



1. gida

Arreta-bideen

irigarritasunari buruzko

jarduera-protokoloa



1. gida

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko jarduera-protokoloa.

Lehen edizioa: 2024ko uztaila



Gidaren egilea:

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Hiri Agenda Saila,
Irisgarritasun Unibertsalaren Euskadiko Estrategia garatzeko esparruan.



ETXEBIZITZA ETA
HIRI AGENDA SAILA

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y
AGENDA URBANA

Koordinazio teknikoa:

Etxebizitza, Lurzoru eta Arkitektura

Zuzendaritza

IKEI & ILUNION Accesibilidad ABEE

Irakurketa errazaren egokitzapena:

ErrazTEA, Irisgarritasun kognitiboa bermatzeko zerbitzua

Baliozkotasun lantaldea:

ErrazTEAren baliozkotasun lantaldea





Dokumentu hau interaktiboa da

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko jarduera-protokoloa

1.	Hitz garrantzitsuak	4
2.	Sarrera	5
3.	Protokoloaren helburua	8
4.	Nori zuzentzen zaio	9
5.	Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko gomendioak	10
5.1.	Aurrez aurreko arreta	11
5.2.	Arreta digitala	32
5.3.	Telefono bidezko arreta	37



Gida honetan ezagutzen ez dituzun hitzak egon ahal dira.

Hitz hauek garrantzitsuak dira irisgarritasuna zer den jakiteko.

Atal honetan, hitz zail horiek azalduko ditugu:

Irisgarritasun unibertsala: Inguruneak, zerbitzuak eta produktuak izan behar dituzten ezaugarriak dira, mundu guztiak erabili ahal izateko.

Begizta magnetikoa: Audifonoak edo entzumen-inplanteak dituzten pertsonak soinuak argiago entzutea ahalbidetzen duen aparatua da.

Interaktiboa: Pertsona eta ordenagailu baten artean informazioa partekatzea da. Ordenagailua eta pertsona hizketan ari balira bezala da.

Pantaila-irakurgailua: Tresna elektronikoko baten pantailan jartzen duen guztia irakurtzen duen programa informatikoa da. Ikusmen-desgaitasuna duten pertsonak informazioa jaso ahal izateko.

Irakurketa erraza: Irakurtzeko zailtasunak dituzten pertsonak irakurtzen ari direna ulertzeko testua egokitzen da irakurketa errazera. Irakurketa errazak arau zehatz batzuk jarraitzen ditu.

Mugikortasun murriztua duten pertsonak: Modu iraunkorrean edo modu partzial batean mugitzeko zailtasunak dituzten pertsonak dira. Leku batetik bestera mugitzeko edo goiko gorputz-adarrak, behekoak edo biak mugitzeko gaitasuna murriztuta duten pertsonak dira.

Protokoloa: Protokolo bat ekintza edo jarduera batzuetan jarraitu beharreko arauen multzoa da. Adibidez, larrialdi-protokoloak esaten digu nola jokatu behar dugun larrialdietan.



Aurkibidera itzuli

2 Sarrera



Euskal Autonomia Erkidegoak lege bat du erkidegoa irisgarriagoa izan dadin.

Lege horrek 20/1997 Legea du izena, eta nabarmentzen du gizartean guztion integrazioa eta parte-hartzea sustatzearen garrantzia.

Aldi berean, gizarteko edozein esparrutan eragozten duen oztopo guztiak ezabatzearen garrantzia defendatzen du.

Gida hau Euskal Autonomia Erkidegoak jarraitu beharreko protokoloa da, herritarrari ematen zaion arreta irisgarria izan dadin.

Protokolo bat ekintza edo jarduera batzuetan jarraitu beharreko arauen multzoa da.

Horrek esan nahi du, esaten digula zer egin behar dugun arreta eskuragarria izan dadin.



Gizarteak beharrezkotzat jotzen du hiriak, eraikinak edo garraioak irisgarriak izatea. Baita ere, eremu horietan eskaintzen diren zerbitzuak pertsona guztientzako eskuragarriak izatea.

Protokolo honek herritarrei arreta emateko zerbitzuen irisgarritasuna hobetzeko gomendioak azaltzen ditu.

Hainbat argibide deskribatzen dira, pertsona guztien irisgarritasun-beharrei erantzuteko.



Gida honek informazio gehigarria duten beste webgune batzuetara eramaten zaituzten estekak ditu. Webgune horietako informazioa ez dago irakurketa errazean.

Araudia

Desgaitasuna duten pertsonen sarbideari eta arretari buruzko araudirik berriena eta nabarmenena honako hau da:

[193/2023 Errege-dekretua, martxoaren 21ekoa, desgaitasuna duten pertsonen irisgarritasunerako eta diskriminaziorik ezerako oinarritzko baldintzak arautzen dituen, jendearen eskura dauden ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko eta erabiltzeko.](#)



Egin klik urdinezko letren gainean arau hau ikusteko.

Arau honek zerbitzu publikoek jarraitu beharreko arau orokorrak deskribatzen ditu:

Zerbitzu publikoek desgaitasuna duten pertsonen aukera-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako eskubidea errespetatu behar dute. Debekatuta dago desgaitasunagatiko edozein diskriminazioa egitea.

Horregatik, garrantzitsua da herritarren arreta-zerbitzuek pertsona guztien beharrak kontuan hartzea.

Horrela, arreta hobe, eskuragarriagoa eta berdintasunezkoa izango da.



Aurkibidera itzuli

3

Protokoloaren helburua

Protokolo honek, herritarrentzako arretak nolakoa izan behar duen azaltzen du.

