

BIKAIN
EUSKARAREN ERABILERA, PRESENTZIA ETA KUDEAKETA

ERREFERENTZIA-GIDA

2020

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Aurkibidea

1. Sarrera

- 1.1. Aurrekariak
- 1.2. Ebaluazio- eta egiaztapen-sistemaren helburuak

2. Erreferentzia-gidaren xedea

3. Aitorpen-mailak

4. Ebaluazio-zerbitzuaren hartzaileak

5. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakundeek bete beharrekoak

6. Kanpo-ebaluazio prozesua

- 6.1. Kanpo-ebaluazioa eskatzea
- 6.2. Erakundeen eskabideak aztertzea eta eskabidea onartua izan den ala ez jakinaraztea
- 6.3. Aurretxostena prestatzea
- 6.4. Erakunde interesatuekin informazio-bilerak egitea
- 6.5. Ebaluatzaileak prestakuntza ikastaroetan izena ematea
- 6.6. Ebaluatzaileei prestakuntza-saioak ematea
- 6.7. Talde ebaluatzaileak osatzea eta erakundeei egokitutako talde ebaluatzailea eta ebaluazio-txanda jakinaraztea
- 6.8. Ebaluazio-bisitak egitea
- 6.9. Ebaluatutako erakundeari ebaluazio-txostena bidaltzea
- 6.10. Ebaluazio osteko bilera eskatzea (hautazkoa)
- 6.11. Gogobetetze-inkestak betetzea
- 6.12. Emaitzen analisisa egitea
- 6.13. Ziurtagiriak banatzeko ekitaldia egitea

7. Ebaluatzaileak

8. Ebaluatu beharreko gaiak

9. Ebaluatzeko eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

Eranskinak

- 1. EME: Erreferentzia Marko Estandarra
- 2. Ebaluatzailearen konpromiso adierazpena

1. Sarrera

1.1. Aurrekariak

Ezaguna da euskal erakundeek¹ betidanik erakutsi izan duten izaera berritzailea eta lehiakorra. Izaera berritzaile hori, gainera, ez da mugatu kudeaketa-moldeak, baliabide teknologikoak, tresneria edo azpiegitura berritzera. Erakunde edo enpresa batzuek eredu propio baten alde egin, eta beren lana, irudia edota produktua nahiz zerbitzua euskaraz lantzerantz jo dute, balio erantsia emango diela iritzita eta hizkuntza-eskubideei zor zaien begirunea kontuan izanik.

Euskaraz lan egiten duten erakunde horien artean badira batzuk, hainbat aldagai tarteko, nagusiki euskaraz dihardutenak eta etorkizunean ere horrela izan dadin, euskara modu aurreratu batean kudeatzen dutenak. Beste batzuek, berriz, bestelako ezaugarri demolinguistikoak direla medio, gutxiago darabilte. Hala ere, kontuan hartu behar da hainbat erakundek herritarrarekin dituzten harremanetan legez euskaraz ere aritzeko betebeharra dutela. Horiek izan dira, besteak beste, BIKAIN-Euskararen Kalitate Ziurtagiria berritzeko arrazoiak, euskaraz lanean dihardutenei errekonozimendua egitea, besteentzat eredu izan daitezen, eta herritarrarekiko zerbitzuan hizkuntza-eskubideak bermatzeko betebeharra ziurtagiriaren bidez egiaztatzeko aukera izatea.

Gaur egun arlo sozio-ekonomiko pribatu nahiz publikoan ohikoak dira kudeaketa aurreratua, kalitatea, ingurumena, gizarte-erantzukizuna, genero-berdintasuna, lan-arriskuen prebentzioa edota berrikuntza kudeatzeko sortu diren jardun-ereduak. Eredu horien ezaugarrietako bat da, esaterako, zehar-lerroak diren gaiak modu integratu eta estrategiko batean kudeatzea. Hori da, hain zuzen, BIKAIN eredu berriaren helburu nagusia: lan-munduan euskara modu integratuan kudeatzea. BIKAIN ereduak, jardun eredu horiek bezalaxe, kanpoko agente baten ikuspegia eta kontrastea jasotzen ditu aurrera egiten laguntzeko. Gainera, kanpoko ikuspegi hau jaso ondoren, hala badagokio, erakundeei egindako lana aitortzeko euskararen kudeaketa kalitatea saritzen duen ziurtagiria ematen zaie jendaurreko ekitaldi batean, bere bezeroen, kanpoko zein barneko gainerako eragileen aurrean erakutsi dezaten.

BIKAIN egitasmoa 2007an sortu eta 2008an inplementatu zen lehenengoz. Urte hauetan 415 izan dira egindako kanpo-ebaluazioak.

Esku artean dugun dokumentu hau BIKAIN-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duen maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretuan oinarrituta dago.

¹ Erakunde hitz generikoaren pean hainbat izaeratako entitateak izendatu nahi izan ditugu, hala nola, administrazioak, enpresak, elkargoak, elkarteak, sindikatuak, fundazioak, etab.

1.2. Ebaluazio- eta egiaztapen-sistemaren helburuak

- Euskararen erabilera areagotzeko dinamikan diharduten erakundeei ekarpen kualifikatuak jasotzeko aukera ematea, kanpoko adituen ebaluazioaren bitartez beren indarguneak sendotu, zer hobetuak begiz jo, eta aurrera egiteko oinarrizko orientabideak jaso ditzaten.
 - Praktika onenak partekatzea, erakunde eta ebaluatzaileen artean.
 - Erakunde hauetako askotan erabiltzen diren kudeaketa-sistema aurreratuetan hizkuntza-kudeaketa txertatzea.
 - Honelako prozesuak abian dituzten erakundeei egindako lanaren eta ahaleginaren aitortza egitea eta berme instituzionala eskaintzea.

2. Erreferentzia-gidaren xedea

Gidaliburu honen xedea oinarrizko erreferentzia izatea da, hizkuntza-kudeaketaren ebaluazio-prozesuan interesaturik dagoen edonorentzat, ebaluatzaile nahiz ebaluazio-eskatzaile, eta, halaber, prozesuarekin zerikusia duten beste alderdi batzuei buruzko argibideak ematea.

3. Aitorpen-mailak

BIKAIN sistemaren arabera 1.000 puntu lor litezke gehienez ere. Hiru aitortza-maila edo ziurtagiri ezarri dira. Maila bakoitzak bere kolore bereizgarria du eta ziurtagiria zein urtetan jaso den adieraziko du.

