



Gida 1

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko jarduera-protokoloa

Gida 1

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





Dokumentu hau interaktiboa da

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko jarduera-protokoloa

1.	Sarrera	04
2.	Protokoloaren helburuak	06
3.	Nori zuzentzen zaio	07
4.	Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko gomendioak	08
	4.1. Aurrez aurreko arreta	08
	4.2. Arreta digitala	22
	4.3. Telefono bidezko arreta/BackOffice	28
5.	Glosategia	34



Euskadin irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legeak, hasiera-hasieratik nabarmentzen du gizartean guztion integrazioa eta parte-hartzea sustatzearen garrantzia. Horretarako, ezinbestekoa da komunitateko bizitzaren edozein esparrutan hori eragozten duen oztopo oro ezabatzea.

Gizarteak gero eta barneratuago du irisgarritasun-baldintzak bermatuko dituzten hiri-inguruneak, eraikinak edo garraio-sistemak izatearen beharra, baina, era berean, garrantzitsua da eremu horietan eskaintzen diren zerbitzuak eta gure bizi-kalitatea hobetzeko erabiltzen ditugunak pertsona guztiek erabili ahal izango dituztela bermatzea.

Zerbitzu horietako bat herritarrei arreta, aholkularitza edo orientazioa emateko eremu pribatuan zein publikoan eskura dauden kanalak dira. Horien bidez, herritarrek hainbat izapide edo prozedura burutu ditzakete.

Protokolo honek hainbat gomendio zehatz biltzen ditu, herritarren arretarako kanaletan irisgarritasuna hobetzeko asmoz.

Hainbat argibide deskribatzen dira, pertsona guztien irisgarritasun-beharrei erantzuteko aurkezten diren ekintza eta alternatibak erabakitzen laguntzeko, ingurune eta zerbitzu publikoekiko elkarrekintzan.



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.](#)

"Betebehar orokorrak" izeneko 5. artikulua honako hauek zehazten ditu:

"administrazio publikoek desgaitasuna duten pertsonen aukera-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako eskubidea errespetatzen dela zainduko dute, herritarren eskura dauden ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko eta erabiltzeko orduan, eta debekatuta egongo da arlo horretan desgaitasunagatiko edozein diskriminazio egitea, Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bateginean jasotakoaren arabera".

Horregatik, garrantzitsua da arreta-zerbitzuek pertsona guztien beharrak kontuan hartzea, zerbitzu hobia emateko, oztoporik gabea eta berdintasunean.

Era berean, gai honi buruzko beste bi arau ere nabarmendu behar dira:

- [91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integrala eta multikanala ematekoa eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izatekoa.](#)
- [1112/2018 Errege Dekretua, irailaren 7koa, sektore publikoko webguneen eta gailu mugikorretarako aplikazioen irisgarritasunari buruzkoa.](#)

2

Protokoloaren helburuak

Protokoloaren bitartez, arreta-bide bakoitzean (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa, digitala) herritarren arretak nolakoa izan behar duen zehaztuko da.

Horri esker, oztopoak ezabatzeko eta zerbitzu hori optimizatzeko eskura dauden ekintzak eta laguntzak erraztuko dira. Jarraibide horiek sektore pribatuan ere aplika daitezke.

Herritarrentzako arreta-bideak



Aurrez aurrekoa



Telefono bidezkoa



Online



Aurkibidera itzuli

3

Nori zuzentzen zaio

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



Aurkibidera itzuli

4

Arreta-bideen irisgarritasunari buruzko gomendioak



Jarraian, arreta-zerbitzuaren deskribapena eta komunikazio-kanal hauetan irisgarritasunari dagokionez ematen diren gomendioak jasotzen dira:

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

Ezinbestekoa da honako bi gai hauek kontuan hartzea:

1. Eskaintzen den informazioa ulergarria izatea. Uler dadila.
2. Komunikazio-kanalak eta emandako dokumentazioa irisgarriak izatea, eta pertsona bakoitzak bere beharren arabera eskatzen dituen ordezkio formatuetan eskuragarri egotea.

4.1. Aurrez aurreko arreta



Zerbitzuaren deskribapena

Pertsonen arteko elkarreraginean oinarritutako zerbitzua da.

Herritarren arretarako bulegoak, turismo-bulegoak edo eraikin publikoetan kokatutako edozein gune izan daitezke, erakunde publiko horri dagokion izapidereen bat egiteko edo informazioa edo orientazioa eskatzeko.

Irisgarritasun-gomendioak

Komunikazio-kanal horretan, ingurune fisikoa osatzen duten elementuak hartu behar dira kontuan, baita herritarrekiko zuzeneko hartu-emanean komunikaziorako eta informaziorako ematen diren kanalak eta laguntzak ere.

Beraz, aurrez aurreko arretan honako hiru gai hauek nabarmentzen dira:

1. Profesionalek **prestakuntza** izatea pertsona guztientzako tratuari eta arreta **egokiari** buruz.
2. **Ingurune fisikoa** irisgarria izatea.
3. **Komunikazio-kanalak** irisgarriak izatea, eta komunikazioa errazteko **laguntza** izatea.

Aniztasunari, desgaitasunari eta irisgarritasunari buruzko prestakuntza eta sentsibilizazioa funtsezkoa da arreta egokia emateko. Euskal Autonomia Erkidegoko Irisgarritasuna Sustatzeko Kontseilua (ISEK) osatzen duten elkarteek kontzientziazio- eta prestakuntza-lan horretan modu aktiboan laguntzea proposatzen dute.

Bulego eta eraikinetako irisgarritasun fisikoa aztertu beharko da, eta egon daitezkeen oztopoak hauteman, eta, aldi berean, ingurune, produktu eta zerbitzuetarako irtenbideak eskaini beharko dira, pertsona guztiek erabili ahal izan ditzaten.

Gainera, barneko zein kanpoko seinaleztapena aztertzea gomendatzen da.

Jarraian, hiri-ingurune eta eraikineko guneak eta kontuan hartu beharreko irisgarritasun-ezaugarriak azaltzen dira:



Eraikinerira iristea: hiri-ingurunea



Aurrez aurreko arreta emateko, eraikinerira iritsi behar da lehendabizi. Hori dela eta, hiri-inguruneak garrantzi berezia hartzen du, eta, batez ere, garraio publikoaren irisgarritasuna, mugikortasun murriztua duten pertsonentzat (aurrerantzean, MMP) gordetako aparkalekuak eta oinezkoentzako ibilbideak nabarmentzen dira.