Arreta aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa edo interneten bidez izan daiteke.

Oztopoak ezabatzeko eta zerbitzuak hobetzeko eskura dauden ekintzak eta laguntzak zehazten dira.

Ekintza eta laguntza horiek sektore pribatuari laguntzen diote.

Herritarrentzako arreta-bideak



Aurrez aurrekoa



Telefono bidezkoa



Interneten bidez



Aurkibidera itzuli

4

Nori zuzentzen zaio

Protokoloa herritarrentzako arreta-zerbitzuetan lan egiten duten pertsoneri zuzenduta dago, pertsona guztientzako zerbitzu irisgarriagoa eskaini ahal izateko eskura dauden tresnak ezagutu ditzaten.



← Aurkibidera itzuli

5

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko gomendioak



Puntu honetan, arreta-zerbitzuaren eta komunikazio-kanal bakoitzaren irisgarritasun-gomendioak azalduko ditugu:

- Aurrez aurreko arreta.
- Arreta digitala.
- Telefono bidezko arreta.

Zerbitzu bakoitzak 2 gauza garrantzitsu izan behar ditu kontuan:

1. Eskaintzen den informazioa ulergarria izatea.
2. Komunikazio-kanalak eta dokumentuak irisgarriak izatea.

Pertsona bakoitzak bere beharren arabera eskatzen dituen ordezeko formatuetan eskuragarri egon behar dira.

Adibidez, ulertzeko zailtasunak dituen pertsona batek irakurketa errazean behar du informazioa.

5.1. Aurrez aurreko arreta



Zerbitzuaren deskribapena

Pertsonen arteko aurrez aurreko arreta duen zerbitzua da. Herritarren arretarako bulegoetan ematen dena, turismo bulegoak edo eraikin publikoetako lekuetan kudeaketa espezifikoei buruzko informazioa ematen dutenak.

Irisgarritasun-gomendioak

Aurrez aurreko arretan komunikazioa ona izateko, 3 puntu nabarmentzen ditugu:

1. Profesionalek formakuntza izatea
pertsona guztientzako tratuari eta arreta egokiari buruz.
2. Ingurune fisikoa irisgarria izatea.
Adibidez, arreta-mahaia gurpil-aulkietara egokituta egotea.
3. Komunikazioa irisgarria izatea eta komunikazioa errazteko laguntza izatea.
Adibidez, zeinu-hizkuntzako interprete bat, gorra den pertsona batentzat.

Aniztasunari, gaitasunari eta irisgarritasunari buruzko prestakuntza garrantzitsua da arreta egokia emateko.

ISEKek arreta ona emateko modua eta sentsibilizazioa ematen die profesionali.

ISEK Euskadiko Irisgarritasuna Sustatzeko Kontseilua da, eta desgaitasuna duten pertsonak ordezkatzeko dituzten erakunde eta elkarteek osatzen dute.

Garrantzitsua da bulegoetako eta eraikinetako irisgarritasun fisikoa aztertzea dauden oztopoak adierazteko.

Aurkitu diren oztopoei konponbideak bilatu behar zaizkie, inguruneak, produktuak eta zerbitzuak pertsona guztiek erabili ahal izateko.

Barrualdean zein kanpoaldean dauden seinaleak aztertzea ere gomendatzen dugu.

Jarraian, hiri-ingurune eta eraikineko guneeetan kontuan hartu beharreko irisgarritasun-ezaugarriak azalduko dira.



Hiri-ingurunea

Eraikina iristea

Edozein pertsona, aurrez aurreko arreta jasotzeko, lehenik eraikina iritsi behar da.

Horregatik, hiri-ingurunea oso garrantzitsua da, batez ere;

- Garraio publikoaren irisgarritasuna,
- mugikortasun urriko pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku-plazak
- eta oinezkoentzako bideak.



Garraio publikoa

Garraio publikoak, tamaina ertaineko eta handiko udalerrietako eraikinetara hurbildu behar gaitu.

Baita ere, herritar guztientzako erabilera inklusiboa bermatu behar du.

Gainera, garraio publikoetako markesinek eta geltokiek irisgarritasunari buruzko araudia bete behar dute.

Hiri-ingurunea

Norberaren ibilgailua

Pertsona askok automobila erabiltzen dute eraikinetara iristeko.

Kasu horretan, gaur egungo arautegiak ezartzen dute, mugikortasun murriztua duten pertsonentzat gordetako aparkaleku batzuk jartzea.

Garrantzitsua da kontuan hartzea eraiki guztietan, aparkaleku hauek daudela eta haien kokapenak eta diseinuak arautegia jarraitzen dutela.

Oinezkoentzako bidea

Garrantzitsua da bideak oinezkoentzat irisgarriak izatea.

Ibilbideek kontuan hartu behar dute:

- Aldapa edo arrapala egokia izatea.
- Zabalera nahikoa izatea.
- Oztoporik ez izatea eta seinaleztapen egokia edukitzea.



Eraikinerako sarbidea

Eraikinerira iristen garenean,

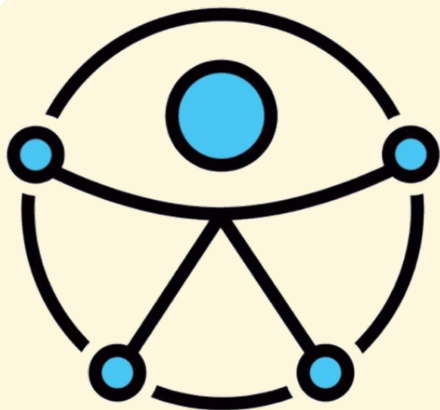
kanpotik erraz identifikatu behar da.