Oinarrizko maila	200 puntu gutxienez
Erdi-maila	500 puntu gutxienez
Goi-maila	800 puntu gutxienez



2008-2016 aldian eskuratutako ziurtagiriek indarrean jarraituko dute, hau da, 53/2009 Dekretuaren eraginpean lortutakoak.

Markaren eskuliburuan zehaztuko dira ziurtagiriak, identifikagarriak eta prozesu honetatik eratorritako gainerako agiriak egoki erabiltzeko modua.

Ziurtagiri-maila bat eskuratu ahal izateko, euskara alorrean legediak ezartzen dituen betekizunak bermatu beharko dira.

4. Ebaluazio-zerbitzuaren hartzaileak

1.- Erakunde pribatuek zein publikoek eskatu ahal izango dute kanpo-ebaluazioaren zerbitzua:

- Entitate pribatuek, osorik edo partzialki, eta sozietate publikoek, baldin eta beren jarduera Euskal Autonomia Erkidegoan egiten badute.
- Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten honako erakunde publiko hauek: Estatuko Administrazioak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta Administrazio instituzionalak: erakunde autonomoek eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoek. Horrez, gain, Toki eta Foru Administrazioek eta beren erakunde autonomoek.

Multzo honetako erakunde publikoetako unitateek eskabidea egin ahal izango dute, baldin eta berezko erabilera-plana duten unitateak badira. Erabilera-plana esaten denean hauxe esan nahi da: erakunde batean euskararen erabilera zerbitzu- zein lan-hizkuntza gisa areagotzeko hainbat urteren buruan lortu nahi diren helburuak, eragin beharreko eremuak, burutu beharreko ekintzak, aztertu beharreko adierazleak eta abar biltzen dituen agiria.

Ebaluatzea eskatzen den egoitza administrazio-emakida baten menpe badago, jabearen nahiz kudeatzailearen adostasunez egingo da ebaluazio-eskaera, eta halaxe jakinaraziko dute alde biek sinatutako agirian.

2.- Ebaluazio-prozesutik at geratzen dira lantoki fisikorik ez duten erakundeak, bai eta gutxienez bi laguneko plantilla ez duten pertsona juridiko nahiz fisikoak.

3.- Azkenik, BIKAIN-Euskaren Kalitate Ziurtagiri maila bat duen erakunde batek ezingo du ebaluazioa berriro eskatu harik eta eskatutako azken ebaluazioari dagokion ebazpena eman eta 12 hilabeteko epea pasatu arte.

5. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakundeek bete beharrekoak

Ebaluatuak izateko onartzen diren erakundeek honako betebeharrak izango dituzte:

1.- Plantillako pertsona bat solaskide izendatuko dute, BIKAIN Idazkaritza Teknikoarekiko harremana bidera dezan prozesu osoan. Pertsona horren lanpostu-profila honakoa izatea gomendatzen da: erakundearen arduraren bat izatea (kudeaketan, pertsonetan, baliabideetan...), ofimatika eta Internet erabiltzen jakitea... Ahal dela, pertsona horrek BIKAINeko ebaluatzaile izateko prestakuntza-modulua egingo du, eta Idazkaritza Teknikoak esleitutako erakundea ebaluatu beharko du.

Oso komenigarria ikusten dugu erakunde bakoitzak gutxienez bi pertsona bidaltzea ebaluatzaile prestakuntzara, bat gero ebaluatzaile bezala aritzeko eta bestea solaskide izateko. Horrela, lan karga banatzeko aukera izango dute.

Are hobea izan daiteke pertsona bi horietako batek aurreko ebaluazio-txandan ere aritzea ebaluatzaile, prozesua ondo ezagutzeko eta bere aurretostena behar bezala betetzeko.

2.- Hala ere, erakunde handien kasuan, pertsona batek baino gehiagok jaso beharko du ebaluatzaile izateko prestakuntza eta ebaluatzaile aritu, Idazkaritza Teknikoak hala eskatuz gero:

- Erakunde eskatzailea ≤ 300 langilekoa bada: gutxienez kide 1
- Erakunde eskatzailea 301-699 langile artekoa bada: gutxienez 2 kide
- Erakunde eskatzailea 700-1.499 langile artekoa bada: gutxienez 3 kide
- Erakunde eskatzailea ≥ 1.500 langilekoa bada: gutxienez 4 kide

Ebaluazioa eskatu duen erakundeak aurreikusi egin beharko du pertsona honen edo hauen dedikazioa (15 bat ordu prestakuntzarako, eta 30-50 ebaluaziorako), eta beren lan-karga planifikatu eta kudeatu, erraztasunak emanez, ebaluazio-lanak behar bezala egin ditzaten.

3.- Ebaluazio-egune(ta)ko gastuak (hamaiketakoa eta otorduak), ebaluatutako erakundeak hartuko ditu bere gain.

4.- Kanpo-ebaluazioa eskatzen duen erakundeak BIKAINeko Idazkaritza Teknikoari eskatutako informazio guztia emango dio.

5.- Ebaluazioa berriro eskatu nahi duten erakundeek aurreko ebaluazio-txostena jasoz geroztik egindako aurrerapenaren berri emango diote idatziz Idazkaritza Teknikoari, honek talde ebaluatzaileari helaraz diezaion *Aurretostenarekin* batera. Aurreko ebaluazio-txostenari

dagokionean, erakunde eskatzaileak uste badu aurreko ebaluazio-txostena talde ebaluatzaile berriarentzat baldintzagarri gerta daitekeela, besteak beste, ez duelako erakundearen kudeaketaren benetako egoera behar bezala agertzen, horixe bera jakinarazi beharko dio BIKAIN Idazkaritza Teknikoari talde ebaluatzailea onartzen duen unean bertan, eta Idazkaritza Teknikoak erabakiko du informazio horren erabilgarritasuna. Horrelako eragozpenik izan ezean, delako ebaluazio-txosten hori gainerako dokumentazioarekin batera helaraziko zaio talde ebaluatzaileari.

6.- Ebaluatua izango den erakundeak erraztasunak jarri beharko dizkio talde ebaluatzaileari informazioa emateko garaian: ebaluatzaileei lagundu, jarrera egokia izan, dokumentuak eskuragarri izan, ebaluatzaileek elkarrizketatu nahi dituzten pertsonak kanpo-ebaluazioan parte hartuko dutela bermatu, eta orokorrean gardentasuna erakutsi talde ebaluatzaileak ahalik eta informazio gehien jaso eta ondorioz erakundearen egoera erreala ezagutu dezan.

