Euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren ebaluazioa

**ERAKUNDEAREN AURKEZPENA**

**2024**

**ENTITATE PRIBATUAK**

Ebaluatuko den erakundearen izena:



**1. ERAKUNDEAREN DATUAK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Izaera juridikoa:** | |  |
| **Langile kopurua sexuaren arabera bereizita:** | |  |
| **Langile elebidun kopurua sexuaren arabera bereizita** | |  |
| **Talde bateko kide, edo zentral baten menpekoak zarete? (Bai/Ez)** | |  |
| **Egoitza nagusiaren helbidea eta iristeko lotura-mapa:** | |  |
| **Egoitza honez gain, ebaluatuko diren egoitzak zerrendatu eta lotura-mapa:** | |  |
| **Jarduera:** | |  |
| **Ingurune digitala: Webgunea(k), sare sozialak…:** |  | |  |
| **Erakundearen erabaki-organoak azaldu:** |  | |  |
| **Datorren urtean edo datozen urteetan erakundearentzat garrantzitsuenak izango diren 2-4 erronkak aipatu (adibidez: produktu edo zerbitzu berri bat, merkatu berriak, planta/eraikin berriak…):** |  | |  |
| **Erakundeari buruz jakin beharreko argibide, berezitasun garrantzitsuenak:** |  | |  |

**2. ERAKUNDEAREN EGITURA ETA ORGANIGRAMA**

**2.1. Erakundea egituratzeko modua (organigrama, jarduera/prozesuen mapa…)**

**2.2. Ebaluatu beharreko egoitza nagusiko egitura zerrendatu, eta atal bakoitzari dagokion informazio osagarria zehaztu:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atalaren izena (zuzendaritza, komunikazioa, administrazioa, giza baliabideak…)** | **Jarduera** | **Langile-kop.** | **Elebidun kop.** | **Arduradun euskalduna (bai/ez)** | **Batez besteko adina** | **Zehaztu harremanak norekin dituen atal bakoitzak (herritarrak, erakunde pribatuak, administrazioa, hornitzaileak, aliatuak…)** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**2.3. Ebaluatu beharreko egoitza gehiago izanez gero, bete hurrengo taula:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Egoitzaren/eraikinaren/bulegoaren izena** | **Jarduera** | **Langile-kopurua** | **Elebidun kopurua** | **Arduradun euskalduna (bai/ez)** | **Zehaztu harremanak norekin dituen egoitza/eraikin/bulego bakoitzak (herritarrak, erakunde pribatuak, administrazioa, hornitzaileak, aliatuak…)** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |

**3. ERAKUNDEAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZU ETA PRODUKTUEN AZALPENA**

Hurrengo taulan erakundeak herritar, bezero fisiko, edo erakundeei ematen dizkien zerbitzu eta produktu GUZTIAK zerrendatu behar dira. Horrela, ebaluazio-taldeak argi izango du erakundeak zer zerbitzu/produktu ematen duen, norentzako (hartzailea zein den) eta nolakoa den euskararen presentzia eta erabilera hauetako bakoitzean (eskaintzen den, bermatzen den, zerbitzu horretan dauden erakundeko langileen hizkuntza-gaitasuna zein den, eta abar). Zerbitzu edo produktu hauek erakundeak azpi-kontratatuko enpresek zein beste pertsona batzuek emandakoak badira, errenkada horri kolorea aldatu mesedez.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Erakundeak ematen dituen zerbitzuak eta produktuak zerrendatu** | **Zertan datza zerbitzu/produktua?** | **Erakundeak ematen dituen zerbitzu/produktu guztiak kontuan hartuta, honen pisua (%) adierazi, bezero edo ordu kopuruagatik, fakturazioagatik…** | **Zein da zerbitzu/produktu horren bezero-mota, herritarrak/bezero fisikoak, enpresa pribatu edo erakunde publikoak? zehaztu bezero mota bakoitzaren ehunekoa (%)** | **Zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen da? E: euskaraz**  **ELB: ele bietan**  **G: gaztelaniaz bakarrik** | **Zerbitzu/produktu honetan bezeroak hartzen duen idatzizko materialetik zenbat dago euskara hutsez edo elebietan? (% eman)** | **Bezeroekin ahozko harremanak euskaraz egin ahal izatea bermatzen da? (%0 inoiz, %100 guztietan)** | **Zein da zerbitzua eskaintzen dutenen euskara-gaitasuna? (% eman)** |
| A ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| B ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| D ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea herritarra edo bezero fisikoa bada, *EMEren 2. elementuan ebaluatuko da (Zerbitzu-hizkuntza)*