Identifikazio-seinaleak argiak izan behar dira.

Tamaina, diseinu eta kokapen egokia izan behar dute.

Era berean, eraikinerako sarbide irisgarria zein den adierazi behar da

irisgarritasunaren nazioarteko ikurraren bidez.



Irisgarritasunaren Nazioarteko Ikurra.

Sarrera eta kontrol- eta informazio-guneak

Pertsonak eraikineran sartu ondoren,
eraikinaren sarrerako irisgarritasuna balioztatuko dute.

Eraikinaren barruko espazioa, bertan dauden gelak eta
zerbitzuak ondo seinaleztatu behar dira.

Seinaleak ulergarriak izan behar dira.

Garrantzitsua da informazioa eta seinaleak
formatu desberdinetan egotea:

- Pantaila digitalak.
- Direktorioak edo mapak.

Seinaleztapenaren helburua da eraikinaren barruan
pertsonek mugikortasuna eta orientazioa erraztea.



Seinaleztapenaren ezaugarriak:

- Sarreratik ondo identifikatuta egotea.
- Sarreraren ondoan kokatuta egotea.
- Ukimen-ikusizko zoladura erabiltzea.

Ukimen-ikusizko zoladura lurrean jartzen den elementu bat da.

Ukimen-ikusizko zoladurak, ikusteko desgaitasuna duten pertsonari ze ibilbide jarraitu behar duten laguntzeko balio du.

- Diseinu egokia izatea, erabilera errazteko.
- Seinaleztapen elementuak oztopo ez izatea.



Ukimen-ikusizko zoladura.

Zebra-bide baten arriskuaren berri ematen dio ikusteko desgaitasuna duen pertsonari.

Erabilera publikoko eraikin baten barruan normala da sarbidea kontrolatzeko sistemak izatea.

Adibidez, eskaner edo tornu bidezkoak.

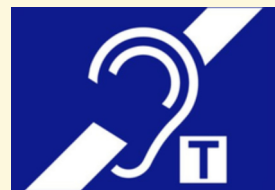
Sistema horiek irisgarriak izan behar dira herritar guztiei sarbidea ahalbidetzeko.

Adibidez, arkuen eta tornuen zabalerak kontuan hartu behar ditu gurpil-aulkian doazen pertsonak, haur-orgatxoak edo maletak eramaten dituzten pertsonak.

Eraikinak metal-detektagailuak baditu bisitariei jakinarazi behar zaie, gaixotasun jakin bat duten pertsonak ezin dute bertatik igaro.

Sarreraren informazio-mahaia egonez gero, elementu hauek izan behar ditu:

- Beheratutako espazioa gurpil-aulkia erabiltzen duten pertsonentzako.
 - Diseinu eta dimentsio egokiak.
 - Seinale ikusgarriak.
 - Begizta magnetikoa jarri eta seinaleztatzea.
 - Begizta magnetikoa laguntza bat da audifonoa duten pertsonentzat.
 - Sarrerarekin lotuta egon behar du ukimen-ikusizko zoladuraren bidez.
- Arreta-mahaia sarreratik hurbil badago ez da beharrezkoa.



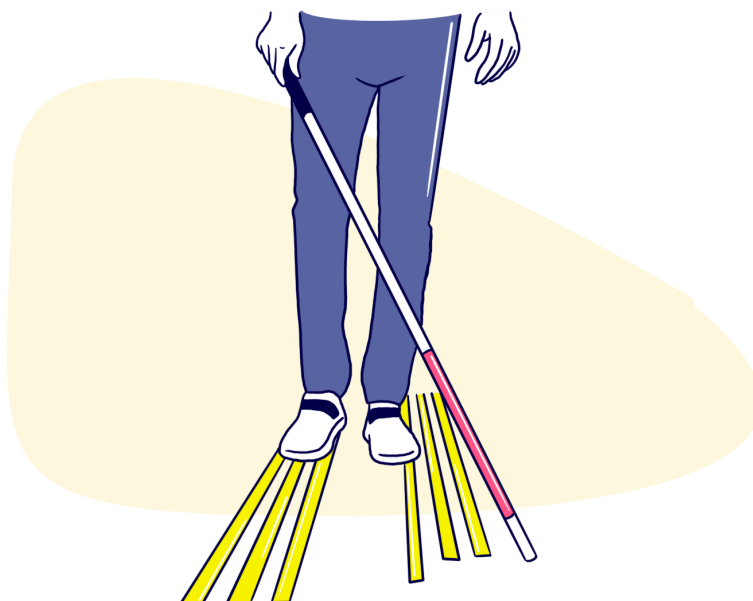
Begizta magnetikoaren seinalea

Komeni da segurtasuneko eta zaintzako arreta-mahaian dauden langileek desgaitasuna duten pertsonen arretari buruzko prestakuntza jasotzea.

Barneko joan-etorriak

Ataritik eraikineko edozein eremutara joatea pertsona guztientzat irisgarria izan behar da.

Ibilbidea irisgarria izateko, orientazio ona izan behar du, eta helmuga edo eremu bakoitza erraz identifikatu behar da.



Nola lortu ibilbidea irisgarria izatea?



Ibilbide batek irisgarria izateko honako ezaugarri hauek bete behar ditu:

- Behar bezala seinalizatuta egotea.
- Irisgarritasun fisikoa kontuan izatea.
Adibidez, eskailera-mailak ez egotea, arrapalak egokiak izatea edo ateak zabalak izatea.
- Pertsonak estropezu egin dezaketen oztoporik ez izatea.
- Eraikinak solairu bat baino gehiago baditu, bakoitzak igogailu edo arrapala irisgarriak izan behar ditu.