Aurreko puntuetan jasotakoak ez betetzeak kanpo-ebaluazioa etetea ekar dezake.

6. Kanpo-ebaluazio prozesua

Hona hemen, BIKAIN kanpo-ebaluazioaren prozesuaren fase edo eginkizun nagusiak:

FASEAK
Kanpo-ebaluazioa eskatzea.
Erakundeen eskabideak aztertzea eta onartua izan den ala ez jakinaraztea.
<i>Aurrettxostena</i> prestatzea.
Erakunde interesatuekin informazio-bilerak egitea.
Ebaluatzaileak prestakuntza ikastaroetan izena ematea
Ebaluatzaileek prestakuntza-saioak jasotzea
Autodiagnostikoa aplikazioan kargatu eta aurkezpena igo. Idazkaritza teknikoak errebisatu eta ondoren egin beharreko egokitzapenak egin.
Talde ebaluatzaileak osatzea eta erakundeei egokitutako talde ebaluatzailea eta ebaluazio-txanda jakinaraztea.
Ebaluatzaileek erakundearen aurkezpena eta autodiagnostikoarekin aurrebaluazioa egin
Ebaluazio-bisitak egitea.
Ebaluatutako erakundearen ebaluazio-txostena amaitu eta erakundeari bidaltzea.
Ebaluazio osteko bilera eskatzea (hautazkoa).
Gogobetetze-inkestak betetzea.
Emaitzak aztertzea
Ziurtagiriak banatzeko ekitaldia egitea.

6.1. Kanpo-ebaluazioa eskatzea

Eskabidea era telematikoan egin behar da egoitza elektronikoan. Eskaera egiterakoan erakunde mota zehaztu behar da.

Berebiziko garrantzia dauka Erreferentzia gida hau ondo irakurtzeak, bertan jasotzen baitira ebaluazioaren inguruko azalpen eta jakin beharrekoak.

Erakundeak urteko edozein momentutan eskatu ahal izango du ebaluazioa, baina eskaera egiten den momentuaren arabera, ebaluazioa urte horretan bertan edo hurrengoan jasoko du. Unean uneko ebaluazio-prozesuan parte hartu ahal izateko epe muga kronograman jasota egongo da.

6.2. Erakundeen eskabideak aztertzea eta eskabidea onartua izan den ala ez jakinaraztea.

BIKAIN Idazkaritza Teknikoak ebaluazio-eskaerak aztertu eta baldintzak betetzen dituzten eskariak onartuko ditu. Erakundeari eskaera onartua edo baztertua izan den jakinaraziko dio. Eskabidea onartua izan bada, Idazkaritza Teknikoa harremanetan jarriko da erakundearekin, honek *Aurretxostena* osa dezan eta egokitzat jotzen dituen dokumentuak bil ditzan. Dokumentu hauek izango dira geroago ebaluatzaileen esku jarriko direnak.

6.3 Aurretxostena prestatzea.

Aurretxostena da erakundeak ebaluaziorako prestatu beharreko dokumentua. Honen helburua ebaluazio aurreko egoeraren berri ematea izango da modu orokorrean. *Aurretxostena*, ebaluatzaileek erakundeaz ezagutu dezaten oinarrizko dokumentazioa da. Hortaz, berealdiko garrantzia du geroako kanpo-ebaluazioa egoki egin dadin.

Bi *Aurretxosten*-mota daude hartzaile-motaren arabera: eredu bat entitate pribatu eta sozietate publikoentzat, eta beste bat administrazio publikoentzat. Bi *Aurretxosten*-mota horien ereduak (Word formatuan) eskuragarri izango dira BIKAIN web orrian, nahi duen erakundeak erabiltzeko, baina erakunde horrek BIKAIN ebaluazioa jaso behar baldin badu, Autodiagnostikoari dagokion atala aplikazioaren bidez bete beharko du, ez baita Word-en bidalitakoa aintzat hartuko.

Aurretxostena egiteko epemuga, urte bakoitzeko Kronograman jasota egongo da, baina gomendagarria da ebaluazio-eskaera onartua den momentutik dokumentu hau osatzen hastea.



Aurretxostenak bi atal ditu:

- Erakundearen aurkezpena: Erakundearen jarduera, egitura, produktu eta zerbitzuak, bezero-motak, bezeroen ibilbidea, etab. azaltzeko dokumentua.
- Autodiagnostikoa: Erakundearen 2 ardatzetan eta 6 elementuetan euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren berri emateko dena. Erakundeak Autodiagnostikoa aplikazioaren bidez bete beharko du.

Aurretxostenarekin batera, erakundeak beste dokumentu batzuk aurkeztu ahal izango ditu, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren inguruan informazio gehiago emateko. Dokumentu horiek aplikazioan igoko dira, aurretxostenarekin batera. Idazkaritza Teknikoak errebisatu egingo ditu eta oniritzia eman, edo aldaketak egiteko eskatu.

Erakundeak egindako Aurretxostena behar bezala osatuta ez badago, edo informazio gehiago behar bada, Idazkaritza Teknikoa erakundearekin harremanetan jarriko da, dagozkion egokitzapenak egiteko.

6.4. Erakunde interesatuekin informazio-bilerak egitea.

Ebaluazio prozesu berri bat abian jartzen den bakoitzean, ebaluazioa eskatu duten erakundeei informazioa emateko bilerak izango dira. Bilera hauetara, ebaluazio-eskaera egin duten erakundearen ordezkariak (plantillakoak) joan beharko dira ezinbestean, informazio guztia jaso eta zalantzak argitu ditzaten.

Informazio-bileretako datak uneko ebaluazio-prozesuari dagokion kronograman jasota daude. Erakundeek plantillako nor edo nortzuk bertaratuko diren jakinarazi beharko diote Idazkaritza Teknikoari (egokiena da erakundeko solaskidea edota erabakitzeko ahalmena duen erakundeko norbait bertaratzea).

Bilera horietara, artean eskaera egin gabe baina ebaluazioan parte hartzeko interesa erakutsi duten erakundeetako ordezkariak ere joan daitezke (erakundeko langilea betiere), Organo Kudeatzaileari aldeztu aurretik jakinaraziz gero. Bertan, prozesuari dagozkion zalantzak argitu ahal izango dituzte erakundeetako ordezkariak. Bilera euskara hutsez egingo da.