Hiri-garraioak, tamaina ertaineko eta handiko udalerrietan batez ere, joan nahi den eraikinarekin lotzeaz gain, herritar guztientzako erabilera inklusiboa bermatu behar du. Kasu horretan, bai azpiegiturek (markesinak, geltokiak) bai ibilgailuek berek irisgarritasun-irizpideak bete behar dituzte beren diseinuari eta informazio- eta komunikazio-kanalei dagokienez, [537/2019 Errege Dekretuan, irailaren 20koa, desgaitasuna duten pertsonak garraiatzeko moduen irisgarritasunerako eta erabilerarako diskriminaziorik ezaren oinarritzko baldintzak arautzen dituen azaroaren 23ko 1544/2007 Errege Dekretua aldatzen duenean](#), eta [126/2001 Dekretuan, uztailaren 10ekoa, Euskadiko Garraioan Irisgarritasun-Baldintzei buruzko Arau Teknikoak onesten dituen](#) jasotakoaren arabera.

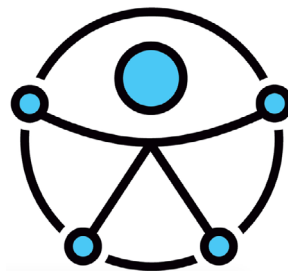
Aurrez aurreko izapidea edo kudeaketa egingo den eraikinera iristeko aukeretako bat norberaren ibilgailua erabiltzea da. Pertsona askorentzat aukera nagusia da joan-etorriak egiteko. Kasu horretan, egungo araudiak ([68/2000 Dekretua](#), [apirilaren 11koa](#), [hiri-inguruneetako](#), [espazio publikoetako](#), [eraikinetako](#) eta [komunikazio- eta informazio-sistemetako irisgarritasun-arau tekniko](#)ei buruzkoa, eta [TMA/851/2021 Agindua](#), [uztailaren 23koa](#), [espazio publiko urbanizatu](#)etara sartzeko eta horiek erabiltzeko [irisgarritasunaren eta diskriminaziorik ezaren oinarritzko baldintzei buruzko dokumentu teknikoa garatzen duena](#)) aurreikusten du mugikortasun murriztua duten pertsonentzat gordetako aparkaleku zehatz batzuk jartzea, bai lurreko, bai lurpeko aparkalekuetan. Sarbide irekiko eraikinetan aparkatzeko guneak ere sartzen dira. Funtsezkoa da gune horiek izatea, eta horien existentzia, kokapena eta diseinu egokia berrestea.

Bestalde, eraikin horietara oinez joaten diren herritarrentzako lehentasunezkoa da oinezkoen ibilbideen irisgarritasuna. Kontuan hartu beharko da ibilbide horiek nolakoak diren: malda egokia duten, zabalera nahikoa duten, oztoporik ez izatea eta seinaleztapen egokia edukitzea.

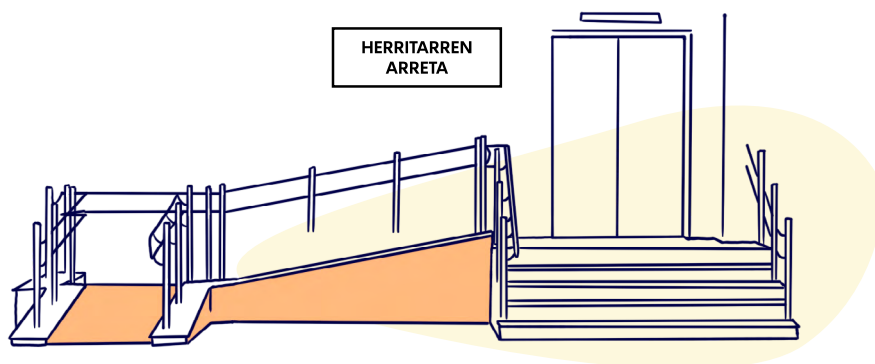
Berriro ere, aurrez aipatutako egungo araudiak zehatz-mehatz jasotzen ditu oinezkoentzako ibilbide irisgarriek izan behar dituzten ezaugarriak.

Eraikinerako sarbidea

Aurrez aurreko arreta-zerbitzua emango den eraikinera iritsitakoan, kanpotik argi eta garbi ezagutu behar da eraikin hori, identifikazio-seinale argiak erabiliz (tamaina, diseinu eta kokapen egokiarekin). Era berean, eraikinerako sarbide irisgarria zein den adierazi behar da **Irisgarritasunaren Nazioarteko Ikurraren** bidez (aurrerantzean INI, euskarazko itzulpenagatik), sarrera nagusia zein ordezkoa izan. Nazioartean, ikur hori ISA (International Symbol of Access) gisa ezagutzen da.



INI sistema [UNE 41501](#) [Mugikortasunerako irisgarritasun-sinboloaren](#) baliokidea da. Arau horretan, sinboloaren arauak eta erabilera-mailak kontsulta daitezke.



Sarbide irisgarria maila berean egongo da, edo malda eta diseinu egokiko arrapala izango ditu. Sarrerako ateeak zabalera nahikoa izango dute, eta behar bezala seinaleztatuta egongo dira, kristalezkoak badira ikusi ahal izateko. Ahal dela, ateeak automatikoki irekiko dira (pertsonak detektatzen dituela ziurtatuz, baina baita itsu-txakurrak eta laguntza-txakurrak ere), ate birakariak eta gortinak saihestuz.

Sarbideak barrualdearekin komunikatzeko txirrina edo dei-puntua badu, pertsona guztiek (gurpil-aulkiaren erabiltzaileak, neurri baxuko pertsonak, haurrak eta abar barne) erabili ahal izateko altuera egokian egon beharko dute, eta arreta berezia jarri behar da haien kontrastean eta manipulazio-diseinuan, palanken erabilera saihestuz, esate baterako.

Ataria eta kontrol- eta informazio-guneak



Pertsonak eraikinera sartu ondoren, eraikinaren atariko irisgarritasuna neurtzeko garaia da.

Eraikinaren barruko espazioari eta bertan dauden gela eta zerbitzuei buruzko informazio-seinale argiak erabili behar dira.

Garrantzitsua da ordezeko formatuak erabiltzea honako hauen seinaleztapenean:

- Pantaila digitalak.
- Direktorioak / mapa analogikoak.

