

Durangoko merkatari, ostalari eta zerbitzu enpresentzako **euskararen erabilera areagotzeko dekalogoia**



Aurkibibidea

A.	Sarrera	4
B.	Euskarak balio erantsia ematen die bertako denda eta enpresei	5
C.	Oinarriak	6
D.	Dekalogo: Euskara non, noiz eta nola erabili	7
1.	Irudia eta errotulazioa	7
2.	Emangarriak	8
3.	Publizitatea	9
4.	Ingurune digitala	10
5.	Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak	11
5.1.	Ahozko harremana	11
5.2.	Idatzizko harremana	11
6.	Jendaurreko ekitaldiak	12
7.	Barne komunikazioa	13
7.1.	Ahozko harremana	13
7.2.	Idatzizko harremana	13
8.	Kanpo komunikazioa: administrazioa eta hornitzaileak	14
9.	Kontratazio-irizpideak	15
10.	Euskararen aldeko ekimenak	15
E.	Dirulaguntzak	16

A. Sarrera

Hurrengo lerroetan hainbat aholku eta estrategia proposatzen dira, Dendak Bai elkarteko bazkideen artean eguneroko jardunean hizkuntzen kudeaketa hobetzeko eta euskararen erabilera areagotzeko.

Enpresa baten zerbitzua kalitatezkoa izateko giltzarrietako bat erabiltzaileekin eta langileekin abegikorra izatea da. Horretarako, ezinbestekoa da komunitatearen hizkuntza aniztasuna ondo kudeatzea.

Zentzu horretan, berebiziko garrantzia dauka hizkuntzak non, noiz eta nola erabiliko diren pentsatzeak eta erabakitzeak.

“Pertsonen, enpresen eta erakundeen arteko harreman guztietarako behar da hizkuntza, eta ez da posible hori gabeko jarduera ekonomikorik”

(Eusko Jaurlaritza, 2015:17)

Dekalogoia irakurtzen hasi aurretik, hurrengo galdera hauek aztertzea proposatzen dugu:

1. Hizkuntza produktu/zerbitzuaren parte da?
2. Hizkuntzak garrantzia du interes taldeentzat (bezeroak, hornitzaileak, herritarrak, langileak,...) ?
3. Hizkuntza gai garrantzitsua da lurraldean?

B. Euskarak balio erantsia ematen die bertako denda eta enpresei

Hizkuntzen kudeaketak lehiakortasunean eragiten du eta arlo honetan euskarak abantailak eskaintzen dizkie Durangoko merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu enpresei:

- › Bezeroen eta herritarren **hizkuntza eskubideak eta hautuak errespetatzen** direla adierazten da.
- › Marka, irudi, **nortasun propioa, gauzak egiteko modu propio bat** adierazten da: bertakoa, gertukoa, konfiantzazkoa,...
- › Negozioaren **gizarte erantzukizuna indartzen** du; enpresok gure ingurune naturalean zein sozialean sortzen dugun eraginarekin kontzientziatik jarduten dugula adierazten da. Komunitate osoaren interesak presente ditugula eta komunitatearen garapen sozioekonomikoan inbertsioa egiten dugula adierazten dugu.
- › **Zerbitzuaren kalitatea jakitera ematen** da. Hizkuntza kudeaketa kalitatearen adierazle garrantzitsua da. Bezeroen beharrak eta hautuak kontuan hartzen dituen zerbitzua, kalitatezko zerbitzua da.
- › Enpresaren posizionamendua, **merkatu aukera berriak** eta merkatu-balioa handitzeko aukerak indartzen ditu. Euskara erabilteak produktuen eta zerbitzuen salmentan lagun dezake.
- › **Enpresaren barne-lotura eta barne-kohesioa sendotzen** laguntzen du. Euskarari lekua egiteak hainbat ondorio positibo ekar ditzake barne-kohesioan, enpresarekiko identifikazioan edo langileen gogobetetzean eta motibazioan.

- › Euskararen **balio integratzailea** erakusten da; bertakoak eta kanpotik etorritakoak gure gizartean eta kulturen integratzeko eta parte sentitzeko bokazioa adierazten dugu.
- › Indarrean dagoen **legeria betetzen laguntzen** du.

Euskarak marka propioa dauka eta bertako denden markari eus-kara gehitzeak balio erantsia emango dio.

C. Oinarriak

Herritarron hizkuntza-eskubideak errespetatzeko bokazioaz gain, **gure denden bereizgarri bilakatuko dugu euskararen erabilera areagotzeko konpromisoa**. Horrek, aukera emango digu merkatu aukerak indartzeko, zerbitzuaren kalitatea areagotzeko, bezeroe-kiko asebetetze maila handitzeko, inguruarekiko errespetua eta konpromisoa agerian jartzeko eta euskararen erabileraren susta-penean gure hazia ereiteko.

Horretarako, euskararen presentzia bermatu eta proaktibotasunez jokatuko dugu, hizkuntzen eta kulturen parekidetasuna sustatuz.