Erakundeak euskara-plana abian izan eta berau kudeatzeko euskara-teknikaria kontratatua baldin badu, nahi izanez gero, teknikaria informazio-bileran egon ahal izango da solaskidearekin batera, betiere ebaluatutako erakundeari ikasten nahiz hobetzen laguntzeko, eta talde ebaluatzailearen lana errazteko. Ebaluazio egunetako elkarrizketak, ordea, erakundeko langileekin egingo dira.

6.5. Ebaluatzaileak prestakuntza ikastaroetan izena ematea.

Ebaluatzaile Klubeko kide izateko derrigorrezkoa da berariazko prestakuntzan parte hartzea eta erakunde bat ebaluatzea. Izena emateko eskabidea web gunearen bidez egingo da.

Prestakuntza saioak non eta noiz diren jakiteko eta ebaluazioak egiteko txandak zeintzuk diren jakiteko, Urteko kronograman jasotakoari erreparatu beharko dio eskatzaileak.

6.6. Ebaluatzaileei prestakuntza-saioak ematea.

Ebaluatzaile gisa jarduteko derrigorrezkoa da aldez aurretik ebaluazio-prozesu zehatz horretako edo aurreko txandako prestakuntza saioetara joatea. Idazkaritza Teknikoak erabakiko ditu ebaluazio prozesu bakoitzean egin beharreko saioetako zehaztasunak: berria ala aritua den kontuan hartuta ebaluatzaileak saio bakarra edo bi egin beharko dituen, erabiliko den materiala, saioak non eta noiz egingo diren, etab.

Ebaluatzaileek lana egin beharko dute, bai prestakuntza saiora joan aurretik, bai saio batetik bestera dagoen denbora tartean (baldin eta saio bat baino gehiago egiten badira), eta saioetan bertan ere. Lan honen guztiaren helburua prozesuari buruzko informazioa barneratzea (Erreferentzia Gida hau irakurtzea, adibidez) eta erakunde bat ebaluatzeko beharrezkoak diren gaitasunak lantzea da.

6.7. Talde ebaluatzaileak osatzea eta erakundeei egokitutako talde ebaluatzailea eta ebaluazio-txanda jakinaraztea.

Idazkaritza Teknikoak bilatuko du, kasuan kasu, talde ebaluatzailearen egiturarik egokiena, erakundearen tamainaren edo konplexutasunaren arabera.

Taldeak osatzerakoan, aintzat hartuko dira bai ebaluatzaileen esperientzia-maila (ebaluatzaile hasiberriak eskarmentu handiagoa duten besteekin elkarlanean aritzea bultzatuko da, haiengandik ikasiz joan daitezen), bai erakundearen ezaugarriak ere.

Ebaluatzaileetako bat senior izendatuko du Idazkaritza Teknikoak, ebaluazio-lanetan duen esperientzia eta ereduaz duen jakintza oinarri hartuta.

Halaber, ebaluatzaile talde bakoitzak koordinatzaile bat izango du; honek fase bakoitzari dagokion informazioa emango die eta sortzen diren zalantzak argitzen saiatuko da. Koordinatzailea BIKAIN Idazkaritza Teknikoko kide bat izango da.

Ebaluazio-txanda zehatza zein den eta behin-behineko talde ebaluatzailea nortzuek osatzen duten jakinaraziko zaio kanpo-ebaluazioa jasoko duen erakundeari. Erakundeak inoiz ere ezin izango ditu ebaluatzaileak baztertu talde generiko jakin batekoak izateagatik (aholkulariak, sektore jakin batekoak, etab.).

Erakundeak taldea onartu ondoren, talde ebaluatzaileari jakinaraziko zaio zein erakunde ebaluatu beharko duen, haien arteko interes-gatazkarik ote dagoen argitzeko (zuzeneko lehia, ahaidetasuna, etab.), eta, hala balegokio, beste proposamen bat egiteko.

Bi aldeetako behin betiko oniritzia jaso ostean, izendatuak izan diren ebaluatzaileek dokumentu bat izenpetu beharko dute, “*Konfidentzialtasun-konpromisoa, bateraezintasunik eza eta jokabide-kodearen errespetua*” izeneko².

6.8. Ebaluazio-bisitak egitea

Bisita bideratzeko agenda zehaztuko da, erakundearen tamaina, egoitzen sakabanaketa, konplexutasuna edota beste hainbat aldagaien arabera. Hori horrela, ebaluazio-egunak bat edo bi izango dira, eta salbuespenezko kasuetan hiru egunekoak.

Agenda hori zehazteko, eredu bat erabiliko da oinarri bezala (hasiera eta amaiera orduak, taldea batzeko tarteak, elementuak aztertzeko ordena eta iraupen proposamenak jasoz). Dokumentu hau, ebaluatua den erakundeak eta ebaluazio-taldeak moldatu eta osatu ahal izango dute. Hala ere, bereziki zainduko da talde-ebaluatzaileak erabakitzen duela ebaluazio-agendak nola behar duen izan. Erakundeak agenda hau betearazteko ardura du (elkarrizketatuak izango diren pertsonak lotuz, agendaren orduak eta tarteak errespetatuz...).

Ebaluazioa jasoko duen erakundearen ardura da bere baitako pertsonak kanpo-ebaluazioaren zerbitzuaz behar adinako informazioa izatea, baita zuzendaritza-taldeak eta ebaluazioan parte hartuko duten gainerako pertsona guztiek prozesu osoaren berri xehea izatea ere.

- Zuzendaritza-taldeak talde ebaluatzailea hartu eta egiten zaizkion galderari erantzungo die.
- Erakundeko zuzendaritza, talde ebaluatzailearekin bilduko da gutxienez bisitaren hasieran (bereziki 6. elementua lantzeko).

² Dokumentu horren bidez, ebaluatzaileek adieraziko dute ez daukatela bateraezintasun pertsonal edo profesionalik erakunde ebaluatzaileekin eta konfidentzialtasun-konpromiso bat sinatzen dute, ebaluazio-prozesuko informazioaren inguruan (eskura nahiz ikusgai jarriko zaienaren inguruan). Ikus 2. eranskina

- Pertsona elkarrizketatuek kontuan izango dute ez dagoela erantzun zuzenik edo erantzun okerrik, ebaluatzaileak ez direlako epaile. Elkarrizketak, elkarrizketatuak zehaztutako hizkuntzan egingo dira.
- Pertsona elkarrizketatuek euren jarduerarekin zerikusia duten galderei erantzun egin beharko diete; gaiaz jakin ez eta horretaz galdetuko baliete, badakiten solaskideengana bideratuko lituzkete ebaluatzaileak.