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea entitate publikoak badira, *EMEren 5.1. azpi-elementuan ebaluatuko da (Kanpo harremanak- erakunde publikoak)*

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea entitate pribatuak badira, *EMEren 5.2. azpi-elementuan ebaluatuko da (Kanpo harremanak- erakunde pribatuak)*

**4. EMEREN APLIKAGARRITASUNA EBALUATUKO DEN ERAKUNDEAN**

BIKAIN ebaluazio-prozesuan EMEren lehen mailako elementu guztiak (6) aztertzen dira, nahiz eta ebaluatutako erakundeak elementu bat edo gehiago lantzeko eskumenik ez izan. Hortaz, hurrengo taulan zehaztu zure erakundeak zuzenean 6 elementu hauek lantzeko eskumenik duen, eta kasu horretan zein atal/prozesu/pertsona diren elementu bakoitzarekin erlazionatuta daudenak. Elementu horretan erakundeak eskumenik ez badu, idatzi oharretan nork duen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EMEren lehen eta bigarren mailako elementuak** | **Horiek lantzeko eskumenik?**  **Baiezkoa baldin bada, zehaztu zeintzuk diren elementu horri (bisitan) erantzuna emateko unitate/sail/prozesu/talde/pertsona egokienak** | **Oharrak**  **(Ezezkotan, eskumena nork du?)** |
| **1. Erakundearen irudia**  1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak  1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak  1.3. Ingurune digitala |  |  |
| **2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak)/Herritarrekiko harremanak**  2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edo produktua eskaintzeko orduan  2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman eta produktua 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 (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.  5.3.Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab. |  |  |
| **6. Kudeaketa-sistema**  6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea  6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea  6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea |  |  |

**5. AUTODIAGNOSTIKOAREN INGURUKO INFORMAZIOA**

BIKAIN ebaluazioa jasoko duen erakundeak, web aplikaziotik bete behar du autodiagnostikoa, baina Word formatuan dago hemen, nolakoa den ikusi ahal izateko eta nahi duenak lana aurreratzeko aukera izan dezan. Hala ere, eta esan bezala, web aplikaziotik beteko du autodiagnostikoa ebaluatutako erakundeak, datuak talde ebaluatzaileak ikusgarri izateko.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nola egin da erakundearen autodiagnostikoa?**  Talde bat osatu da, pertsona bakarrak egin du, 2-3 pertsona egon dira, modu parte-hartzailean egin da… | Hemen erantzun |
| **Nola kalkulatu da autodiagnostikoan azaltzen den elementuen Hedadura?**  Laginak hartuta, adierazleak eta neurketekin, pertsonen iritziak jasota, modu orokorrean kalkulatu dira… | Hemen erantzun |

**AUTODIAGNOSTIKOA**

**OHAR GARRANTZITSUA: Hurrengo orrialdeetan Autodiagnostikoa egiteko erabiltzen den "tresna" daukazu. BIKAIN ebaluazioa jasoko duen erakundeak, Web aplikaziotik bete behar du Autodiagnostikoa, baina Word formatuan jarri dugu hemen, nolakoa den ikusi ahal izateko eta nahi duenak lana aurreratzeko aukera izan dezan.**

