

URTE
2

Euskara
batzordea

EDE

EDE
FUNDAZIOA

Hizkuntza-Politika

Bilbo 2021



EDE Fundazioaren
Euskara Batzordea
edefundazioa.org



Creative Commons: BY-NC-SA
Ilustrazioak: Neutani

Laguntzaileak





1. Aurkibidea

1. Aurkibidea.....	3
2. Sarrera.....	4
3. Euskararen oinarri juridiko eta legalak	5
4. Hizkuntza politikaren xedea.....	9
5. Euskararen aldeko apustua	10
6. Hizkuntza-irizpideak.....	13
7. Errekonozimenduak bikain	25
8. Euskara-planaren kudeaketa	26

2. Sarrera

Hainbat urte daramatzagu EDE Fundazioan euskararen ezagutza eta erabilera bultzatzen. Lehen pausuak 1997 urtean izan ziren, orduan eman ziren aurreneko txinpartak: euskara bultzatzeko gogoia, grina, sensibilizazioa... Gaur egun, egoera asko hobetu dela baieztatu dezakegu. Honetan, eragin zuzena izan dute ibilbidean landutako zenbait aspektuk: Euskara Batzordea, euskara eskolak, Hirugarren Sektoreko Hiztegi teknikoa, hizkuntza irizpideak, diagnosi ikerketak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana, urtez-urteko Euskara Planak, motibazio kanpainak... Baina, euskararen erabilera normalizatu batera heltzeko oraindik zeregina badugu.

Oraingo honetan, azken urteetan Euskara Batzordeak eta zenbait lankidek egindako lanaren ondorioz, "EDE Fundazioaren Hizkuntza Politika Linguistikoa" liburuxka aurkeztuta gatoz. Liburuxka honetan jasotzen dira EDE Fundazioan euskara eguneroko lanean erabiltzeko oinarriak eta irizpideak. Hauek aintzat hartuz, posible izango da euskararen normalizazio-prozesuan aurrera egitea.


Izan ere, hamaika arrazoi ditugu entitatean euskararen erabilera normalizatua bultzatzeko: zerbitzua bezeroen hizkuntzan ematea kalitatearen adierazlea da; euskara bertakoa eta guztiona da; eta, gaur egun indarrean dauden legeak betetzea beharrezkoa da. Horretaz gain, entitate soziala izanik, **bezeroei zerbitzua euskaraz emateko gai izatea eta lana euskaraz egitea, erantzukizun soziala ere bada.**

Bukatzeko, EDE Fundazioa osatzen dugun pertsona guztiei, eta batez ere, Euskara Batzordean, lantaldeetan, euskara eskoletan... lanean aritu diren eta lanean jarraitzen duzuen guztioi eskerrak eman nahi dizkizuegu.



Conchi Martin

*Pertsonen Garapena eta Kudeaketa
koordinatzailea*



3. Euskararen oinarri juridiko eta legalak

1936ko Estatutua 7. Atala.

Euskararen erabilera arautzen duen lehen dokumentuetariko bat izan zen.

1978ko Kostituzioak Estatutuko hizkuntzen oinarrizko arauketa ezartzen du 3. Artikuluan.

Espainiako beste hizkuntzak ere ofizialak izango dira haiei dagozkien autonomia-erkidegoetan, beraietako estatutuekin bat etorritz.

Espainiako Hizkuntza-moten aberastasuna kultur ondarea da, eta ondare horrek begirune eta babes berezia izango du.

1979ko Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 6. Artikulua.

Euskara, Euskal Herriaren berezko Hizkuntza denez, Hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.

Komunitate Autonomoko Erakunde amankomunek Euskal Herriko egoera sozio-linguistikoaren ñabardurak kontutan izanik, bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute, berorien ofizialtasuna erregulatuz, eta berorien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak eta medioak erabaki eta baliaraziko dituzte.

Hizkuntza dela-eta, ez da inor gutxietsiko.

Euskararen erabilera arautzeko azaroaren 24an 10/1982 Oinarrizko legea onartzen du Eusko Jaularitzak.

5. artikulua.

- 1.- Euskal Herriko herritar guztiek dute hizkuntza ofizialak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, bai ahoz eta bai idatziz.
- 2.- Euskal Herriko herritarrei honako funtsezko hizkuntza-eskubide hauek aitortzen zaizkie:
 - a) Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitaterekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz.
 - b) Irakaskuntza hizkuntza ofizial biotan izateko eskubidea.
 - c) Aldizkariak eta irrati-telebistetako eta beste hedabideetako emanaldiak euskaraz jasotzeko eskubidea.
 - d) Lanbide-jarduerak, langintza, politikagintza eta sindikatu-jarduera euskaraz egiteko eskubidea.
 - e) Edozein bilkuratan euskaraz mintzatzeko eskubidea.
- 3.- Herri-aginteen eskubide hauen erabilera ziurtatuko dute Autonomia Erkidegoaren lurraldean, eraginkorrak eta benetakoak izan daitezen.