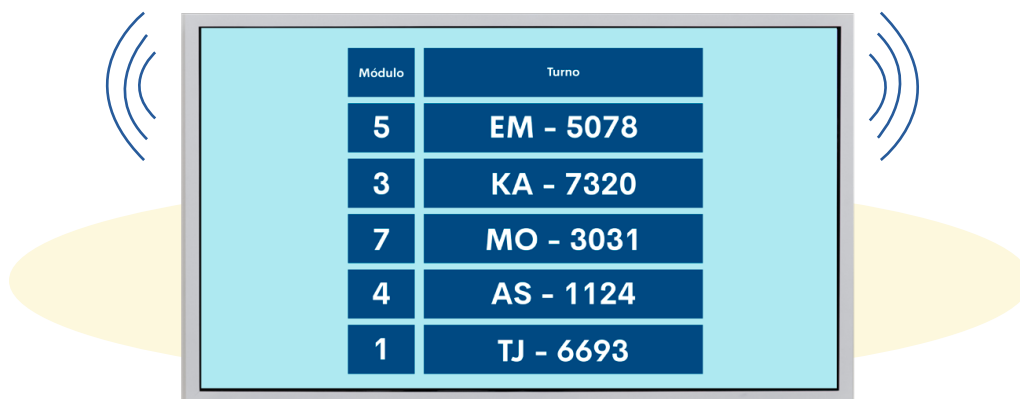
Aurrez aurreko arreta-gune irisgarria

Eraikin publiko askotan, arreta eman aurretik, gure txanda itxaron behar dugu.

Normalean, eraikin horiek

txandakako arreta-sistema izaten dute.

Sistema honek abisatu egiten digu gure txanda denean.



The diagram shows a central rectangular display with a light blue background. Inside the display is a table with two columns: 'Módulo' and 'Turno'. The table lists five entries. On either side of the display, there are three curved lines representing sound waves, and a yellow oval shape is positioned behind the display, suggesting a speaker or a queue area.

Módulo	Turno
5	EM - 5078
3	KA - 7320
7	MO - 3031
4	AS - 1124
1	TJ - 6693

Garrantzitsua da arreta-sistema horiek erabiltzeko errazak izatea.

Ikusgai egon behar dira. Altuera egokian eta erraz ulertzeko moduko diseinua izan behar dute.

Txandakako arreta-sistema horiek informazioa bisualki eta soinuaz transmititu behar dute, pantailen eta megafoniaren bidez.

3 alderdi garrantzitsu arreta-puntua irisgarria izan dadin:



1. Diseinua.

Aurrez aurreko arreta-mahaiak honako hauek izan behar ditu:

- Ezagutzen lagunduko duten seinale argiak.
- Begizta magnetikoa. Piktograma unibertsalaren bidez seinaleztatuta. Gogoratu, begizta magnetikoa audifonoa duten pertsonentzat, informazioa hobeto entzutea eragiten du.
- Altuera egokia eta hutsunea duten erakusmahaiak, gurpil-aulkietan dauden pertsonak hankak sartu ahal izateko.
- Eserleku erosoak eta hurbil daudenak, itxaronaldian eseri behar duten pertsonentzat.



2. Informazio eta komunikazio-prozesua.

Eskaintzen den informazioa ulergarria izan behar da, hizkuntza argian eta ahoskera onarekin.

Era berean, komunikazioa errazteko beharrezko laguntzak izan behar dira.

Adibidez, zeinu-hizkuntzaren interpretea entzumen-urritasuna eta zeinu-hizkuntza erabiltzen duten pertsonentzat.



3. Langileen prestakuntza egokia.

Langileek irisgarritasunari eta tratu egokiari buruzko prestakuntza izan behar dute.

Tratua eta komunikazio egokia

Kontuan izan behar dugu pertsona, eta ez haren desgaitasuna.

Funtsezkoa da bere beharrak kontuan izatea

komunikazioa ona izateko.



Desgaitasun fisikoa

Desgaitasun fisikoa duten pertsonak mugitzeko arazoak dituzte eta kasu batzuetan, hitz egiteko arazoak ere.

Batzuetan desgaitasun fisikoa duten pertsonak laguntzaileekin etor daitezke.

Kasu horretan, desgaitasuna duen pertsonari zuzendu behar zaio beti, eta ez haren laguntzaileari. Pertsona horiek autonomoak dira eta beren kabuz erantzun dezakete.

Elkarrizketa eroso izateko, espazioa egokia izan behar da. Hitz egiten ari diren pertsonen artean aurrez aurreko distantzia nahikoa izan behar da, gurpil-aulkian doan pertsona batek lekua izateko eta ondo ikusteko, burua altxatzeko beharrik izan gabe.

Ez bultzatu gurpil-aulkian doan pertsona, berak eskatzen ez badizu. Laguntza behar badu, jarraitu bere gomendioak.

Badaude desgaitasun fisikoa izan dezaketen pertsonak eta gurpil-aulkia erabiltzen ez dutenak.

Kasu hauetan, garrantzitsua da laguntza behar duten galdetzea eta ez ziurtatz jotzea.



Ikusmen-urritasuna

Ikusmen-urritasuna duten pertsonak erabatitsuak izan daitezke edo gutxi ikus dezakete.

Ikusmen-urritasuna duten pertsonen mugikortasuna seguruagoa izan dadin, pasabideetan oztoporik ezin dira egon.

Gainerako desgaitasunekin bezala, gomendatzen da pertsonari galdetzea ea laguntzarik behar duen.