Autodiagnostikoarekin, zure erakundearen hizkuntza-egoera islatuko duzu, 2 ardatz eta 6 elementuetan, eta 3 pauso emango dituzu:

**1. Urratsa: SENDOTASUNA**. Elementu horretan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeko dagoen planteamendua aztertuko da, hau da, zenbateraino eta nola dagoen hedadura hori ziurtatuta (ezarritako tresnak, jarraibideak, mekanismoak, errebisioak, lidergoa, erakundeko kudeaketa sisteman txertatuta izatea, etab.). Bi galdera azaltzen dira elementuetako bakoitzaren hasieran (6.elementuan izan ezik). Bi galdera hauek erantzun behar dira, galderen eskuinaldean, talde ebaluatzaileari informazio baliagarria emateko.

**2. Urratsa: HEDADURA**. Elementu horretan, euskararen presentzia eta erabilera zenbateraino dagoen zabalduta edo garatuta. Hemen euskaraz (euskara hutsez) egiten dena eta elebitan egiten dena (edo hiru eletan, alegia, euskara beste hizkuntzekin batera erabiltzen da) zehaztuko da, %etan azalduz. Datuak tresnan sartzerakoan, aplikazioak bi datu horien batura egingo du, eta horrek emango du elementu horretan euskararen presentzia eta erabileraren hedadura.

**3. Urratsa: “Oharrak”** izeneko laukitxoan, elementuak aplikagarriak diren adierazi, eta hedadurari buruzko informazioa eman (zabalkundea, maiztasuna, edukiak, ebaluatzaileek kontuan hartu beharrekoak, etab.) azaldu, bereziki, hedadura %100 edo 0 ez denean. Oso garrantzitsua da toki honetan informazio on eta zehatza ematea, ebaluatzaileek erakundearen egoeraren berri izateko, eta "hedadura"n jarritako %aren zergatia ulertu dezaten.

Autodiagnostikoa ondo egitea eta betetzea oso garrantzitsua da. Alde batetik, zure erakundearen errealitatea ezagutzeko tresna baliagarria izan daitekeelako, eta bestetik, ebaluatzaileek euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren inguruko informazio zehatza, osatua eta fidagarria izan dezaten.  Horregatik, hurrengo galderak erantzutea eskatzen dizugu:

|  |
| --- |
| 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Erakundearen irudia | | | |
| Sendotasuna | | | |
| Elementu honen hizkuntza-irizpideak azaldu (zeintzuk, nork onartuta, nork komunikatuta, nork egiten duen jarraipena, erakundearen kudeaketa sistemarekin nola integratzen den…): | Hemen idatzi | | |
| Zein da elementu hauen sortze-hizkuntza (gaztelania edo euskara)? (portzentajea eman eta zergatiak azaldu) eta zeintzuk dira hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak?: | Hemen idatzi | | |
| Hedadura | | | |
| 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak** 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. | % | % | Azalpenak eman (ezkerrean jarritako hedadura arrazoitzeko).  Aurreko bi zutabeak batuta (euskara hutsez edo elebitan egiten dena batuta) %100 ez bada, hemen azaldu beharko duzu zergatik ez den %100, zer dagoen, zer falta den, zein den arrazoia. |
| 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak** Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CDak/DVDak, pendrive-ak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab. |  |  |  |
| **1.2.2. Jendeaurreko ekitaldiak** Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak. |  |  |  |
| 1.3. Ingurune digitala | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia** 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. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak | | | | |
| Sendotasuna | | | | |
| Elementu honen hizkuntza-irizpideak azaldu (zeintzuk, nork onartuta, nork komunikatuta, nork egiten duen jarraipena, erakundearen kudeaketa sistemarekin nola integratzen den…): | | |  | |
| Zein da elementu hauen sortze-hizkuntza (gaztelania edo euskara)? (portzentajea eman eta zergatiak azaldu) eta zeintzuk dira hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak?: | | |  | |
| Hedadura | | | | |
| 2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan | Euskaraz | Elebitan | | Oharrak |
| **2.1.1. Idatzizko harremanak**  Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloiak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun-inkestak, matxurak), eta antzekoak. Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-café-ak, interneten bidezkoak, etab). 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 (App-ak, SharePoint-a, Dropbox-a, etab.) 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. |  |  | |  |
| **2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak** Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea. |  |  | |  |
| 2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan | Euskaraz | Elebitan | | Oharrak |
| **2.2.1. Harrera**  Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorraren 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, Call-center automatizatuak, txanda hartzeko makinak, etab. |  |  | |  |
| **2.2.2.Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak**  Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. |  |  | |  |
| **2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak** Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea. |  |  | |  |