1992ko Eskualdeetako eta Eremu urriko hizkuntzen Europako kartaren helburu eta printzipio azpimarragarrienak:

- Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzak aitortzea, kultur aberastasunaren erakusle dira eta.
- Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzak sustatzeko ekintza seguru baten beharra, hizkuntzok babestearren.
- Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzak bizitza publikoan eta pribatuan ahoz eta idatziz erabiltzea erraztu eta/edo sustatzea.

Eusko Legebiltzarrak 2003ko abenduaren 22an arautu zuen kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari dagokion Legea.

- Horri esker, herritarrek Administrazioaren aurrean dituzten eskubideak zehaztu ziren.
- VII Kapituluari zera jasotzen da: kontsumitzaile eta erabiltzaileek ondasun eta zerbitzuen gaineko informazioa euskaraz zein gaztelaniaz jasotzeko eskubidea izango dutela. Halaber, bi Hizkuntza ofizialean harremanak izateko eskubidea arautzen da.

Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren 2016ko 6/2016 Legearen 16. Artikulua

- Horren arabera, ardura publikoko gizarte-zerbitzuak Euskal administrazioarekin batera eskaintzen diharduten edo interes orokorreko beste jarduera batzuetan laguntzen duten Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialeko erakundeek "Zerbitzua herritarrek hautatutako hizkuntza ofizialean eskaintzeko ahalegina" egiteko betebeharra izango dute.

Euskararen Oinarri Juridiko eta Legalak

2016

Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialaren 2016ko 6/2016 Legearen 16. artikulua



2003

Eusko Legebiltzarreko 2003ko abenduaren 22an arautu zen komunikatzaileen eta erabiltzaileen Estatutuari dagokion Legea.

1982

Euskararen erabilera arautzeko azaroaren 24an 10/1982 Oinarrizko legea 5. artikulua

1978

1978ko Konstituzioak Estatutuko oinarrizko arauketa ezartzen du 3. artikuluan

1979

1979ko Euskal Herriko Autonomia Estatutuaren 6. artikulua

1936

1992

1992ko Eskualdeetako eta Eremu urriko hizkuntzen Europako kartaren helburu eta printzipio azpimarragarriak

4. Hizkuntza politikaren xedea



Hizkuntza politikaren helburu nagusia, EDE Fundazioan euskararen presentzia eta erabilera areagotzea da. Horretarako hainbat irizpide finkatzen dira. Gai izan behar dugu zerbitzu guztiak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan emateko, betiere, herritarren hizkuntza eskubideak bermatuz.

5. Euskararen ibilbidea EDE Fundazioan

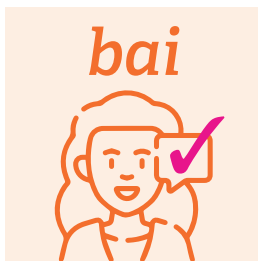
2002



Lehen diagnostikoa

Labayru ikastegiak lehen diagnostikoa egin zuen: euskararen egoera entitatean. Lehen ekimenak eta klaseak ematen hasi ziren.

2006



Lehen ikerketa

Euskararen ezagutza eta erabilera aztertu zen Fundación EDEn eta Suspergintza Elkarteak. % 33 gai da bere lana euskara hutsean egiteko.

2008



Bikain ziurtagiria

Ziurtagiria lortzeko prozesuak berak estrategia berriak ikusten lagundu zigen. 2008an Fundación EDEk lortu zuen Bikain ziurtagiria eta 2009an Suspergintza Elkarteak.

2009

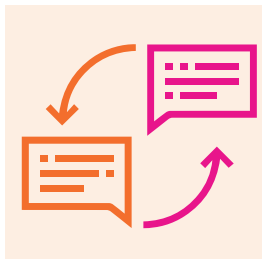


3. Sektoreko Hiztegi Teknikoa

3. Sektoreko Hiztegi Teknikoa argitaratu zen.

“Euskara apurka- apurka erortzen den zirimiria bezalakoa da, eta azkenean erakundearen eguneroko errealitatea betetzen du. Ikerketa “Euskara Euskadiko Hirugarren Sektoreko Entitateetan” Euskadiko Hirugarren Sektorearen behatokia.