D. Dekalogo:

Euskara non, noiz eta nola erabili

Euskararen erabilera sustatzeko DEKALOGOIA gure enpresen jarduerako bi esparru nagusi hauetan, zerbitzu-hizkuntzan zein lan-hizkuntzan, aplikatzekoa da.

1. Irudia eta errotulazioa

Jendaurreko errotulazioa: kanpo errotulazioa (izen komertziala, errotulu nagusia, ordutegia, merkealdiko kartelak...), eta barne errotulazioa (ageriko idatziak eta oharra, prezioak, etiketak..., produktu-katalogoak eta menuak, denda-kateko idatziak, marka jakinetako iragarki orokorrak...).

Euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira; betiere, **euskarari lehentasuna emanaz:**

- › Lehenengo hizkuntza euskara izatea; ezker-eskuin diren euskarrietan, ezkerrean euskara kokatu; euskarazko testuari tamaina handiagoa ezarri eta presentzia ageriagoa eman....

Hurrengo kasuetan, errotulazioa euskaraz soilik jarri ahalko da:

- › Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- › Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.
- › Mezuarekin batera, esanahia argitzeko piktograma bat dagoenean.

2. Emangarriak

Irudi korporatiboari lotutako elementuak (idazpurua eta logotipoa, zigilu nagusia), kutxako agiria, poltsak, biltzeko papera, gutun-azalak, loteria-txartelak eta zozketak, arropetako errotulazioa...

Euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira; betiere, euskarari lehentasuna eta presentzia nabarmenagoa emanez:

- › Lehenengo hizkuntza euskara izatea; ezker-eskuin diren euskarrietan, ezkerrean euskara kokatu; euskarazko testuari tamaina handiagoa ezarri eta presentzia ageriagoa eman.

Euskaraz jartzeak nahasmenik sortzen ez duenean, euskaraz soilik jartzea sustatuko dugu.

- › Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa duenean.
- › Mezuarekin batera, esanahia argitzeko piktograma bat da goenean.



3. Publizitatea

Postontzietako publizitatea, irratia, prentsa eta aldizkariak, telebista, bezeroentzako emargarriak (poltsak, egutegiak, kamisetak, metxeroak...),...

Euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira; betiere, **euskarari lehentasuna eta presentzia nabarmenagoa** emanez:

- › Lehenengo hizkuntza euskara izatea; ezker-eskuin diren euskarrietan, ezkerrean euskara kokatu; euskarazko testuari tamaina handiagoa ezarri eta presentzia ageriagoa eman...

Euskaraz jartzeak nahasmenik sortzen ez duenean, euskaraz soilik jartzea sustatuko dugu.

- › Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- › Esanahia argitzeko, mezuarekin batera piktograma bat dagoenean.

Hizkuntzen kalitatea zainduko da; bereziki zainduaz euskarazko leloak euskaraz sortuak direla, eta ez direla gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa.



4. Ingurune digitala

Webgune, domeinuak, sare sozialak eta bestelako tresna digitalak (WhatsApp Business, mezu elektronikoak...),...

-
- › Argitalpen digitalak **euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz** egongo dira; betiere, **euskarari lehentasuna** emanez.
 - › Hizkuntzen kalitatea zainduko da; bereziki zainduaz **euskarazko leloak euskaraz sortuak** direla, eta ez direla gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa.
 - › Webgunea: edukiak **euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko moduan** egongo dira.
 - › Enpresaren biografia edo aurkezpen datuak euskara hutsez jarri ahalko dira, piktogramekin lagunduta, esanahia argitzeko.
 - › Webgunera sartzean, euskaraz zabaltzeko prestatua egotea.
 - › Sare sozialak: edukiak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira, **euskarari lehentasuna** emanez.
 - › Mezuak hizkuntza bietan argitaratzen direnean, euskarazko mezua lehenengo tokian agertu beharko da.
 - › Enpresako biografia euskara hutsez jarri ahalko da, piktogramekin lagunduta, esanahia argitzeko.
 - › Argazki-oinak, traolak eta gainerakoak euskaraz edo elebidunak izango dira. Elebidunak badira, lehen testua euskarazkoa izango da eta bigarrena gaztelaniazkoa.
 - › Domeinuak: .eus domeinua erabiltzeko apustua egingo da.

5. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak

5.1. Ahozko harremana

Telefonozko harreraren hasierako hizkuntza eta agurra, aurrez aurreko harrera eta agurra, bezeroekiko harremanetan elkarriketa-hizkuntza,...

-
- › Herritarrari zerbitzua ematen zaionean, **euskarazko harrera** bermatuko da, lehen esaldia euskaraz eginez, aurrez aurre nahiz telefonoz, eta ondoren herritarrak aukeratzen duen hizkuntza ofizialean jarraituko da, solaskideak egiten duen hautua errespetatuz.
 - › Herritarrei modu proaktiboan **eskainiko zaie euskaraz egin ahal izatea**, eta haiek hautatutako hizkuntzan gauzatuko dira beti.

