpenik egin behar izanez gero, eta langilea gai ez denean, itzulpen zerbitzuari eskatuko zaio.

2.2. HARRERA

- 🚩 **Euskaraz**, kontraktorik eskatzen ez bada.

2.3. TELEFONOZ, ON LINE ETA AURREZ AURREKO AHOZKO HARREMANAK

- 🚩 Lehen hitza **euskaraz**.
- 🚩 Bezeroak kontraktorik adierazi ezean, gainerako azalpenak **euskaraz** ematea hobesten da.
- 🚩 **Euskaraz** nahitaez, euskaraz eskatzen dutenei. Egokitu den langileak ez dakienean:
 - Zerbitzua euskaraz eman diezaiokeenari pasatu deia. Momentu horretan ez badago inor, edo dagoenak ez badu gaia menperatzen, beranduago deituko zaiola jakinarazi, euskaraz azaldu behar duenari denbora emateko.

LAN HIZKUNTZA

3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

3.1. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA

- 🚩 **Euskaraz:** fotokopiagailuaren interfazea, materialen eta artxiboaren izenak.

· Material edo artxiboen izenen itzulpena langileek egingo dute (horretarako IKT baliabideak erabili ditzakete), eta, gai ez direnean, itzulpen zerbitzuari eskatuko zaio.

3.2. BARNE HARREMANAK IDATZIZ

- 👉 Jakinarazpenak **euskaraz eta gaztelaniaz**.
- 👉 Langile euskaldunen artean, **euskaraz**, idazki laburrak, gutxienez.

BARNE HARREMANAK AHOZ

- 👉 Eskuko telefonoetan kanpoko deietan lehen hitza **euskaraz**.
- 👉 Azalpenak **euskaraz** ematea hobesten da.
- 👉 Lan bileretan (presentziala edo urrutikoa) **euskaraz**, partaideen gaitasunen arabera.

4. PERTSONEN KUDEAKETA

4.1. PERTSONEN KUDEAKETA

- 👉 Langile etorri berriei **euskaraz** egingo zaie harrera: bai hasierako agurra eta baita azalpen orokorrak eman ere.
- 👉 Langile etorri berriei erabilera planaren berri eman.

4.2. LANEKO PRESTAKUNTZA

- 👉 Euskara eskolak langile guztiei eskainiko zaizkie, eta, behar dutenei, gomendatu egingo zaie.

5. KANPO-HARREMANAK

5.1. ADMINISTRAZIOAREKIN

5.1.1. IDATZIZ

- 👉 **Euskara hutsean**: langile euskaldunek, idazki laburrak, gutxienez.

5.1.2. AHOZ

- 👉 Telefonoz, lehen hitza **euskaraz**.
- 👉 Telefonoz, langile euskaldunek **euskaraz**.
- 👉 Lan bileretan (presentziala edo urrutikoa) **euskaraz**, partaideen gaitasunen arabera.

5.2. ERAKUNDE PRIBATUEKIN

5.2.1. IDATZIZ

- 👉 Hornitzaile euskaldunei idazki laburrak **euskaraz** bidali.
- 👉 Hornitzaileengandik euskaraz jasotako komunikazioei euskaraz erantzun. Langilea gai ez denean, itzulpen zerbitzuari eskatuko zaio.

5.2.2. AHOZ

- 👉 Telefonoz lehen hitza **euskaraz**.
- 👉 Telefonoz langile euskaldunek hartzaile euskal hiztunekin **euskaraz**.
- 👉 Lan bileretan (presentziala edo urrutikoa) **euskaraz**, partaideen gaitasunen arabera.

6. KUDEAKETA SISTEMA

6.1. ESTRATEGIA

Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea.

- 👉 Euskara eskolak langile guztiei eskaini. Behar dutenei, eskaintzeaz gain, gomendatu.
- 👉 Langile guztiei IKT baliabideen berri eman.
- Erakundeko ordezkariak urteko kudeaketa plana erakundeko kideei zabaltu.
- 👉 Euskara-plana eta urteko kudeaketa planeko datu eta emaitzak argitara eman eta edozeinen eskura jarri.
- 👉 Urteko kudeaketa plana erakundeko kudeaketa plan orokorraren barruan sartu.

6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUAK edo ZERBITZUA

Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea.

- ▲ Laneko terminologia landu eta eskura jarri.
- ▲ Erakundeko hizkuntza-politika zehaztu, komunikatu eta jarraipena egin.

6.3. PERTSONAK

Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.

- ▲ Ordezkariek urtean behin langileei erabilera-planaren berri eman.
- ▲ Formazio plana zehaztu.