|  |
| --- |
| 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak | | | | |
| Sendotasuna | | | | |
| Elementu honen hizkuntza-irizpideak azaldu (zeintzuk, nork onartuta, nork komunikatuta, nork egiten duen jarraipena, erakundearen kudeaketa sistemarekin nola integratzen den…): | | | |  |
| Zein da elementu hauen sortze-hizkuntza (gaztelania edo euskara)? (portzentajea eman eta zergatiak azaldu) eta zeintzuk dira hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak?: | | | |  |
| Hedadura | | | | |
| 3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia** 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. |  |  |  | |
| 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak**  Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak. |  |  |  | |
| **3.2.2. Lan-bileretako idatziak** Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab. |  |  |  | |
| **3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak** Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteak, planoak, makinen 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 (eratze-eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloiak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua. |  |  |  | |
| 3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak** Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Skype-a edo bideokonferentzia bidezko bilerak. |  |  |  | |
| **3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak** Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza. |  |  |  | |
| **3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak** Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza. |  |  |  | |
| 3.4. Baliabide informatikoak | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua**  Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab. |  |  |  | |
| **3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera** Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak. |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4. Pertsonen kudeaketa | | | | |
| Sendotasuna | | | | |
| Elementu honen hizkuntza-irizpideak azaldu (zeintzuk, nork onartuta, nork komunikatuta, nork egiten duen jarraipena, erakundearen kudeaketa sistemarekin nola integratzen den…): | | | |  |
| Zein da elementu hauen sortze-hizkuntza (gaztelania edo euskara)? (portzentajea eman eta zergatiak azaldu) eta zeintzuk dira hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak?: | | | |  |
| Hedadura | | | | |
| 4.1. Pertsonen kudeaketa | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **4.1.1. Pertsonen kudeaketa** 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 balioztatzeko 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-jakinarazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak. |  |  |  | |
| 4.2 Laneko prestakuntza | Euskaraz | Elebitan | Oharrak | |
| **4.2.1. Laneko prestakuntza**  Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioetan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza. |  |  |  | |
| **4.2.2. Ikastaroen kudeaketa** Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab. |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5. Kanpo-harremanak | | | |
| Sendotasuna | | | |
| Elementu honen hizkuntza-irizpideak azaldu (zeintzuk, nork onartuta, nork komunikatuta, nork egiten duen jarraipena, erakundearen kudeaketa sistemarekin nola integratzen den…): | | |  |
| Zein da elementu hauen sortze-hizkuntza (gaztelania edo euskara)? (portzentajea eman eta zergatiak azaldu) eta zeintzuk dira hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak?: | | |  |
| Hedadura | | | |
| 5.1. Administrazioa | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak** 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). Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak** Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz). |  |  |  |
| 5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak... | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak**  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. Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak** 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. |  |  |  |
| 5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab. | Euskaraz | Elebitan | Oharrak |
| **5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak** 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. |  |  |  |
| **5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak** Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. Kudeaketa-sistema | | | | | | | |
| 6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea | Azalpena | | | | |  | |