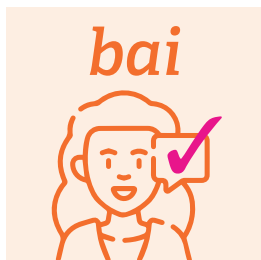
2012



Hizkuntza- Irizpideak

Entitateko Hizkuntza-
Irizpideak zehaztu
ziren.

2016



Bigarren ikerketa

Euskararen ezagutza
eta erabilera neurtzeko
bigarren ikerketa bat
egin zen Fundación EDEn.
%43k C1 du eta %3k C2,
eta horrek lana euskaraz
egiteko gaitasuna eta
ezagutza ziurtatzen ditu.

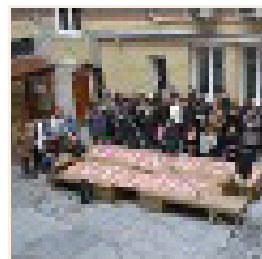
2017



Ikerketa 3. Sektorean

Hirugarren Sektoreko
behatokitik zuzendu zen
EDE Fundazioaren adituen
laguntzarekin. Honako
hau ondorioztatu zen:
Euskadiko entitateetan
euskararen ezagutza gero
eta handiagoa da, baina ez
erabilera.

2020



Normalizazio Plana

Entitateko Politika-
linguistikoaren
diagnosi berria egin
zen, eta honez gain,
“Euskararen Erabilera
Normalizatzeko Plana
2020-2021” diseinatu
zen. % 60 gai da bere
lana euskaraz egiteko.

Euskararen ibilbidea EDE Fundazioan

2020

Normalizazio Plana

Entitateko Politika-linguistikoaren diagnosi berria egin zen eta honez gain, "Euskararen Erabilera Normalizatze Planoa 2020-2021" diseinatu zen. % 60 gai da bere lana euskaraz egiteko.

2017

Ikerketa 3. Sektorean

Hirugarren Sektoreko behatokitik zuzendu zen EDE Fundazioaren adituen laguntzarekin. Honako hau ondorioztatu zen: Euskadiko entitateetan euskararen ezagutza gero eta handiagoa da, baina ez erabilera.

2016

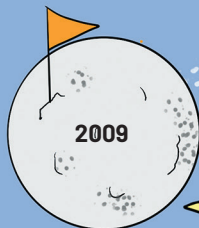
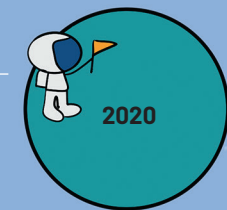
Bigarren ikerketa

Euskararen ezagutza eta erabilera neurtzeko bigarren ikerketa bat egin zen Fundación EDEn.

2012

Hizkuntza-lirzpidiak

Entitateko Hizkuntza-lirzpidiak zehaztu ziren.



2002



2009

3. Sektoreko Hiztegi Teknikoa

3. Sektoreko Hiztegi Teknikoa argitaratu zen.

2008

Bikain ziurtagiria

Ziurtagiria lortzeko prozesuak berak estrategia berriak ikusten lagundu zigun. 2008an Fundación EDEk lortu zuen Bikain ziurtagiria eta 2009an Suspergintza Elkarteak.

2006

Lehen ikerketa

Euskararen ezagutza eta erabilera aztertu zen Fundación EDEn eta Suspergintza Elkarteak.

2002

Lehen diagnostikoa

Labayru ikastegiak lehen diagnostikoa egin zuen: euskararen egoera entitatean. Lehen ekimenak eta klaseak ematen hasi ziren.



6. Hizkuntza-irizpideak

Hizkuntza irizpideak, EDE Fundazioan euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko, Euskara Batzordearen eta erakundearen gogoetaren ondorio dira. Azken urteotan, langileak euskalduntzen egin den ahaleginaren ondorioz, langile ugarik euskaraz lan egiteko gaitasuna dute. Hala ere, gehienbat gaztelaniaz jarraitzen da lanean. Gainera, EDE Fundazioko Plan Estrategikoan eta baloreei dagokionean euskararen aldeko apustua egiten da ondorengoa aipatzen denean: “EDE Taldea es una entidad enraizada en la sociedad vasca, permeada de su cultura e historia y reflejo al mismo tiempo de ella. Abierta al mundo, se enriquece y enriquece en esa convivencia sin olvidar sus orígenes, defendiendo esa identidad cultural desde el respeto o la diversidad. Nos abrimos al mundo, a otros escenarios sociales y culturales, sin olvidar de dónde venimos y dónde hemos nacido. Aspiramos a ofrecer a nuestra sociedad, cultura y lengua el mismo reconocimiento y trato que merecen y obtienen las restantes realidades del mundo abierto y plural en que vivimos.”