Ikusmen-desgaitasuna duten pertsonekin hitz egiteko honako jarraibideak kontuan izan behar dira:

- Modu naturalean eta argian hitz egin behar da.
Ez dira gorrak, beraz, ez oihukatu.
- Elkarriketa agurtzen eta aurkezten hasi.
- Lekuak adierazten dituzten hitzak saihestu behar dira.
Adibidez, hemen edo han. Entzun gaitzakete, baina ingurua ikusten ez dutenez, ez dute jakingo zertaz ari garen.
- Keinuak saihestu.
- Ikusmen-desgaitasuna duen pertsonari abisatzea gelatik irteten bagara. Hori egin ezean, oraindik berarekin gaudela pentsa dezake.
Era berean, itzultzen bagara berriz gelara, horren berri eman behar dugu.

ONCEk bere webgunean adierazten du, [nola lagundu itsuei joan-etorrietan.](#)



Entzumen-urritasuna

Entzuteko desgaitasuna duten pertsonak entzuteko arazoak dituzte.

Pertsona batzuk erabat gorrak dira.

Hau da, ez dute ezer entzuten.

Eta beste batzuk, gor partzialak dira.

Hau da, zerbait entzuten dute,

baina oso gutxi.

Pertsona gor batekin hitz egiten dugunean jakin behar da

ea zeinu-hizkuntza erabiltzen duen komunikatzeko.

Kasu horretan, zeinu-hizkuntzako interprete batek lagun dezake.

Hitz egitean, pertsona gorrearengana zuzendu behar gara eta

ez haren laguntzailearengana.



Eraikin publikoetan, arreta-zerbitzuak interprete bat jarri behar du eskura, zeinu-hizkuntza erabiltzen duten pertsonentzat.

2 gauza egin ditzakegu egoera horretan:

1. Arreta aurretiko hitzorduarekin ematen bada, galdetu une horretan zeinu-hizkuntzako interpreterik beharko duen.
2. Komunikazioan lagunduko diguten sistema digitalak erabiltzea.
Sistema horiek interpreteak dituzte, eta interpreteek pertsona gorrarekin komunikatzen laguntzen digute, ordenagailuaren edo mugikorraren bidez.

Gehien erabilitako sistema baten adibidea [SVisual](#).



Hona hemen **gomendio** batzuk:

- Naturaltasunez hitz egitea.
- Ondo eta poliki ahoskatzea, zeinu-hizkuntzako interpreteak mezua ondo helarazi dezan.
- Ahoa ez estaltzea, pertsona gorra ezpainak irakurtzen egon daiteke.
- Pertsonarengandik hurbil eta aurrez aurre jartzea, eta argi ona dagoen leku batean.
- Leku lasaietan edo zarata gutxi dagoen tokietan jartzea.
- Begietara begiratzea eta gehiegi ez mugitzea.



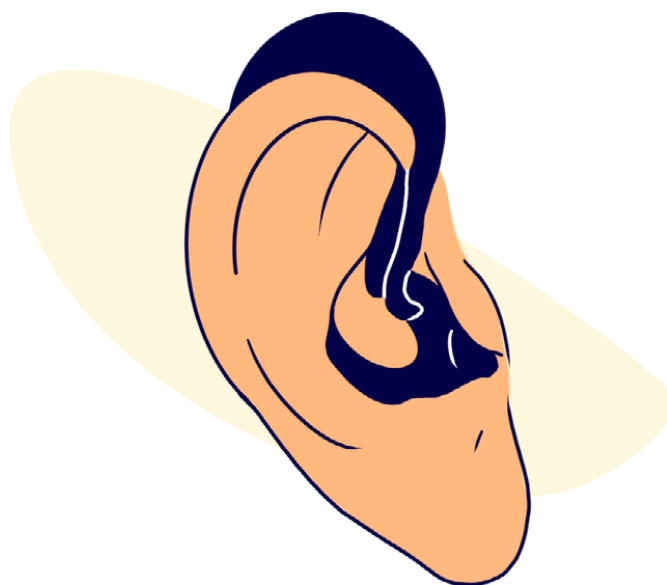
Pertsona gor batekin hizketan hasteko,
ohartarazteko, ukitu sorbalda edo argibideak egin.

Baita ere, berarekin hitz egin nahi dugula
jakinarazteko, keinu bat egin.

Elkarrizketan zehar galderak egin ditzakegu
zer ulertzen duen jakiteko.

Entzumen-desgaitasuna duten pertsonak daude
entzuteko aparatuak dituztenak,
adibidez, audifonoak.

Pertsona batek aparatu horietako bat eraman arren,
zarata gehiegi badago, baliteke ondo ez entzutea.



Irisgarritasun kognitiboari lotutako eskakizunak dituzten pertsonak

Irisgarritasun kognitiboa da gauzek, espazioek edo testuek duten ezaugarria, pertsona guztiek uler ditzaten.

Atal honetan, herritarrei ematen zaien informazioa hobeto ulertzeko gomendioak ikusiko dira.

Denok izan ditzakegu arazoak informazioa ulertzeko, baina pertsona batzuk zailtasun handiagoak dituzte, adibidez:

- Adimen urritasunen bat eta ulertzeko zailtasunak dituzten pertsonak.
- Adinekoak.
- Kultura-maila edo hezkuntza-maila baxuko pertsonak.
- Hizkuntza ikasten ari diren pertsonak.

Pertsona horiek irisgarritasun kognitiboa behar dute.

Irisgarritasun mota honen bidez, informazioa erraza izatea eta mundu osora iristea lortuko da.