Elementu horiek, digitalak edo konbentzionalak izan, bisitariari orientatzen laguntzen diote eraikinera sartzen denean.

Seinaleztapenaren ezaugarriak:

- Sarreratik ondo identifikatuta egotea.
- Sarreraren ondoan kokatuta egotea.
- Ukimen-ikusizko zoladura erabiltzea.
- Diseinu egokia izatea, erabilera errazteko (altuera eta zabalera, inklinazioa, kontrastea, etab.).
- Seinaleztapen-elementuak oztopo ez izatea, estropezu eta talka egiteko arriskua saihesteko.

Erabilera publikoko eraikinen barruan ohikoa da **sarbidea kontrolatzeko sistemak** izatea, eskaner eta/edo tornu bidezkoak. Bi kasuetan, kontuan hartu behar da ezaugarri fisikoek irisgarritasun-eskakizunak betetzea. Esate baterako, arkuen edo tornuen zabalera kontuan hartu behar ditu laguntza-produktuak erabiltzen dituzten pertsonak (hala nola gurgil-aulkiak, makuluak, taka-takak, etab.), haur-orgak, ekipajea eta abar daramatzaten pertsonak, eraikinera zailtasunik gabe sartu ahal izan daitezen. Baina, era berean, kontuan hartu behar da metal-detektagailuen erabilera ez dela egokia afekzio jakin batzuk dituzten pertsonentzat. Sarbide-kontrol mota hori badago, bisitariak jakinarazi behar zaie, dagozkion neurriak har ditzaten, baldin eta arazorik sor lezakeen gailuren bat badute.

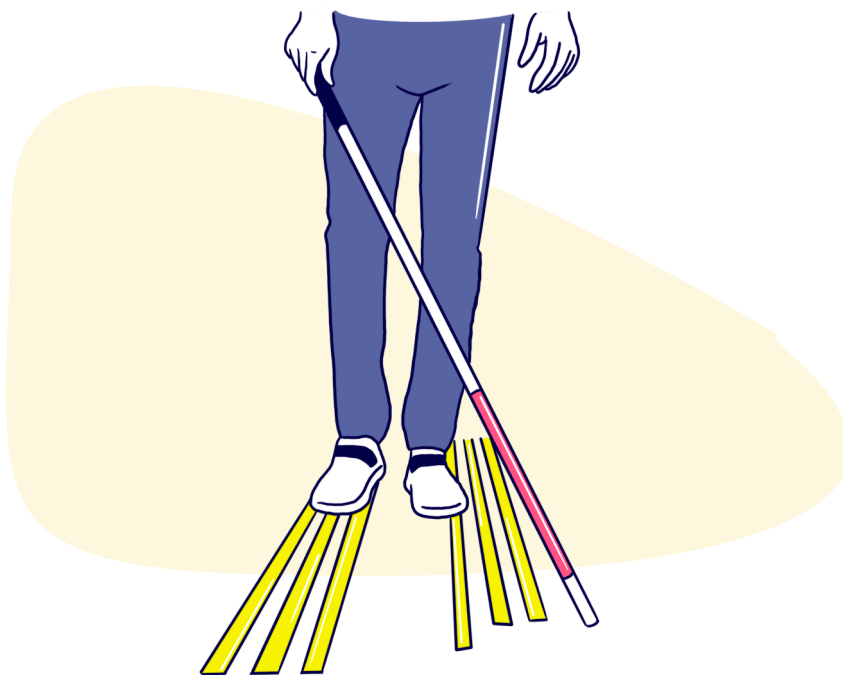
Sarreraren informazio-mahaia egonez gero, honako elementu hauek eduki behar ditu:

- Beheratutako espazioa.
- Diseinu eta dimentsio egokiak.
- INI bidezko seinaleztapena.
- Begizta magnetikoa, hori ere behar bezala seinaleztatuta.
- Sarrerarekin lotuta egon behar du ukimen-ikusizko zoladuraren bidez, baldin eta harekiko hurbiltasunagatik beharrezkoa ez bada, adibidez, arreta ematen duen langileak sarrerarekin ikusizko kontaktu zuzena badu, eta toki horretatik bisitariarekin behar bezala elkarreragiteko aukera badu.

Komeni da segurtasuneko eta zaintzako langileek eta, bereziki, bisitarien harrera- eta arreta-mahaian dauden langileek desgaitasuna duten pertsonen arretari buruzko prestakuntza eta/edo sentsibilizazioa izatea, pertsona guztien arreta optimizatzeko, haien beharren eta ezaugarrien arabera.

Aurreko – barneko joan-etorriak

Sarrerako ataritik bisitariak eraikinaren barruan duen helmugarainoko ibilbideak irisgarria izan behar du. Horretarako, funtsezkoa da, batetik, ibilbidea irisgarria izatea, eta, bestetik, eraikinaren barruan espazio bakoitzaren orientazioa eta identifikazioa ere egokia izatea.



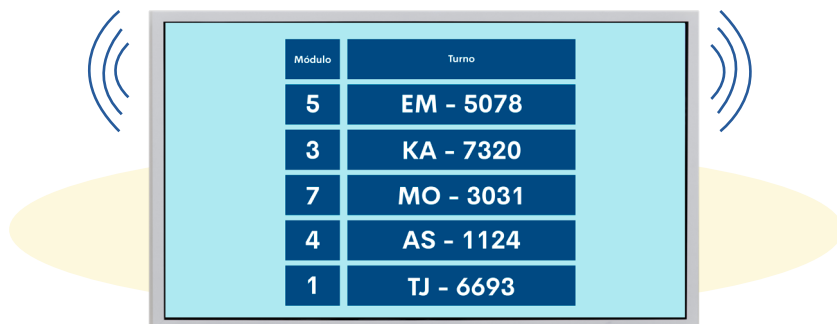
Nola lortu ibilbidea irisgarria izatea?

Ibilbide batek irisgarria izateko honako alderdi hauek bete behar ditu:

- Behar bezala seinalizatuta egotea, INI bidez ezagutu ahal izateko.
- Hainbat elementu kontuan hartzea, besteak beste, desnibelak eta maldak (malda egokiak, eskailerarik eta maila isolaturik gabe, etab.), neurriak, erabilitako zoladura, ateak eta pasabideak.
- Pertsonak estropezu (lurzoru-mailan) eta/edo talka (gorputz-mailan) egin dezaketen oztoporik ez dagoela berrikustea.
- Eraikinak solairu bat baino gehiago badu, horietako bakoitzaren ibilbide irisgarriak igogailuaren edo arrapala irisgarriaren bidez komunikatuta egon behar dira.