Jokaerarako jarraibideak ezartzea du helburu. Irizpideok bi ataletan jasutzen dira: Zerbitzu-hizkuntza eta Lan-hizkuntza.

1.Ardatza: Zerbitzu- hizkuntza

1. Erakundearen irudia

1.1 Errotulazio eta ikus-entzunezkoa

1.1.1 Errotulazio eta ikus-entzunezkoa

Azalpena	Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/ itxita, irteera, sarrera, ongietorrizkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza-agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab.). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan-arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Errotulu nagusia eta logotipoa orain arte bezala mantenduko ditugu: euskara hutsean. Errotuluak eta informazio oharrak, ele bietan jarriko dira. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta eta ondoren, gaztelaniazkoa letra normalez.

1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldia

1.2.1 Argitarapenak. iragarkiak, publizitate-kanpainak, prensa-oharrak eta paper-gauzak

Azalpena	Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, pendrive-ak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Txartel pertsonalak: Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta eta ondoren gaztelaniazkoa letra normalez. Karpetak, orri ofizialak, faktura orria, gutun-azalak... Euskaraz edo ele bietan egongo dira.

1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak	
Azalpena	Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Jendaurreko ekitaldietan hasiera eta amaiera euskaraz egingo da. Aurkezlea euskaraz eta gaztelaniaz adieraziko da, euskarari lehentasuna emanez. Banatzeko euskarriak ele bietan egongo dira eta jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz egongo dira.
1.3 Ingurune digitala	
1.3.1 Webgune eta sare sozialen edukia	
Azalpena	Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak). Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...). Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. “.eus” domeinua
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Katalogoak, banatzeko euskarriak, web orria, feriak, aurkezpen publikoak, publizitatea eta komunikabideetako oharrak. Ele bietan egongo dira eta jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz egongo dira.

2. Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak

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

2.1.1 Idatzizko harremanak

Azalpena	Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak, eta antzekoak. Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak. Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, bezeroen edo herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira. Aplikazio informatikoak eta teknologia berriak. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. Produktuaren fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Fakturak, inprimakiak, fax orriak, etab.. ele bietan egongo dira, baina euskara lehenetsiko dugu. Bezeroekin lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu.

2.1.2 Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzuna

Azalpena	Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Elkarrizketa euskeraz hasten bada, eta bezeroak hori eskatzen badu, euskaraz erantzun behar izango zaio, eta jarraitu. Euskaraz ez badakigu, dakien norbaitengana bidali ahal dugu edota idazkia izanik itzuli.

2.2 Bezeroekiko eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1 Harrera

Azalpena	Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorren bidezko harrera. Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Segurtasuna, protokoloa eta harrera-hizkuntza. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua...
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Aurrez-aurreko eta telefono bidezko harremana : lehenengo hitza beti euskaraz egingo da, eta harreraren euskararen erabilera lehenetsiko da. Erantzungailua: ele bietan egongo da, baina lehenengo euskarazko bertsioa.

2.2.2 Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Azalpena	Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu

2.2.3 Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Azalpena	Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Lehen hitza eta azken hitza euskaraz; eta bezeroak hala eskatuta euskaraz jarraitu

2.Ardatza: Lan- hizkuntza

3.Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

3.1 Lanari lotutako Hizkuntza-paisaia

3.1.1 Lanari lotutako Hizkuntza paisaia

Azalpena	Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Grafia euskaraz eta gaztelaniaz antzekoa denean errotuluak euskaraz izango dira. Gainontzeko errotulazioa ele bietan jarriko da. Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, letra lodiz nabarmenduta, eta horren atzetik, gaztelaniazkoa letra normalez.

3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1 Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Azalpena	Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Euskarazko bertsioa lehenengo joango da beti, eta horren atzetik gaztelaniaz.

3.2.2 Lan- bileretako idatziak

Azalpena	Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bilera-deiak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, hurrenez hurren.

3.2.3 Erakundearen barne harremanetarako idatziak	
Azalpena	Idazki laburrak: e-mailak, oharrik, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, planoak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratzeko eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Idazkien hasiera eta bukaera beti euskaraz izango da. Langile euskaldunak identifikatuko dira eta beraien arteko harremana euskaraz izatea bultzatuko da. Plantilak badaude ele bietan egongo dira.

3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1 Erakundearen barruko lan- bileretako ahozkoak	
Azalpena	Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Teams edo bideokonferentzia bidezko bilerak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan eta aurkezpenetan euskararen erabilera ziurtatzen saiatuko gara. Euskararen gutxieneko presentzia hasiera eta amaiera ziurtatuz.