Hona hemen hainbat **gomendio** ulertzeko zailtasunak dituzten pertsonekin komunikatzeko:

- Naturala izatea.
- Modu errazean, argian eta zehatzean hitz egitea.
- Mezua ez infantilizatzea.
- Ulergarriak ez diren hitzak edo teknizismoak saihestu.
- Hizkuntza arrunta erabiltzea.
- Enpatia izatea.

Enpatia beste pertsonaren lekuan jartzea da, nola sentitzen den ikusteko.

- Pazientziarekin jardutea eta sor dakizkiokeen zalantzei erantzutea.



Egokiena da daturik garrantzitsuenak idatziz eta irakurketa errazean eman ahal izatea.

Kontsultatu dezakezu UNE araua.

[UNE 153101: 2018 EX araua, irakurketa errazari buruzkoa.](#)



5.2. Arreta digitala



Zerbitzuaren deskribapena

Arreta digitala herritarrari komunikabide elektroniko edo informatikoen bidez ematen dena da.

Adibidez, web-orriaren, posta elektronikoaren edo bideokonferentzien bidez.

Arreta mota horrek honako hauetan izan behar du kontuan irisgarritasuna:

- Web orriak.
- Mugikorrerako aplikazioak.

Irisgarritasun jarraibideak pertsona guztien beharrei erantzuteko garrantzitsuak dira.

Informazioa irisgarria izateko

3 baldintza hauek bete behar ditu:

1. Erraz aurkitzea.
2. Edukia eskura egotea eta ulergarria izatea.
3. Erabilgarria izatea.

Irisgarritasun-gomendioak

Web orrien eta aplikazioen garapenean,

WAI elkarteak egiten dituen

erabilerraztasun-gomendioei jarraitu behar diegu.

Elkarte honek webgunea hobetzen lan egiten du eta

WAI siglengatik ezaguna den web erabilerraztasun proiektu bat dauka.

WAI **Web Accessibility Initiative**-ren siglak dira, eta euskaraz web erabilerraztasunerako ekimena esan nahi du.



Esteka hau sakatuz, [Web Edukirako Erabilerraztasun-jarraibideen Sarrera](#) eskura daiteke.



Eusko Jaularitzaren web orriek erabilerraztasun-jarraibideak betetzen dituzte.

Web orriek, irisgarriak izateko, honako jarraibide hauek bete behar dituzte:

- Ondo antolatuta egotea, nabigazioa errazteko.
- Hizkuntza aldatzeko aukera izatea.
Horrela, ahots-programek erabiltzaileari egokituko zaizkio.
- Pantaila-irakurleek orrian jartzen duen guztia irakurtzen dute.
Horrela, informazioa entzun dezakegu, irakurri beharrean.
Irudiei testua gehitu behar zaie, programak irudi horiek erakusten dutena deskribatu ahal izateko.
- Zerrendak erabiltzea informazioa errazago emateko.
- Testuak edo irudiak mugimenduan ez jartzea, irakurtzeko zailak direlako.
- Nabigazio intuitiboa eta erraza izatea.
- Ulertzeko hizkuntza erraza erabiltzea.
- Web orrian jartzen ditugun esteken berri ematea.
- Estekak daudenean, leiho berri bat irekiko den azaldu behar da.

Adibidez, beste web orri baterako esteka.

Web orriek eta aplikazio irisgarriek aukera ematen diete pertsona guztiei horiek erabiltzeko eta informazioa eskuratzeko.

Araudia

Web-orriak eta aplikazioak irisgarriak izateko arauak honako hauek dira:

[Maiatzaren 8ko 11/2023 Legea, produktu eta zerbitzu jakin batzuen irisgarritasunari buruzko Europar Batasunaren Zuzentarauaren transposizioari buruzkoa.](#)



[Administrazio Publikoaren Euskal Institutuaren gomendioak web-orriak sortzeko.](#)



[UNE 153101: 2018 EX araua, irakurketa errazari buruzkoa.](#)



Irakurketa erraza idazteko modu bat da, eta arau batzuk jarraitzen ditu.

Irakurketa errazak, ulertzeko zailtasunak dituzten pertsonek informazioa hobeto ulertzeko balio du.

Jarraian, dokumentuetarako irisgarritasun-jarraibide garrantzitsuenak deskribatuko ditugu. Dokumentu horiek hemen idatzita egon daitezke:

Word



PDF



PowerPoint



Dokumentu hauetako jarraibide aipagarrienak:

- Pantaila-irakurgailu batek behar dituen elementuak erabiltzea, testua eta erabilitako irudiak ondo irakurtzeko.
- Hizkuntza hautatzeko aukera izatea.
- Irudien edo taulen deskribapena sartzea.
- Erraz ulertzeko moduko zerrendak edo taulak egitea.
- Letra-tipo erraza eta kolore-kontraste onekoa erabiltzea.
Letra-tamainak gutxienez 12 puntukoa izan behar du.
- Taulak sinpleak izan behar dira.
Zutabe bakoitzean izenburuak izan behar dituzte.
- Estekei buruzko informazioa eman.
Adibidez: nora garamatzan, gainean klik eginez gero, leiho berri bat irekiko bada.
- Ez erabili kolorerik informazioa emateko.
- Testuaren eta hondoaren artean kontraste ona erabiltzea.
- Letra lodia erabili, zerbait garrantzitsua azpimarratu behar denean soilik.
- Letra etzanak eta azpimarratua saihestu.
- Testua ezkerrean kokatu.

Jarraian, Word, PDF eta PowerPointarako informazio zehatzagoa emango da.