Ebaluazio-egunetan erakundeak jarri beharreko baliabide teknikoak hauexek dira:

- Erakunde ebaluatuek elkarrizketarako behar beste bilera-gela edukiko du prest bere instalazioetan talde ebaluatzailearentzat (ordenagailua, proiektorea eta interneterako sarbidea), eta behar izanez gero, Skype, bideokonferentzia, etab. jarriko ditu.
- Erakundeak prest edukiko du beharrezkoa den dokumentazioa edo, euskarri informatikoan edukiz gero, atzemateko modua izango du elkarrizketak egingo diren tokitik bertatik.
- Era berean, erakunde ebaluatuek bazkaltzeko lekua erreserbatuko du jantokian edo toki hurbil batean talde ebaluatzaileak denborarik gal ez dezan joan-etorriak egiten. Horren gastua erakundeak hartuko du bere gain.

Jarraibideok betetzen ez badira, BIKAIN, Idazkaritza Teknikoak ebaluazioa bertan behera utzi ahal izango du.

6.9. Ebaluatutako erakundeari ebaluazio-txostena bidaltzea.

Ebaluazio-bisitaren ostean, talde ebaluatzaileak ebaluazio-txostena idatziko du, bisitan ikusi eta entzundakoak eta *Aurrettxostena* oinarritzat hartuz. Ebaluazio-txostenaren helburua, ebaluatuko den erakundearen hizkuntza-egoeraren berri ematea da, indarguneak, zer hobetuak eta gomendio-proposamenak jasoz, EMERen bi ardatzei eta lehen mailako 6 elementuei lotuta betiere.

Ebaluazio-txostenak erakundeak lortutako puntuazioa jasoko du, eta, hala dagokionean, egiaztatutako ziurtagiri-maila. Ebaluatzaile-taldeak jarritako emaitza aldaezina izango da.

Konfidentzialtasuna alde guztiek — ebaluatzaileek nahiz ebaluatuek — errespetatu beharko dute ebaluazio-prozesu osoan zehar.

6.10. Ebaluazio osteko bilera eskatzea (hautazkoa).

Erakundeak aukera du ebaluazio osteko bilera eskatzeko, ebaluazio-txostena xehe aztertu eta gero. Bilera egin aurretik, Idazkaritza Teknikoari bidali beharko dizkio argitu nahi dituen zalantzak edo galderak, eta horiek bat etorri beharko dute saioaren xedearekin. Idazkaritza Teknikoak erabakiko du bilera hori egiteko beharra dagoen, edo argitu beharreko zalantza horiek beste modu batean erantzun daitezkeen.

Erakunde ebaluatuak kontuan izan behar du bilera horren helburua, amaierako txostenari buruzko zalantzak argitzea dela, hobetzeko aukera gisa.

Gorago esan bezala emaitza aldaezina da, eta saioan zehar ez da eztabaidatuko talde ebaluatzaileak eman dituen puntuazioen inguruan. Halaber, txosteneko zer hobetuak ez dira banan-banan eztabaidatuko, interpretazioko zalantzak argitzeko ez bada.

Idazkaritza Teknikoa arduratuko da bilera egiteko egunaz eta tokiaz eta kasu bakoitzean erabakiko da ebaluatzaileen parte hartzea beharrezkoa den ala ez.

6.11. Gogobetetze-inkestak betetzea

Ebaluatzaileek bi unetan bete beharko dute gogo-betetze inkesta: prestakuntza-saio(ar)en bukaeran eta prozesuaren amaieran. Erakundeek prozesuaren amaieran. Inkesta hauen helburua bai batzuen eta bai besteen asebetetze maila ezagutzea eta prozesua bera hobetzeko ekarpen edo iradokizunak jasotzea da.

Gogobetetze-inkestak web aplikazioan egongo dira eskuragarri eta bertan bete beharko dira.

6.12. Emaitzen analisisa egitea

BIKAINeko Organo Kudeatzaileak prozesuaren analisisa egingo du ebaluazioa bukatu ostean. Horretarako, hainbat elementu izango ditu kontuan: prozesuaren kudeaketa, erakunde eskatzaileen eta ebaluatzaileen asebetetzea, epeen egokitasuna, aplikazioaren erabilgarritasuna, etab.

6.13. Ziurtagiriak banatzeko ekitaldia egitea

Ziurtagiria lortuz gero, erakundeak ebaluazioa jasotako urte berean jasoko du aitortza publikoa, horretarako egingo den ekitaldian. Ekitaldia urte amaieran izango da; Organo Kudeatzaileak noiz eta non izango den jakinaraziko die ebaluazio prozesuan parte hartu duten guztiei, bai erakundeei eta bai ebaluatzaileei.

7. Ebaluatzaileak

Kanpo-ebaluazioak Ebaluatzaileen Klubeko kideek egiten dituzte. Dagoeneko, BIKAIN Ebaluatzaile Kluba 715 kidek osatzen dute.

Ebaluatzaileen klubeko kide honakoak izan daitezke:

- Erakundeetako profesionalak, euskararen erabilera sustatzeko ardura-lanpostuak dituztenak.
- Kudeaketa aurreratuaren ereduari adituak direnak.
- Hizkuntza-arloko zerbitzu-enpresetako profesionalak.
- Hizkuntza-normalkuntzarako teknikariak.
- Kudeaketa-sistemetakako profesionalak.
- Kanpo-ebaluazioa jaso edo jasotzeko eskabidea egin duten erakundeetako langileak.

Eta, ondorengo baldintza edo betekizun hauek dituzte:

- Euskaraz ondo aritzea, ahoz zein idatziz.
- Lanean ari direnak izatea, eta, aukeran, gutxienez hiru urteko esperientzia profesionala edukitzea.
- Gai honetarako zehazturiko berriarazko prestakuntza-moduluan (edo moduluetan) parte hartzea, eta erakunde bat ebaluatzea.
- Ofimatika programak (Word, Excel, etab.) eta Internet erabiltzen jakitea.
- Erakundearen erdi mailako kargua izatea gutxienez.
- Ebaluazioa egiteko (aurrebaluazio lanak, bisita-egunak, txostena fintzea...) disponibilitatea izatea. Bere erakundeak pertsona horri erraztasunak eskaini beharko dizkio lan hauek guztiak behar bezala burutu ditzan (bere lan-karga planifikatu, ebaluazio-egunak errespetatu, etab.).