5.2. Idatzizko harremana

Aurrekontuak, katalogoak, proposamenak, fakturak, eskuorriak,...

-
- › Aldagarriak diren aurrekontuak, proiektuak eta gisa horretakoetan, **txantiloia**k behintzat **euskaraz eta gaztelaniaz** egongo dira; betiere, **euskarari lehentasuna** emanez.
 - › Aldagarriak ez diren idatzietan, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira; betiere, euskarari lehentasuna emanez.

6. Jendaurreko ekitaldiak

Establezimenduek antolatzen dituzten ekitaldiak (tailerrak, ikastaroak...), edota beste edozeinek antolatuta dendeke ere parte hartzen duten ekitaldiak.

- › Ekitaldietan **euskararen presentzia areagotzea sustatuko** da:
 - › Hasierako hitzartze eta agurrak beti euskaraz izango dira.
 - › Eta hartzaileak euskaldunak direnean, ekitaldiak euskaraz egingo dira.
- › Beste inork antolatuta, bazkide diren enpresak parte hartzen duten ekitaldietan, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz parte hartuko dute; betiere, euskarari lehentasuna emanez.



7. Barne komunikazioa

7.1. Ahozko harremana

Lan bilerak, langileen arteko aurrez aurreko ahozko harremana, telefonozko harremanak,...

-
- › Ahozko komunikazioa: **euskaraz dakiten edo ulertzen duten langileen arteko komunikazioa euskaraz izan dadin sustatuko** da, lan giro euskaldun bat sortuaz.
 - › Lan-bilerak:
 - › Parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.
 - › Kideren batek euskaraz gaitasun nahikoa ez, baina ulertze-ko gai denean, nagusiki euskaraz egingo da bilera.

7.2. Idatzizko harremana

Barne inprimakiak, eskuz idatzitako barne harremanak, kontabilitateko liburuak, programa informatikoak, kontratua eta nominak...

-
- › **Idatzizko komunikazioa euskaraz ere izan dadin sustatuko** da.
 - › Langileei begirako dokumentuak, esaterako nominak eta kontratuak, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.
 - › Enpresako dokumentazio ofiziala, euskaraz eta gaztelaniaz egongo da.

8. Kanpo komunikazioa: administrazioa eta hornitzaileak

Udala, Bizkaiko Foru Aldundia, Durangaldeko Mankomunitatea, Eusko Jaurlaritza, ...

-
- › Administrazioarekiko **komunikazioak euskaraz izatea sustatuko** da.
 - › Administrazioarekiko idatzizko harremana: aukera dagoenean edo euskaraz izatea eskatu duten erakundeekiko komunikazioak euskaraz izango dira.
 - › Administrazioarekiko ahozko harremana:
 - › Lehenengo eta azkeneko hitzak euskaraz izango dira, gero, solaskideak egiten duen hautua errespetatuko da.
 - › Solaskideei modu proaktiboan eskainiko zaie euskaraz egin ahal izatea, eta haiek hautatutako hizkuntzan gauzatuko dira beti.

Hornitzaileekin:

- › Hornitzaileekiko **komunikazioak euskaraz izatea sustatuko** da.
- › Ahozko harremanetan lehenengo eta azkeneko hitzak euskaraz izango dira, gero, solaskideak egiten duen hautua errespetatuko da. Solaskideei modu proaktiboan eskainiko zaie euskaraz egin ahal izatea, eta haiek hautatutako hizkuntzan gauzatuko dira beti.
- › Hornitzaileekiko komunikazioa euskaraz izatea sustatuko da; besteak beste, fakturak euskaraz bidaltzeko aukera erekin aztertuko da.

9. Kontratazio-irizpideak

- › Langile berri bat kontratatu behar denean, ezinbestean aintzat hartuko da euskararen ezagutza; besteak beste, horrela bermatuz herritarrek hautatzen duen hizkuntza ofizialean artatua izango dela.

10. Euskararen aldeko ekimenak

- › Euskararen erabilera sustatzea helburu duten ekimenetan parte hartzea sustatuko da Dendak Bai-ko bazkideen artean eta enpresetako langileen artean. Besteak beste, Euskaraldia eta Korrika.



E. Dirulaguntzak

Baliabideak	Izenburua	Nork	Non?	Datak
Errotuluak eta webguneak	Kanpoko erro- tuluak eta Web guneak euskaraz jartzeagatik dirulaguntzak	Durangoko Udala	www.durango.eus	Maiatza - Urria
Errotuluak eta webguneak	Durangoko Merinaldearen Amankomunaz- goko udalerrietan merkataritza, ostalaritza eta zer- bitzuen arloan kan- poko errotuluak eta euskerazko web orriak jartzeko dirulaguntza	Duran- galdeko Mankomu- nitatea	www.dma.eus	Abuztua - Urria
Itzulpenak eta zuzenketak	Itzulpenak, zuzen- ketak eta aholku- laritza merkatar- i, ostalari, zerbitzu eta elkarreentzako.	Durangoko Udalak	gukeuskeraz@durango.eus y 630474332	Urte osoan zehar