Worden idatzitako dokumentuetarako irisgarritasun-jarraibideei buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, klikatu esteka honetan: [Microsoften irisgarritasun-egiaztatzailea](#)



PDF dokumentua Adobe Profesionalarekin sortu ondoren, irisgarritasunaren egiaztapena egiteko aukera eskaintzen da. Aukera honekin irisgarritasun-akatsak adierazten dira.

PDF dokumentuei buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, klikatu hemen: [Irisgarritasun-egiaztatzailea PDF formatuan](#)



Power Pointerako jarraibide hauek hartu behar ditugu kontuan:

- Diapositiba bakoitzari izenburu bat ematea, irakurketa eta dokumentuaren barruko kokapena hobetzeko.
- 18 letra-tamainarekin edo handiagoarekin idaztea.
- Bideoek azpтитuluak izan behar dituzte entzumen-desgaitasuna duten pertsonentzat.
Baita ere, gertatzen dena deskribatzen duen audioa, ikusmen-desgaitasuna edo itsutasuna duten pertsonentzat.

PowerPointi buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, sakatu hemen: [PowerPoint aurkezpen eskuragarriak](#).



5.3. Telefono bidezko arreta



Zerbitzuaren deskribapena

Telefono bidezko arreta herritarraren eta administrazio publikoaren arteko komunikazioa da, honako hauen bidez:

- Telefono-kanala.
- Posta elektronikoa.
- SMS mezuak.
- WhatsApp edo Telegram.
- Papera. Adibidez, liburuxka, kartelak edo posta arrunta.



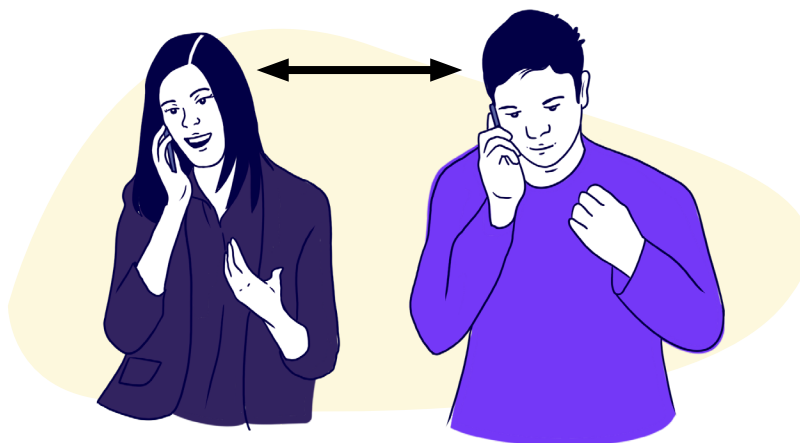
Irisgarritasun-gomendioak

Telefono bidezko arretak eta komunikaziorako-kanalak, telefonoa, posta elektronikoa edo WhatsAppa, adibidez, irisgarriak izan behar dute, eta informazioa eman behar diote herritarrari.

Informazioak ezaugarri hauek izan behar ditu:

- Formatu desberdinetan ematea, adibidez, idatziz eta audio bidez.
- Pertsona mota bakoitzarentzat irisgarria eta egokitua izatea.
- Argia eta ulergarria izatea.

Herritarrekin komunikatzeko erabiltzen ditugun kanalek, galdetzeko edo jasotzen duten informazioa zabaltzeko aukera eman behar dute.



Arreta egokia emateko jakin behar dugu nola jarri nahi duen harremanetan pertsonak. Pertsona batzuk nahiago dute dei bat jaso eta beste batzuk mezu bat jaso mugikorrean.

Telefono edo mezu bidezko arretaz gain, bidaltzen ditugun dokumentuek irisgarriak izan behar dute eta formatu desberdinetan egon behar dute mundu osoarentzat.

Adibidez:

- Idatzizko informazioa.
- Braillez.
- Azalpenen bat ematen duten bideoen bidez.
- Dokumentu digital irisgarri batera eramango gaituen QR kode batekin.



Telefono bidezko kanalarik dagokionez arau bat dago.

Arau honek, IKT produktu eta zerbitzuetarako irisgarritasun-baldintzak du izena.

IKT Informazioaren eta Komunikazioen Teknologiaren siglak dira.

Klikatu hemen arau hau ikusteko: [UNE - EN 301549:2022](#)