Aurrez aurreko arreta-gune irisgarria

Pertsona arreta jasoko duen eraikinera iristen denean, txandakako arreta-sistema egon ohi da.



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

Garrantzitsua da sistema horiek herritar guztiek erabil ditzaten erraztea. Nola? Ikuspena, kokapen egokia eta diseinua ziurtatuz (altuera, manipulazio-elementuak, etab.).

Sistema horien bitartez emandako informazioa, ikusteko eta entzuteko moduan eman behar da beti, pantailen eta megafoniaren bidez.

Arreta-gune irisgarriak hiru alderdi nagusi hartu behar ditu kontuan:



- **Diseinua:** aurrez aurreko arreta-guneak, lehen ikusitako informazio-mahaiak bezala, seinaleztapen argia izan beharko du hura identifikatu ahal izateko (INI bidez), tamaina egokiko beheratutako gunearekin eta interkomunikaziorako gailuarekin (begizta magnetikoa), hori ere piktograma estandarizatuaren bidez seinaleztatua . Une oro saihestuko dira altuera handiko eta beheko hutsunerik gabeko erakusmahaiak, gurpil-aulkiaren erabiltzaileak behar bezala hurbiltzea eragozten dutenak eta pertsonen arteko ikusizko kontaktua ahalbidetzen ez dutenak. Gainera, gomendagarria da diseinu ergonomikoko eserlekuak jartzea, itxaronaldian behar duten pertsonen erabil ditzaten.



- **Informazio- eta komunikazio-prozesua:** eskaintzen den informazioak ulargarria izan behar du edukiari eta emateko moduari dagokienez, hizkuntza argian hitz eginez, ahoskera onarekin eta tonu egokian. Era berean, komunikazioa errazteko beharrezko laguntzak izan behar dira, hala nola zeinu-hizkuntzaren interpretea, entzumen-urritasuna eta zeinu-hizkuntza erabiltzen duten pertsonentzat.



- **Langileen prestakuntza egokia:** langileek irisgarritasunari eta tratu egokiari buruzko prestakuntza izan behar dute, arreta jasotzera doazen pertsonen behar bezalako zerbitzua eskaintzeko.

Tratua eta komunikazio egokia

Desgaitasuna duen pertsona bati arreta ematean, kontuan hartu beharreko **alderdirik garrantzitsuena** da pertsonari berari zuzentzea, eta ez haren desgaitasun-egoerari. Funtsezkoa da, beti, bere beharrei buruz galdetzea komunikazio hori modu eraginkorrean egin ahal izateko, ezer auresuposatu gabe.



Desgaitasun fisikoa



Horrelako desgaitasuna duten pertsonak mugikortasunari eta manipulazioari lotutako mugaren bat izan dezakete, baita hizketarekin lotutakoa ere zenbait kasutan.

Batzuetan, desgaitasun fisikoa duten pertsonak laguntzaileekin etor daitezke. Kasu horretan, desgaitasuna duen pertsonari zuzendu behar zaio beti, eta ez haren laguntzaileari, autonomia baita eta bere kabuz erantzun baitezake.

Hizketa erosotasunez egin ahal izateko, espazioa ere kontuan hartu behar da. Solaskideen artean aurrez aurreko tarte nahikoa utzi behar da, gutxienez metro batekoa, gurpil-aulkian doan pertsonak ikuspegi lasaia eta erosoan izan dezan, buruaren gehiegizko eta etengabeko inklinaziorik gabe. Elkarrizketa izango bada, gomendagarria da esertzea eta bere mailan kokatzea.

Aulkia bultzatuz laguntzea nahiko duen ala ez zalantza izanez gero, erabiltzaileari galdetzea komeni da beti. Erabiltzaileak, azkenean, gurpil-aulkiarekin laguntza behar badu, jarraitu bere gomendioei.

Desgaitasun fisikoa izan dezaketen baina gurpil-aulkiaren erabiltzaileak ez diren beste pertsona batzuek ere laguntza behar izan dezakete, baina betiere bakoitzaren behar espezifikoaren inguruan galdegin behar da lehendabizi.

Ikusmen-urritasuna



Talde horretanitsuak edo ikusmen-hondarra duten pertsonak egon daitezke, ikusmen gutxikoak, eta horri ikusmen-urritasuna esaten zaio.

Itsuen edo ikusmen-urritasuna duten pertsonen mugikortasuna seguruagoa eta erosoagoa izan dadin, espazioak ondo antolatuta izatea eta korridoreetan edo pasabideetan oztoporik ez izatea gomendatzen da.

Gainerako desgaitasunekin bezala, komeni da beti bere beharren inguruan galdetzea, jardun aurretik.

Erabiltzailea independentea eta autonomoa bada eta ez badu laguntzarik eskatzen, ez behartu.

Pertsona horiengana zuzentzeko ez da ezer berezirik egin behar, modu naturalean eta argian hitz egin behar da. Ez oihurik egin, ondo entzuten baitute, entzumen-urritasuna ez badute behintzat.

Elkarrizketa hasteko komeni da beti pertsona agurtzea eta zure burua aurkeztea, izena esanez.

Ez erabili hauteman ezin izango dituzten "hemen", "han", "hau", "hura" bezalako hitzak edo keinuak.

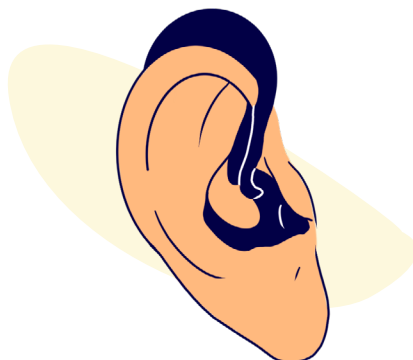
Normaltasun osoz hitz egin daiteke ikusi edo begiratu bezalako kontzeptuez, ez baitira erabili behar ez diren hitzak.

Gela batean itsu batekin egonez gero, irten edo alde egiteko unean abisatzea gomendatzen da; bestela, guregana zuzendu daiteke, oraindik berarekin gaudela pentsatuz. Era berean, itzultzen bagara, komeni da gure itzuleraren berri ematea. Adierazi, halaber, zer egiten ari garen berak ere egoera ezagutu dezan.