| **6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa**  “Hizkuntza-politika” (helburu nagusia, hizkuntza-irizpideak, ordenantzak, etab.) zehaztu da. Planteamenduak erakundeari bere osotasunean eragiten dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuta dago (kalitatearekin, ingurumenarekin eta prebentzioarekin egiten den bezala). Erakunde barruko eta kanpoko interes-taldeen (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioko erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonei eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabaltzen zaie, horien proaktibotasuna pizten da (euskaraz hitz egiten gonbidatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da. Entitateak itunak eta aliantzak dauzka beste entitateekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, etab.) eta gizartean egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza-sistemari profesional euskaldunak eskatzea). Entitatea euskararen erabileran eredu da. Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua dago. Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jartzen dira, eta lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten neurriak hartzen dira. Hizkuntza-kexak jasotzen dira, konponbidean jarri eta berriro ez gertatzeko neurriak hartzen dira. Hizkuntzen kudeaketako emaitzen joera positiboa den edo ez aztertzen da. Ebaluazio-datuak jasotzeko metodologia eta prestakuntza jaso dute. |  |  | |  | |  | |
| **6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzaileren bat, etab.).**  Ekimen planifikatua garatzeko batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da. Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonen dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena, etab.) aurrekontuak taxutzen dira. Euskarazko dokumentuak estandarizatu dituzte, lanari lotutako zerrenda terminologikoak egin dituzte. |  |  | |  | |  | |
| 6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea | Azalpena |  | |  | |  | |
| **6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa** Bezeroen edo herritarren hizkuntza-beharrizanak identifikatuta daude eta kontuan izaten dira ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzeko edo eskatzeko orduan, etab. Hornitzailea kontratatzean hizkuntza-politika eta dagozkion irizpideak betetzen dira eta jarraipena egiten da. Erakundeak bezeroei edota herritarrei eskainitako zerbitzuak emateko egindako kontratazioetan hizkuntza-irizpideak ezartzen dira eta horren jarraipena egiten da. |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  | |  | |
| 6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea | Azalpena |  | |  | |  | |
| **6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena**  Langile berriak kontratatzerakoan eta lanpostuak barne-promozioaren bidez betetzen direnean, hizkuntza-politika kontuan hartzen da. Euskararen presentzia eta erabilerari, eta ezagutza erabilerarekin lotzeko egitasmoei buruzko informazioa ematen zaie. Pertsonen euskara gaitasuna eta lanpostuen hizkuntza-beharrak uztartzen dira. Kontratatuari lehen momentutik azaltzen zaio zein den bere lan-hizkuntza. Euskara ulertzen dutenekin lehen kontaktua euskaraz dela bermatzen da. Azterketa komunikatiboak egiten dira langileen hizkuntza-prestakuntza beharrak identifikatzeko, eta horren arabera antolatzen dira ikastaroak. Ebaluazioak egiten dira aurrerapen-mailaren jarraipena egiteko eta atzerapausoak ekiditeko. Langileen euskara-prestakuntza lanpostuen perfilen eta beharren araberakoa da. Ikaste-prozesuetan ari diren (euskalduntzen zein alfabetatzen) langileen jarraipena egiten da, eta ikastetik erabilerara salto egiteko urratsak egiten dira eta konpromisoak hartzen dira. Erakundeak pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du eta eguneratu egiten du. Langileei hizkuntza-politikaren berri eman zaie, guztiek ezagutzen dute eta badakite hizkuntza-irizpideek nola eragiten dioten bakoitzari. |  |  | |  | |  | |
| **6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea**  Erakunde ordezkariek euskara-batzordea, segimendu-taldea, etab. sustatzen dituzte eta horietan parte hartzen dute. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakundea osatzen duten pertsonei. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte. Lidergoa lantzeko proiektuak aurrera eramaten dira erakundean eta eredu dira. Bilakaera aztertu eta aurrera urratsak ondo kudeatu daitezela bermatzen da. Erakunde-ordezkariek eta zuzendaritzako kideek parte hartzen dute erabilera-planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan. |  |  | |  | |  | |