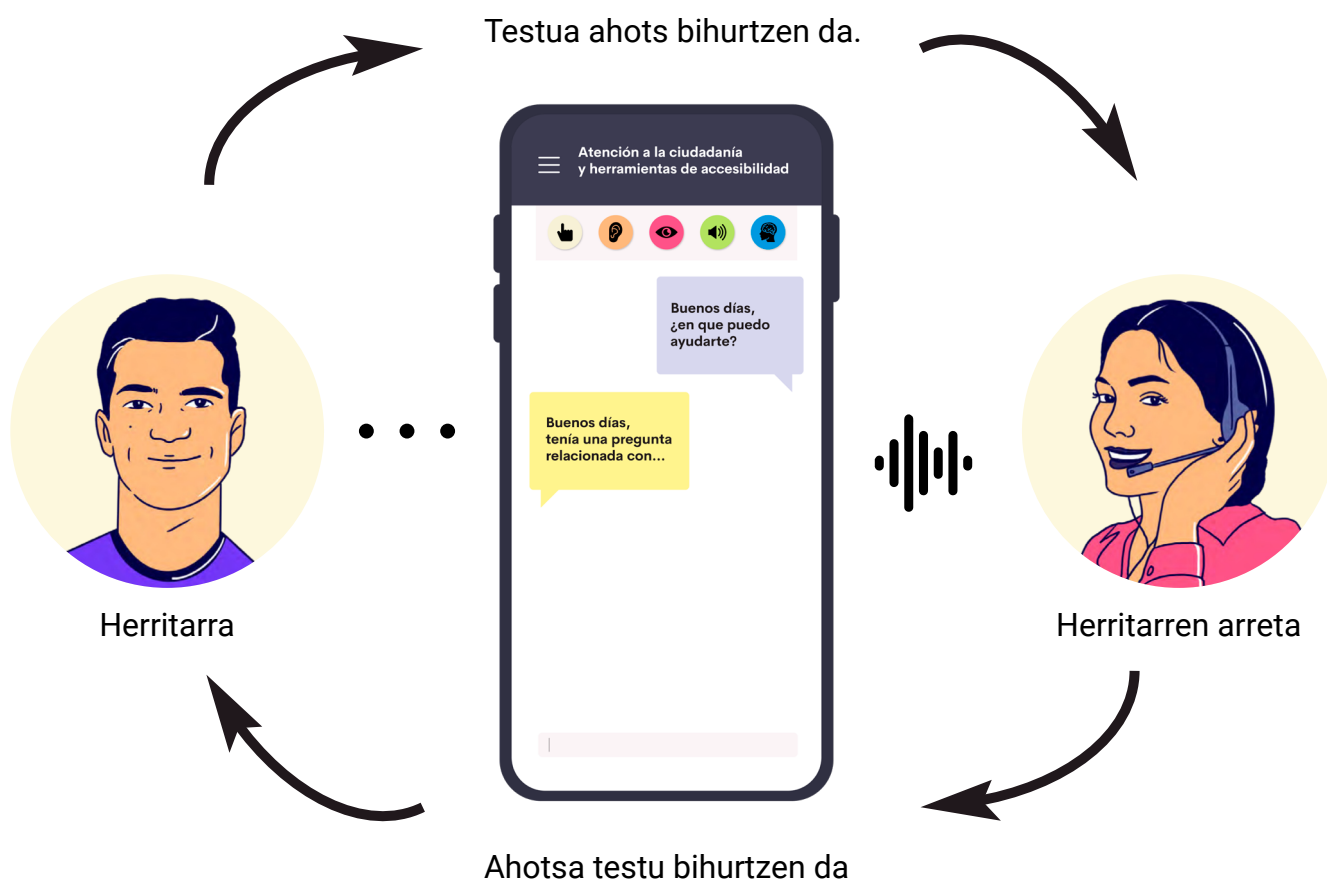
Arau horrek jarraibideak ematen ditu telefono bidezko arreta eskuragarria eta egokia izan dadin.

Arau honen puntu nabarmenak

Arauak jarraibide garrantzitsu batzuk jasotzen ditu:

1. Herritarrari telefono bidezko komunikazioak dituen irisgarritasun-ezaugarriak ezagutaraztea.

Adibidez, enplegu-bulego baten web-orrian eskuragarri dauden erabilerraztasun-baliabideen eta ezaugarrien berri ematea.



2. Pertsonak irisgarritasun-neurriak

aktibatzeneko aukera izan behar du deia hasterakoan.

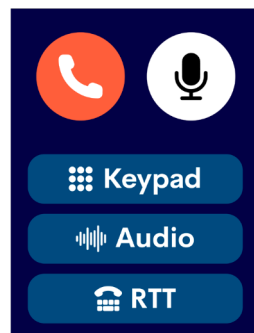
Adibidez, ahotsaren edo teklatuaren artean aukeratu ahal izatea, ahots bidezko dei automatikoetan dagozkion aukerak hautatu ahal izateko.



Pertsona batzuek mugitzeko arazoak dituzte; telefonoa erabiltzeko eskuak erabili edo teklatu behar badute, baliteke ezin erabili izatea. Beste aukera bat eskaini behar zaie, adibidez deia ahotsarekin aktibatzea.



Komunikazioa ahots bidezkoa bada, testua denbora errealean aktibatu ahal izatea. Denbora errealeko testua hitz egiten duzun pertsonari testu-mezuak bidaltzeko aukera ematen duen aukera bat da. Aukera honek ahotsa eta testua aldi berean erabiltzeko aukera eman behar du.



3. Bideo-dei bat egiten badugu,
azpituduluak ikusteko aukera ematea.



4. Ahots bidez erantzuteko telefono-programa bat sartzea.
Programa horiek herritarren deiari erantzuten diote,
makina baten bidez.
Herritarra makinarekin hitz egin eta komunikatu ahal da.
Adibidez, zure osasun-zentrora deitzen duzunean
medikuarekin hitzordua eskatzeko.
Aukera ematen dio pertsonari telefonoaren ahotsaren eta
teklatuaren artean aukeratzeko.
Pertsonak herritarrarentzako arreta-zenbakira
deitzen duenean, grabatutako ahots bat entzuten du, eta
zenbait aukeraren artean aukeratzeko eskatzen die.
Adibidez: hizkuntza edo egin nahi duten kudeaketa.
Tresna horri IVR Visual esaten zaio.

Telefono bidezko arretarekin lotutako beste faktore nabarmen batzuk

Telefono-kanalean, honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

- Eskainitako tratua egokia izatea.
- Kotsultari erantzutea edo dezakeenari bideratzea.
- Itxaronaldiak txikiak izan behar dira.
- Langileek tratu egokiari eta irisgarritasunari buruzko prestakuntza izatea.
- Erantzun automatikoa duten kanaletan, benetako pertsona batekin komunikatzeko aukera ematea.
- Deiaaren kalitatea egokia eta soinu onekoa izatea.



Aurkibidera itzuli