3.3.2 Erakundearen barruko telefonozko harremanak	
Azalpena	Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Telefonoz ditugun harremanetan hasieran eta amaieran behintzat euskaraz. Pertsonak euskaldunak badira elkarrizketa euskaraz izango da.

3.3.3 Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak.

Azalpena	Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza.
----------	--

HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Hasieran eta amaieran behintzat euskaraz. Pertsonak euskaldunak izanik, elkarriketak euskaraz egingo dira.
---------------------	--

3.4 Baliabide informatikoak

3.4.1 Euskarazko- bertsioen instalazio-kopurua

Azalpena	Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.
----------	--

HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ordenadore guztiek zuzentzaile ortografikoa izango dute. Langileok ordenagailuko programak euskaraz izateko aukera izango dugu (sistema operatiboa eta ofimatika...)
---------------------	--

3.4.2 Euskazko bertsioen erabilera

Azalpena	Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.
----------	--

HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ordenadore guztiek zuzentzaile ortografikoa izango dute. Langileok ordenagailuko programak euskaraz izateko aukera izango dugu (sistema operatiboa eta ofimatika...)
---------------------	--

4. Pertsonen kudeaketa

4.1 Pertsonen kudeaketa

4.1.1 Pertsonen kudeaketa

Azalpena	Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeke sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredua, gaitasunen mapa, etab. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak. Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera deiak, jangelako testuak eta antzekoak
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Langile berriei harrera euskaraz egingo diegu. EDE Fundazioko kontratazio berrietan eta barne promozioan bete beharreko lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna hartuko da kontuan.

4.2 Laneko prestakuntza

4.2.1 Laneko prestakuntza

Azalpena	Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioretan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Formazio-saioretako aurkezpenetan, hasiera eta bukaera, euskaraz izango dira. Ikasleekiko komunikazioa ele bietan izango da. Euskaraz emandako ikastaroak zenbatu egingo dira. Ahal den neurrian ikastaroak euskaraz egingo dira.

4.2.2 Ikastaroen kudeaketa

Azalpena	Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ikastaro- deialdiak ele bietan izango dira.

5.Kanpo-harremanak

5.1 Administrazioa

5.1.1 Administrazioekiko idatzizko harremanak

Azalpena	Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzutea (idatziz). Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz bakarrik izango dira, legeak bestelakorik esaten ez badu.

5.1.2 Administrazioekiko ahozko harremana

Azalpena	Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz).
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

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

5.2.1 Erakunde pribatuetaiko idatzizko harremanak

Azalpena	Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Erakunde pribatu batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz izango da, legeak bestelakorik esaten ez badu.

5.2.2 Erakunde pribatuetaiko ahozko harremanak

Azalpena	Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Erakunde pribatu batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

5.3 Bestelako haremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etb.

5.3.1 Beste entitateekiko idatzizko harremana

Azalpena	Entitate batek beste entitateekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Beste entitate batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Ele bietan izango dira eta zerbitzua jasoko duen kolektiboa euskalduna bada, euskaraz izango da, legeak bestelakorik esaten ez bada.

5.3.2 Beste entitateekiko ahozko harremana

Azalpena	Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea.
HIZKUNTZA IRIZPIDEA	Bileretan, aurkezpenetan eta hitzaldietan EDE Fundazioak euskararen presentzia ziurtatuko du, behintzat hasieran eta amaieran. Hizkuntza betebeharrak eta eskaera guztiak asebeteko dira.

7. Errekonozimenduak Bikain

Bikain, Euskararen Kalitate Ziurtagiria: Ziurtagiri ofizial, publiko eta doakoa da, Eusko Jaurlaritzak luzatzen duena, eta enpresa nahiz erakunde batean euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa egiaztatzen duena.

BIKAIN ZIURTAGIRIA- EDE Fundazioa

EDE Fundazioan Zilarrezko Ziurtagiria eskuratu dugu 2008. urtean.

Ziurtagiri horrek erakusten du EDE Fundazioa maila ertainean dagoela euskararen presentziari eta kudeaketari dagokienez.

BIKAIN ZIURTAGIRIA- Suspergintza Elkartea

Suspergintza Elkarreak Zilarrezko Ziurtagiria eskuratu dugu 2009. urtean.

Ziurtagiri horrek erakusten du Suspergintza Elkartea maila ertainean dagoela euskararen presentziari eta kudeaketari dagokienez.



8. Euskara-planaren kudeaketa

Euskararen normalkuntza lortzeko eragile garrantzitsuenak.