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



Entzumen-urritasuna



Entzumen-urritasun partziala (hipoakusia) edo osoa (gortasuna) duten pertsonak egon daitezke.

Lehenik eta behin, jakin behar da pertsona gorra zeinu-hizkuntza badakien. Zeinu-hizkuntzako interpreteak (ZHI) laguntzen badio, desgaitasun fisikoko laguntza-langileekin bezala, pertsona gorrarengana zuzendu behar da hitz egitean (eta ez haren laguntzailearengana).



ILSErik ez badu, arreta-zerbitzuak bat jarri beharko luke bere eskura. Bi gauza egin litezke:

- Arreta aurretiko hitzorduarekin ematen bada, galdetu une horretan ZHIrik beharko duen.
- Batzuetan oso garestia edo zaila izaten da uneoro ZHI bat izatea, baina badira beste aukera batzuk, komunikaziorako laguntza gisa gailu pertsonalak erabiltzen dituztenak, ZHI urrunetik ikus dadin erraztuz, adibidez, [SVisual](#) zerbitzua edo antzekoak erabilia.

Gainera, hona hemen **gomendio** batzuk:

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



Pertsona gor bati elkarrizketa hasteko asmoaz ohartarazteko, sorbalda uki dakioke, edo harekin hitz egin nahiko genukeela jakinarazteko keinuren bat egin.

Elkarrizketan zehar galderak egin daitezke, solaskidea esan nahi duguna ulertzen ari ote den jakiteko.

Desgaitasuna duen pertsonak entzumenerako protesia izan arren, kontuan izan behar da zarata gehiegi badago, agian, ez duela esaten ari den guztia ulertuko.

Irisgarritasun kognitiboari lotutako eskakizunak dituzten pertsonak

Atal honetan herritarrei hainbat bidetatik eskaintzen zaien informazioa hobeto ulertzeko gomendioak emango dira.

Talde horretan sartzen dira bai adimen-urritasunen bat duten eta mezuak ulertzeko eta kognizio zailtasunak dituzten pertsonak, bai adinekoak, kultura/hezkuntza maila baxua dutenak, hizkuntza ikasten ari direnak, etab. Talde honen ezaugarri amankomuna da komunikaziorako irisgarritasun-eskakizunak dituela, horien bidez komunikazioa eta eskaintzen zaien informazioaren ulermen- eta kognizio-prozesuak hobetu ahal izateko.



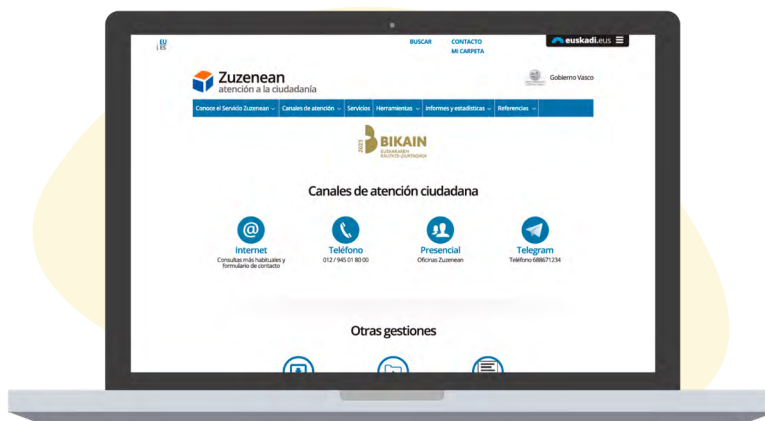
Hona hemen zenbait **gomendio**:

- Naturala izatea.
- Modu errazean, argian eta zehatzean hitz egitea.
- Mezua ez infantilizatzea.
- Mezu argiak ematea.
- Uler ez daitezkeen teknizismoak, anglizismoak edo jargoi-hitzak saihestea.
- Hizkuntza arrunta erabiltzea.
- Enpatia izatea. Pazientziarekin jardutea eta sor dakizkiokeen zalantzei erantzutea.

Egokiena da daturik garrantzitsuenak idatziz eta irakurketa errazean eman ahal izatea ([UNE 153101:2018 EX araua, irakurketa errazari buruzkoa](#)), ondoren, behar izanez gero, kontsultatu ahal izateko.

4.2. Arreta digitala

Zerbitzuaren deskribapena



Komunikazio-kanal digitalak IKTen (informazioaren eta komunikazioaren teknologiak) irisgarritasunari buruzkoak dira. Arreta mota horretan, kontuan hartu behar dira irisgarritasun-irtenbide eta-jarraibide egokiak honako hauei dagokienez:

- Web orriak.
- Mugikorrerako aplikazioak.

Kontuan hartu beharreko jarraibideak aplikagarriak dira webguneak eta app-ak diseinatzeko, baita horiek erabiltzeko eta pertsona guztiek irisgarritasunaren arloan dituzten beharrei erantzuteko ere.

Informazioa irisgarria izango da, baldin eta:

1. Erraz aurki badaiteke.
2. Edukia eskura badaiteke eta ulergarria bada.
3. Erabil badaiteke.



Irisgarritasun-gomendioak

Web orrien eta aplikazioen garapenean, Web Accessibility Initiative (WAI) delakoak ezartzen dituen erabilerraztasun-gomendioak bete behar dira.



Hurrengo estekaren bidez, [Web Edukirako Erabilerraztasun-Jarraibideen Sarrera \(WACAG\)](#) eskura daiteke.

Eusko Jaurlaritzaren web orriek WACAGek jasotako erabilerraztasun-jarraibideak betetzen dituzte, eta online erabiltzaileei erakusten diete zeintzuk diren haien ezaugarriak, herritarrenganako gardentasun-ildoari jarraituz.

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

- W3C teknologiak eta jarraibideak erabiltzea.
- Orrialdeak behar bezala egituratzea, nabigazioa errazteko, markagailuak eta estilo-orriak erabiliz.
- Orrialdearen konfigurazioan hizkuntza sartzea. Horrela, ahots-programek azentuak eta ahoskera egokitzen dituzte.
- Elementu grafikoaren edo irudien ordezkotzat sartzea.
- Kolore-desberdintasunetan oinarritutako informaziorik ez ematea.
- Taulak sartzea, informazioa errazago emateko.
- Zerrendak etiketatzea, irakurketa errazteko.
- Mugimenduan dauden eduki gehiegi ez erabiltzea, irakurketa zailtzen baitute. Erabiltzaileak baliabide horiek kontrolatzeko aukera izan behar du.
- Pertsonak erabiltzen dituen tresnen edo gailuen bidez orrialdearekin elkarreragiteko aukera izatea.
- Nabigazio intuitiboa eta erraza eskaintzea.
- Edukiak erraz ulertzeko moduan ematea.
- Sortzen den esteka motaren berri ematea (barneko eta kanpoko esteka) eta hura identifikatzea, baita leiho berrian edo leiho berean irekiko den adieraztea ere.