Ebaluatzaile izateko dedikazioa hau izan ohi da:

- Prestakuntza: oro har, 2 goiz berrientzat, 1 aritutakoentzat, gehi norberak etxean egin beharreko lana.
- Ebaluazioaren kasuan, erakunde motaren arabera dedikazioa izango da: gutxi gorabehera 40 orduko dedikazioa eskatuko du ebaluazioak eta 60 ordukoak erakunde handi eta konplexuen kasuan. Ebaluazio-egunak egun osoak izaten dira, goizez eta arratsaldean egin behar da lan erakundearen bertan. Idazkaritza teknikoak taldeak egiteko orduan alderdi hau kontuan izaten duen arren, zenbait kasutan gerta daiteke ebaluatu beharreko erakundearen ebaluatzailearen lantokitik edo etxetik gertu ez egotea.

Egun horietako joan-etorrietako gastuak bere gain hartuko dituzte ebaluatzaileek, eta normalean, hauen erakundeek.

Ebaluatzaileak ebaluazioan parte hartzea onartzen duenean, konpromisoa hartzen du bai ebaluatu beharreko erakundearekin, baita bere taldekideekin ere. Oso garrantzitsua da hartutako konpromiso horri eustea, ebaluazio-prozesuko fase guztietan parte hartuz, egin beharreko lana ezarritako epean eginez, eta eskatutako lan guztiak eginez.

Ebaluazioa eskatu duen erakundeko ebaluatzailearen batek aurreko puntuetan jasotakoak beteko ez balitu, bere erakundearen kanpo-ebaluazioa etetea ekar dezake.

8. Ebaluatu beharreko gaiak

BIKAIN ebaluazio prozesuan euskarak **zerbitzu-hizkuntza** eta **lan-hizkuntza** gisa duen presentzia, erabilera eta kudeaketa ebaluatzen da:

- **Zerbitzu-hizkuntza:** Erakundeak gizarteari eskaintzen dion irudian eta komunikazioan eta lanpostuari dagozkion zereginak betetzeko, pertsona fisikoarekin edo herritarrekin ahozko zein idatzizko harremanetan zenbateraino erabiltzen den euskara.
- **Lan-hizkuntza:** Erakunde bateko langileak lan jarduketan erabiltzen duen hizkuntza; hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz eta euskarri informatikoan erabiltzen duena: pertsonen kudeaketan, sistemen kudeaketan, komunikazio horizontal eta bertikalean, lan-prestakuntzan, etab.

Zehatz-mehatz zer ebaluatu behar den jakiteko, Erreferentzia Marko Estandarrak (aurrerantzean EME) finkatutakoari jarraituko zaio. Grafikoki, koadro bat da erakundeen hizkuntzaren presentzia eta erabilera zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan, 2 ardatzetan antolatuta (Ikus 1. eranskina):

1. ARDATZA - Zerbitzu-hizkuntza
2. ARDATZA - Lan-hizkuntza

Ardatz bakoitzak hiru maila ditu, orokorrenetik zehatzenera, erakundeei buruzko ikuspegi xeheagoa eman eta zer ebaluatu errazteko.

Halaber, puntuazio maximo bat (haztapena) eman zaio ardatz horietako bakoitzari, eta puntuazio hori birbanatu egin da ardatz horren lehen mailako elementuen artean (bakoitzak bere pisu desberdina duela). Lehen mailako 6 elementu horiek nahitaez ebaluatu beharrekoak dira BIKAIN Ebaluazioaren arabera, denak aplikagarriak baitzaizkio erakundeari.

Aurrekoaren ildotik, enpresa-talde edo erakunde zentral baten menpekota edota erabateko autonomia funtzionala ez duen erakundea izaki, erakunderen batek EMEko lehen eta bigarren

mailako elementuren batean eragiteko ahalmenik izango ez balu, talde ebaluatzaileak ebaluatu egingo du nola aplikatzen eta gauzatzen den elementu hori eta zein den emaitza hizkuntzari dagokionez.

Bestalde, elementu horietakoren bat gaur egun euskararen esparru geografikotik kanpoko balu erakundeak – bezeria osoa atzerrian, adibidez – talde ebaluatzaileak ebaluatu egingo du epe laburrera bezero euskaldunik sortuz gero, zein izango litzatekeen haiekin euskaraz egin ahal izateko ahalmena edo potentzialtasuna.

Horiek horrela, hona hemen ardazka lor daitekeen gehienezko puntuazioa, baita lehen mailako elementuka lor daitekeen gehienezkoa ere.

Puntuazio-taula

BIKAINen 1.000 puntu lortu daitezke gehienez ere. 1000 puntu hauek, bi ardatzetan eta lehen mailako 6 elementuetan horrela banatzen dira, erakunde motaren arabera:

ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK	
1. ARDATZA: Zerbitzu-hizkuntza	200
1. Erakundearen irudia	50
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak	150
2. ARDATZA. Lan-hizkuntza	800
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	350
4. Pertsonen kudeaketa	100
5. Kanpo-harremanak	150
6. Kudeaketa-sistema	200
ERAKUNDE PRIBATUAK ETA SOZIJETATE PUBLIKOAK	
1. ARDATZA: Zerbitzu-hizkuntza	350
1. Erakundearen irudia	150
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak	200
2. ARDATZA: Lan-hizkuntza	650
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	300
4. Pertsonen kudeaketa	100
5. Kanpo-harremanak	100
6. Kudeaketa-sistema	150

Puntuak horrela lortzen dira: talde ebaluatzaileak bi atributu erabiltzen ditu — hedadura eta sendotasuna — EMEren 2 ardatz eta 6 elementuetan garapen maila kalkulatzeko (0tik %100era). Datu honekin, eta elementu bakoitzean lortu daitezkeen gehienezko puntuen arabera, elementu horretan lortutako puntuak aterako dira.

9. Ebaluatzeko eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

Prozesu hau ebaluazio gisa planteatzen da, eta ez auditoria gisa. Alde horretatik, ebaluatzailearen lana ez da elementuen ageriko egoerari erreparatzera mugatzen: elementu horiei eragiten dieten bestelako alderdiei ere erreparatu behar die ebaluatzaileak.

Ebidentzien lagin handia izateak eta hauek xehe-xehe aztertzeak ebaluazio-emaizari sendotasun handiagoa ematen dion arren, ezin izango da beti horrela jokatu. Horregatik, ebaluatzaileak, erakundeko errealitatea aintzat hartuta, frogarik garrantzitsuenei, nabarmenei eta adierazgarrienei erreparatuko die, baita horiek zenbateraino dauden zabaldua edota zenbateraino garatuta. Ebidentzia horiek hobetsiko ditu bigarren mailakoak edo anekdotikoak diren beste batzuen gainetik. Talde ebaluatzaileak bere lana egiteko, erakundeari behar beste ebidentzia eska diezaieke, proportzionaltasuna zainduz beti ere.