Webguneak eta aplikazioak erabilgarriak izan behar dira pertsona guztiek bilatzen duten informazioa eskuratu ahal izan dezaten.

Irizpide horiek eta beste batzuk Irisgarritasunari buruzko Europako Zuzentarauan kontsulta daitezke. Zuzentarau hori Espainiako araudira ekarri da, [maiatzaren 8ko 11/2023 Legearen bidez, produktu eta zerbitzu jakin batzuen irisgarritasunari buruzko Europar Batasunaren Zuzentarauaren transposizioari buruzkoa](#) (...).

[Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak \(IVAP\) web-orriak idazteko emandako gomendioak](#) ere kontsulta daitezke.

Gainera, webgune horien bidez emandako informazioak eta dokumentuek irisgarriak izan behar dute, eta edukia ulertzeko modukoa izan behar da. Hau da, hizkuntza argian idatzita egon behar du (Europako Batzordeak argitaratutako "[Nola idatzi argi eta garbi](#)" gida) edo irakurketa errazean, beharrezkoa izanez gero. [UNE 153101: 2018 EX arauak, irakurketa errazari buruzkoak](#).

"jarraibide eta gomendio batzuk jasotzen ditu, testuak idazteari, dokumentuak diseinatu eta maketatzeari eta dokumentuen ulergarritasuna baliozkotzeari buruzkoak, irakurtzeko zailtasunak dituzten pertsonen informazioa modu eskuragarrian emateko".

Jarraian, irisgarritasunari buruzko jarraibiderik aipagarrienak zehazten dira, dokumentuaren formatuaren arabera: Word, PDF eta PowerPoint.

Kontuan izan behar da herritarrei zuzendutako prozedura guztiek administrazio bakoitzean eskuragarri dauden **azpiegitura amankomunak erabili** behar dituztela.

Zehazki, **dokumentuen txantiloak estandarizatuak eta eskabideen inprimaki elektronikoak erabiltzea gomendatzen da**, horiek araudia betetzen dela eta irisgarritasuna eta hizkuntza argia bermatzen dituztelako, eta, gainera, edozein izapidetarako ikuspegi amankomuna ematen dutelako. Prozedura bakoitzerako txantiloak eta inprimaki espezifikoak sortzea saihestu behar da.



Word dokumentuen jarraibideak

- Dokumentuaren egitura izenburuen eta estilo integratuen bidez adieraztea, irakurketa eta ordena optimizatzeko.
- Hizkuntza hautatzea.
- Irudi eta baliabide grafikoetan ordezkotestak sartzea.
- Zerrenda irisgarriak egitea.
- Kolore-kontraste oneko eta formatu argiko iturriak erabiltzea. Tamainak gutxienez 12 puntukoa izan behar du.
- Taula konplexuen erabilera saihestea. Taulek errazak izan behar dute, eta ez da gomendatzen maketatzeko erabiltzea. Zutabe bakoitzean izenburuak txertatu behar dira.
- Estekak deskribapen-esaldien bidez definitu behar dira, erabiltzaileari esteka horrek nora eramaten duen jakinarazteko. Gainera, leiho berrian edo leiho berdinean irekiko den adierazi behar da.
- Ez erabili kolorerik informazioa emateko edo ordezkotestak gehigarri gisa.
- Testuaren eta hondoaren artean kontraste ona erabiltzea.
- Letra lodi gehiegi ez erabiltzea.
- Letra etzana eta azpimarratua saihestea.
- Testuak ez justifikatzea.



Gai honi buruzko informazio gehiago honako esteka honetan kontsulta daiteke:

[Microsoften irisgarritasun-egiaztatzailea](#).



PDF dokumentuen jarraibideak

- Dokumentuak bere etiketa-egitura aktibatuta izan behar du. Etiketen bitartez, pantaila-irakurleak jakin dezake goiburuak, zerrendak, irudiak eta abar non dauden.
- Markatzaileak sortzea, dokumentuaren nabigazioa eta irakurketa bideratzeko.
- Dokumentuaren hizkuntza aukeratzea.
- Dokumentuaren ezaugarriak txertatzea, izenburua, egilea eta sortze-data zehaztuz.
- Ordezko testuak sartzea, irudietan, tauletan edo grafikoetan zer erakusten den adierazteko.
- Estekak behar bezala etiketatzea eta azalpen bat gehitzea, zer irekiko den deskribatuz, eta leiho berrian edo nabigatzaile berean irekiko den zehaztea.
- Kontraste oneko iturri-formatuak eta koloreak aukeratzea.
- Koloreen arabera bakarrik bereizten den informazioak ez sartzea.
- Taula konplexurik ez sartzea, eta dauden tauletan etiketa egokiak erabiltzea.
- Letra lodi gehiegi ez erabiltzea, eta letra etzana eta azpimarratua saihestea.
- Testuak ez justifikatzea.

PDF dokumentua Adobe Profesionalarekin sortu ondoren, irisgarritasunaren egiaztapena egiteko aukera eskaintzen da ([Irisgarritasun-egiaztatzailea PDF formatuan](#)).

Azterketa horretan, balizko irisgarritasun-akatsak adierazten dira. Horretarako, hautatu menuan "Ikusi" aukera, "Tresnak" eta, azkenik, "Irisgarritasuna" aukera.

PDF dokumentu irisgarriak egiteari buruzko informazio gehiago nahi izanez gero, honako argitalpen hau kontsulta daiteke: [PDF dokumentuen irisgarritasunari buruzko gida](#).



PowerPoint-en jarraibideak

- Ikusizko baliabideetan beti deskribapen-testua txertatzea.
- Aurkezpena irakurtzeko ordena gehitzea.
- Diapositiba bakoitzari izenburu bat ematea, irakurketa eta dokumentuaren barruko kokapena hobetzeko.
- Estekak sortzerakoan, zein orri irekiko duten eta leiho berrian irekiko diren ala ez zehaztea.
- Koloretan bakarrik oinarritzen den informaziorik ez sartzea.
- Testuaren eta hondoaren artean kontraste ona bermatzea.
- Kontraste oneko letra-formatuak eta koloreak erabiltzea. Gutxienez 18 puntuko iturria erabili, irakurketa errazteko.
- Taula arruntak erabiltzea eta goiburuak zehaztea.
- Bideoetan azpтитuluak txertatzea, bideoan esaten dena erreproduzitzeko, baita soinuen edo musika bezalako beste elementu batzuen deskribapena gehitzea ere. Gainera, ikusmen-desgaitasuna edo itsutasuna duten pertsonentzako audiodeskribapena gehitu behar da.



Ppt irisgarriak egiteko informazio gehiago esteka honetan aurki daiteke:
[Desgaitasuna duten pertsonentzako PowerPointeko aurkezpen irisgarriak.](#)

4.3. Telefono bidezko arreta/BackOffice



Zerbitzuaren deskribapena



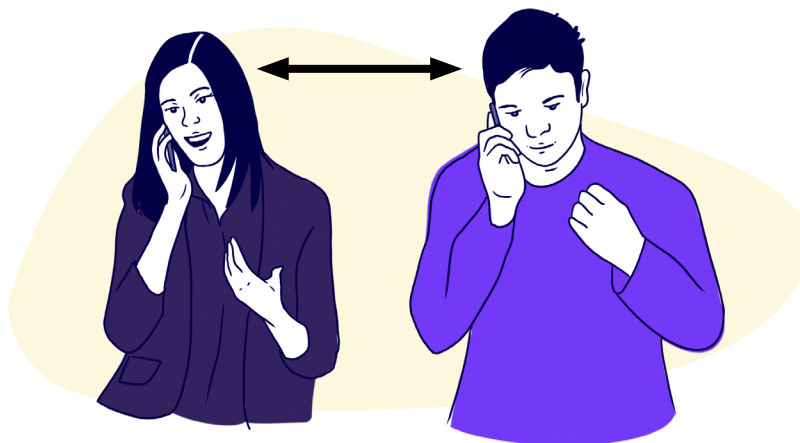
Herritarren eta erakunde publikoaren arteko hartu-emana barne hartzen du, honako hauen bidez:

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

Irisgarritasun-gomendioak

Komunikazio-kanal honetan sartzen diren bertsioek irisgarriak izan behar dute, eta herritarrek eskatzen duten informazioa profil bakoitzari egokitutako formatu alternatibo eta irisgarrietan eman behar da, eta, jakina, mezu argia eta ulergarria helarazi behar da.

Norabide biko komunikazio-kanalak izan behar dute, komunikazio hori jasotzen duen pertsonak kontsultak egiteko edo jasotako informazioa zabaltzeko aukera izan dezan.



Telefono edo BackOffice bidez arreta egokia eskaintzeko lehen urratsa da informazioa emateko garaian pertsona horrek zein modutan harremanetan jartzea nahi duen jakitea.

Gainera, emandako dokumentazioak irisgarritasun-jarraibideak bete behar ditu eta herritarrek eskatzen dituzten formatu alternatiboetan egon behar du eskuragai. Adibidez, idatzizko informazioa braillez edo, behar izanez gero, azalpen-bideoen bidez ematea, edo QR bidez, paperezko informazio hori dokumentu digital irisgarri bati lotuz.

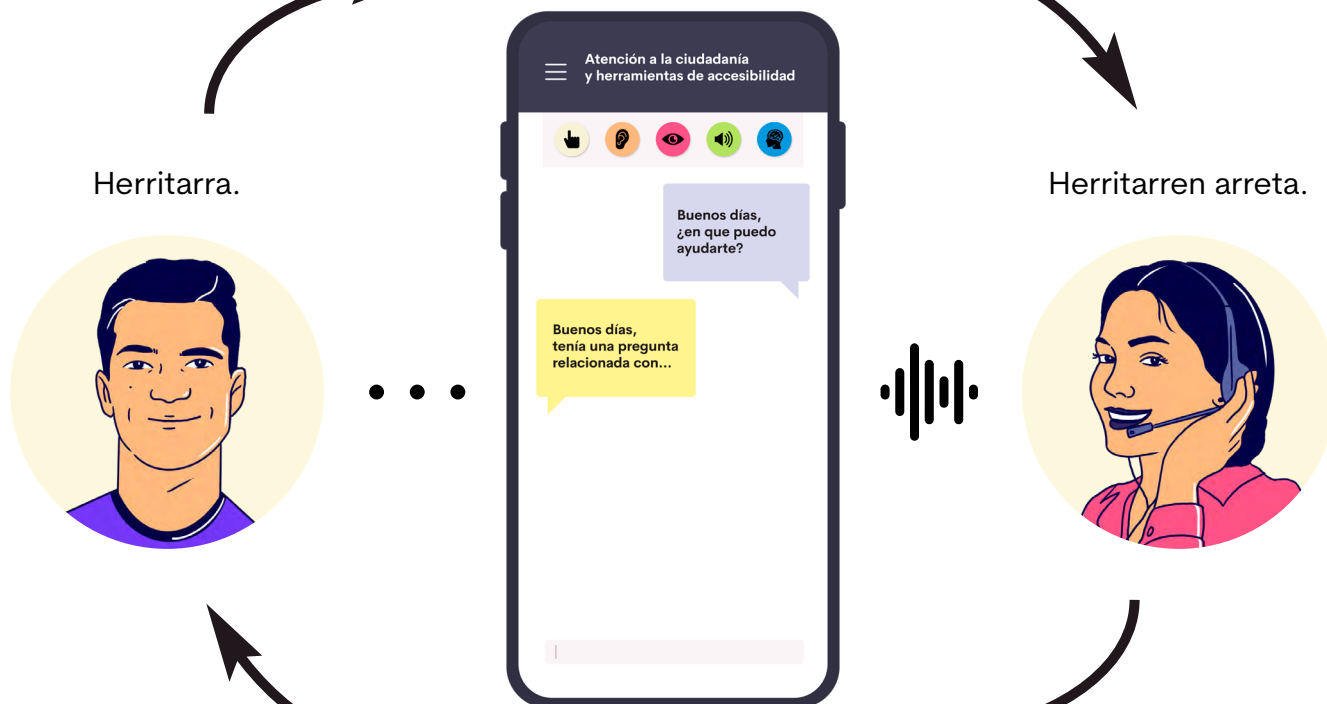


Arau honek hainbat baldintza eta jarraibide eskaintzen ditu, telefono bidezko arreta oztoporik gabea eta egokia eskaintzeko kontuan hartu behar direnak.