Froga edo ebidentzia horien guztien bitartez erakundearen hizkuntza-egoera estrapolatu ahal izango da modu fidagarrian, eta horrenbestez jakin zein den erakunde horretako euskararen erabileraren, presentziaren eta kudeaketaren normalizazio- edo garapen-maila. Aztergai bakoitza atributu-sorta baten arabera balioetsiko da; atributu horien aplikazioak lagunduko du kuantifikatzen zein den euskararen presentziaren eta erabileraren garapen-maila: bi dira aplikatu beharreko atributuak — hedadura eta sendotasuna — eta 2 ardatzei eta lehen mailako sei elementuei aplikatzen zaizkie.

Irizpide orokor gisa, kontuan hartuko dira dokumentazio bidez edo bisitan zehar ikusitako datu nahiz gertaerak, hau da, froga edo ebidentzia zehatzak. Pertsona batek edo batzuek egindako baieztapenak nahikoa frogatzat jo ahal izango dira. Nahi, uste, asmo on, eta abarren ahozko adierazpenak, berriz, sinesgarriak izanik ere, ez dira nahikotzat joko ikusitakoarekin bat ez baldin badatoz.

Hauek dira atributuak eta atributu bakoitzean garapen-maila zehazteko mugarriak:

HEDADURA. Elementu horretan erakundeak euskara zenbateraino erabiltzen duen idatziz eta ahoz
SENDOTASUNA. Aztertu eta baloratu egingo da erakundeak elementu bakoitzean duen **planteamendua** (hizkuntza irizpideak daude, errealitatean oinarritutakoak dira, logika dute) kudeaketa sistema orokorrean duen **integrazioa**, **liderren bultzada**, testuen **sortze-hizkuntza**, **zuzentasuna eta egokitasuna** eta horiek bermatzeko moduak, ekintza nahiz elementu horiekin zerikusia duten pertsonen **hizkuntza-gaitasuna eta erabilera** nola uztartzen diren, emaitzen joera positiboa, **neurketak**, errebisio sistematikoak, hobekuntzen aplikazioak...

GARAPEN-MAILA			
Atributuak	0 - %39	>%40 - %69	>%70 - %100
HEDADURA	<ul style="list-style-type: none"> Euskararen presentziaren eta erabileraren hedadura %39tik beherakoa da 	<ul style="list-style-type: none"> Euskararen presentziaren eta erabileraren hedadura %40 eta %69 artekoa da 	<ul style="list-style-type: none"> Euskararen presentziaren eta erabileraren hedadura 70tik gorakoa da
SENDOTASUNA	<p>Planteamendua berria da; ez dago kudeaketan zehar-lerro bezala integraturik, eta, gainera, bultzada apala eman zaio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hizkuntza-irizpideak ez daude garaturik, ez dago hizkuntza-irizpiderik edo ez dira betetzen. Elementu horrekin harreman zuzena duten pertsonen hizkuntza-gaitasuna apala da, edo nahiz eta hizkuntza-gaitasuna apala ez izan, ez dago erabilerarekin lotuko duen mekanismorik. Euskaraz sortu den ahozko eta idatzizko produkzioa 1/4etik beherakoa da. Idatzizko produkzioa estandarizatu gabe daukate gehienetan. Zuzentasuna eta egokitasuna ez daude bermatuta. Planteamendua ez da berrikusten edo ebaluatzen. 	<p>Planteamendua kudeaketa-sisteman integratzen hasi da (bereziki zerbitzu-hizkuntzan) eta horri bultzada ertaina eman zaio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Langile eta koadro ertainek lideratzen dute, praktikan, hizkuntza-normalizazioa. Hizkuntza-irizpideak orekatuak dira. Elementu horrekin harreman zuzena duten pertsonen hizkuntza-gaitasuna eta erabileraren uztartze-maila ertaina da. Euskaraz sortu den ahozko eta idatzizko produkzioa 1/4 eta 3/4 artekoa da. Idatzizko produkzioaren estandarizazioa nahiko handia da, produkzio guztiaren erdia inguru. Euskaraz lan egiteko baliabideak eta behar den laguntza ematen zaizkie langileei. Zuzentasuna eta egokitasuna ia beti bermatuta daude. Planteamenduaren errebisioa egiten da eta goranzko joera ikusten da. 	<p>Hizkuntzaren planteamendua kudeaketa-sisteman integratuta dago, zerbitzu- eta lan-hizkuntzari eragiten die, eta gainontzeko helburuak bezala kudeatzen da hizkuntza-politika:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erakundearen ordezkariak lideratzen dute, eredu izanik eta hizkuntza-normalizazioan prestakuntza hartuta. Gainera, langileek planteamendua barneratuta dute. Hizkuntza-irizpideak garatuta daude eta jarraipena eta berrikuspina egiten da. Euskaraz funtzionatzen da, erakundearen esku dagoenetan. Bestelakoetan, erakundeak proaktiboki jokatu du egoera aldatzeko. Hizkuntza-gaitasuna eta erabilera uztartuta daude. Euskaraz sortu den ahozko eta idatzizko produkzioa 3/4etik gorakoa da. Idatzizko produkzioaren estandarizazioa altua da. Zuzentasuna eta egokitasuna sistematikoki bermatuta daude. Errebisioak sistematikoki egiten dira, eta emaitzak kudeatu, gainerako zehar lerroetan bezala.