"IKT produktu eta zerbitzuetarako irisgarritasun-baldintzak" arauaren

Arauk honako baldintza hauetako batzuk jasotzen ditu:

-  **TESTUA AHOTS** bihurtzen da. 



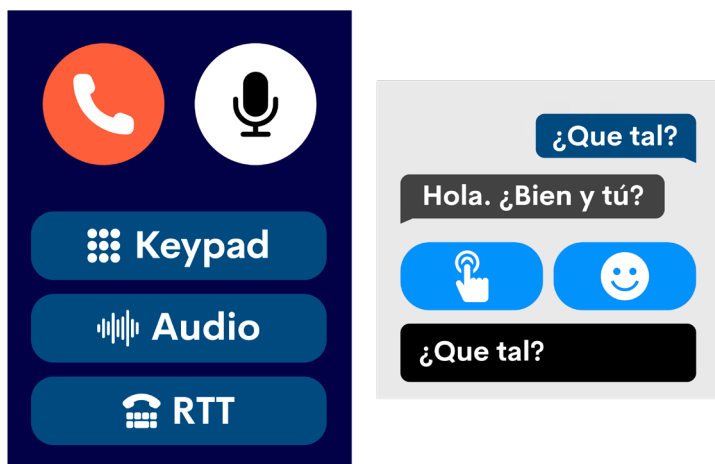
2. Deia hasterakoan, erabiltzaileak aukera izatea kanalak eskaintzen dituen irisgarritasun-ezaugarriak aktibatzen. Adibidez, ahotsaren edo teklatuaren artean aukeratu ahal izatea, ahots bidezko dei automatikoetan dagozkion aukerak hautatu ahal izateko.



Telefono bidezko arreta jasotzeko beharrezkoa bada pertsonak bere eskuekin telefonoan tekleatu edo ekintzaren bat egitea, eta mugitzeko zailtasunak baditu, ordezkoko aukera bat eskaini behar zaio.



Norabide biko ahots-komunikazioa eskainiz gero, testua denbora errealean aktibatu ahal izatea. Aukera horren bidez, ahotsa eta testua aldi berean helarazi behar dira.



3. Audio sinkronizatua duen bideo-dei bat egin badaiteke, azpituduluak ikusteko aukera ematea.



4. Telefono-kanalean IVR Visual gisako tresna bat txertatzeko aukera. Siglak ingelesezko Interactive Voice Response delarik datoz, eta ahots bidezko erantzun interaktibo bat proposatzen du, ohikoak diren galderei modu automatikoagoan eta errazagoan erantzun ahal izateko. Hala, ahots bidezko erantzun interaktiboari hainbat ikus-menu gehitzean datza, herritarraren eta telefono-kanalaren arteko hartu-emana hobetzeko. Oso baliagarria da entzumen-urritasuna duten pertsonen esperientzia hobetzeko, ikus-menu horietan aukerak hautatzeko bidea ematen dielako.



Telefono bidezko arretarekin lotutako beste faktore nabarmen batzuk

Telefono-kanalean, irisgarritasuna ez ezik, honako alderdi hauek ere hartu behar dira kontuan:

- Eskainitako tratua egokia izatea.
- Kontsultari erantzutea edo hura ebatzi dezakeenari bideratzea.
- Itxaronaldiak ez daitezela luzeegiak izan.
- Telefono horiek erantzuten dituzten langileek tratu egokiari eta irisgarritasunari buruzko prestakuntza izatea, herritarrek behar izanez gero, telefono-kanalean irisgarritasun-neurriak zein diren adieraz diezaieten. Adibidez, harremanetarako beste bide egokiago batzuk eskaintzea, profilaren arabera hala badagokio, eta/edo behar duen dokumentazioa edo informazioa eskura dezakeela ziurtatzea, hori ordezeko formatu egokietan dagoela bermatuz.
- Deiaren kalitatea egokia izatea eta soinu ona izatea.
- Erantzun automatikoa duten kanaletan, benetako pertsona batekin komunikatzeko aukera ematea, herritarrak hala behar badu.



- **Irigarritasun unibertsala.** Irigarritasun unibertsalari esker, inguruneak, zerbitzuak eta produktuak pertsona guztiek oztoporik gabe erabili ahal izatea ahalbidetzen da. Azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuaren arabera (desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren Testu Bategina onartzen duena), irigarritasuna honela definitzen da: "Inguruneek, ondasunek, produktuek eta zerbitzuek bete behar duten baldintza, baita objektuek edo tresnek, erremintek eta gailuek ere, pertsona guztiek ulertu, erabili eta gozatu ahal izateko, segurtasun- eta erosotasun-baldintzetan eta ahalik eta modu autonomoenean eta naturalenean".
- **Audiodeskribapena.** Ikus-entzunezko materialetan erabiltzen den baliabidea da, irudia garatzen den testuingurua deskribatzeko. Ekintza non garatzen den, nor agertzen den, inguruan zer ikusten den eta abar adieraziko du.
- **BackOffice.** Erakundearen antolaketaren garapenerako eta funtzionamendurako balio duten barne-ekintzak dira. Kasu honetan, BackOffice izeneko komunikazio-kanalak herritarrei arreta emateko jarduerak biltzen ditu, hala nola posta elektronikoa, WhatsAppa edo posta arrunta.
- **Begizta magnetikoa.** Audifonoak edo inplante koklearrak dituzten pertsonen soinuak argiago eta garbiago entzutea ahalbidetzen duten sistemak dira.
- **Hipoakusia.** 70 dezibelio arteko entzumen galerari egiten dio erreferentzia. Gorreria partziala da.
- **Irakurketa erraza.** Edukien egokitzapenari dagokio, horiek errazago irakurtzeko eta hobeto ulertu ahal izateko. Testu-edukia eta irudiak barne hartzen ditu, baita dokumentuak aurkezteko eta maketatzeko modua ere.
- **Mugikortasun murriztua duten pertsonak.** Horrela identifikatzen dira mugikortasuna aldi baterako edo modu iraunkorrean mugatuta duten pertsonak. Hainbat arrazoi direla medio, leku batetik bestera mugitzeko edo goiko gorputz-adarrak, behekoak edo biak mugitzeko gaitasuna murriztuta duten pertsonak dira.