1. ERANSKINA: Erreferentzia Marko Estandarra

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA		
1. Erakundearen irudia		
2. maila	3. maila	Azalpena
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	<p>Kanpo-errotulu nagusia.</p> <p>Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorritzkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa).</p> <p>Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren inguruak (aitortza-agiriak, panelak, etab.).</p> <p>Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab).</p> <p>Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak).</p> <p>Autoen errotulazioa.</p> <p>Lan-arroparen errotulazioa.</p> <p>Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharra, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.</p>
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	<p>Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab.</p> <p>Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab.</p> <p>Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CDak/DVDak, pendrive-ak, etab.</p> <p>Urteko txostena eta antzeko agerkariak.</p> <p>Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab.</p>
	1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak	<p>Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.</p>
1.3. Ingurune digitala	1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia	<p>Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak).</p> <p>Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...).</p> <p>Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera.</p> <p>“.eus” domeinua.</p>

2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

2. maila	3. maila	Azalpena
<p>2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan</p>	<p>2.1.1. Idatzizko harremanak</p>	<p>Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (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.</p>
	<p>2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak</p>	<p>Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.</p>
<p>2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan</p>	<p>2.2.1. Harrera</p>	<p>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.</p>
	<p>2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak</p>	<p>Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.</p>
	<p>2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak</p>	<p>Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.</p>

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak		
2. maila	3. maila	Azalpena
3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	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 aldatzailea. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-etaulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berrirapera. 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, oharak, jakinarazpenak, egiaztagirak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteeak, planoak, makinak erabileraren orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa- eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agirak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundearen dokumentazio ofiziala (eratzeko eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.
3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala	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	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		

2. maila	3. maila	Azalpena
4.1. Pertsonen kudeaketa	4.1.1. Pertsonen kudeaketa	<p>Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak.</p> <p>Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak.</p> <p>Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak.</p> <p>GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatze sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab.</p> <p>Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztatzeak, telefono-zerrendak, eta antzekoak.</p> <p>Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak.</p> <p>Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizazioak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.</p>
4.2 Laneko prestakuntza	4.2.1. Laneko prestakuntza	Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioretan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.
	4.2.2. Ikastaroen kudeaketa	Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab.

5. Kanpo-harremanak		
2. maila	3. maila	Azalpena
5.1. Administrazioa	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). 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, etab.	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. 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.	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. Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.
	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		
2. maila	3. maila	Azalpena
6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa	<p>“Hizkuntza-politika” (helburu nagusia, hizkuntza-irizpideak, ordenantzak, etab.) zehaztu da. Planteamendua 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-taldeek (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioaren erakundeek, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonen eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabalduen zaie, horien proaktibotasuna pizten da (euskaraz hitz egiten gonbidatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da.</p> <p>Entitateak itunak eta aliantzak dauzka beste entitateekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, etab.) eta gizartearen egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza-sistemari profesional euskaldunak eskatzea).</p> <p>Entitatea euskararen erabilera eredu da.</p> <p>Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiarekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua dago.</p> <p>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.</p>
	6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak	<p>Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.).</p> <p>Ekimen planifikatua garatzeko batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da.</p> <p>Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonek dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena, etab.) aurrekontuak taxutzen dira.</p> <p>Euskarazko dokumentuak estandarizatu dituzte, lanari lotutako zerrenda terminologikoak egin dituzte.</p>
6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa	<p>Bezeroen edo herritarren hizkuntza-beharrizanak identifikatuta daude eta kontuan izaten dira ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzeko edo eskatzeko orduan, etab.</p> <p>Hornitzailea kontratatzean hizkuntza-politika eta dagozkion irizpideak betetzen dira eta jarraipena egiten da.</p> <p>Erakundeak bezeroei edota herritarrei eskainitako zerbitzuak emateko egindako kontratazioetan hizkuntza-irizpideak ezartzen dira eta horren jarraipena egiten da.</p> <p>Administrazioen kasuan, diru-laguntzak, hitzarmenak, etab. izapidetzeko orduan hizkuntza-irizpideak kontuan izaten dira.</p>

6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena	<p>Langile berriak kontratatzerakoan eta lanpostuak barne-promozioaren bidez betetzen direnean, hizkuntza-politika kontuan hartzen da.</p> <p>Euskararen presentzia eta erabilerari, eta ezagutza erabilerarekin lotzeko egitasmoei buruzko informazioa ematen zaie. Pertsonen euskara gaitasuna eta lanpostuen hizkuntza-beharrak uztartzen dira. Kontratuari lehen momentutik azaltzen zaio zein den bere lan-hizkuntza. Euskara ulertzen dutenekin lehen kontaktua euskaraz dela bermatzen da.</p> <p>Azterketa komunikatiboak egiten dira langileen hizkuntza-prestakuntza beharrak identifikatzeko, eta horren arabera antolatzen dira ikastaroak.</p> <p>Ebaluazioak egiten dira aurrerapen-mailaren jarraipena egiteko eta atzerapausoak ekiditeko.</p> <p>Langileen euskara-prestakuntza lanpostuen perfilen eta beharren arabera da. Ikaste-prozesuetan ari diren (euskalduntzen zein alfabetatzen) langileen jarraipena egiten da, eta ikastetik erabilerara salto egiteko urratsak egiten dira eta konpromisoak hartzen dira.</p> <p>Erakundeak pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du eta eguneratu egiten du.</p> <p>Herri administrazioetan derrigorrezko indizea eta egiaztatze-maila ebaluatuko dira.</p> <p>Langileei hizkuntza-politikaren berri eman zaie, guztiek ezagutzen dute eta badakite hizkuntza-irizpideek nola eragiten dioten bakoitzari.</p>
	6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea	<p>Erakunde ordezkariak euskara-batzordea, segimendu-taldea, etab. sustatzen dituzte eta horietan parte hartzen dute.</p> <p>Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakunde osatzen duten pertsonen.</p> <p>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.</p> <p>Lidergoa lantzeko proiektuak aurrera eramaten dira erakundearen eta eredu dira.</p> <p>Bilakaera aztertu eta aurrera urratsak ondo kudeatu daitezela bermatzen da.</p> <p>Erakunde-ordezkariek eta zuzendaritzako kideek parte hartzen dute erabilera-planetak ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan.</p>

2. ERANSKINA

EBALUATZAILEAREN KONPROMISO-ADIERAZPENA, LANEN ISILPEKOTASUNA, ERAKUNDEAREKIKO BATERAEZINTASUNA, JOKABIDE-KODEARI ETA TALDE-LANA ERRESPECTATZEARI BURUZKOA

Esleitu didaten erakundearen kanpo-ebaluazioan parte hartu aurretik, prozesu honen jokabide-kodea errespetatzeko konpromisoa hartzen dut neure gain, lan inpartziala eta zorrotza egingo dudala adieraziz, horrek guztiak ebaluatutako erakundeari etengabe hobetzen jarraitzeko prozesuan aurrera egiten lagun diezaion.

Asmo horrekin, aitortu egiten dut ebaluatu beharreko erakundearekin interes-gatazka sor dezakeen inolako loturarik ez dudala; esaterako: nik neuk — nahiz neronek gaur egun lan egiten dudan erakundeak — ez dugu ebaluatuko dudan erakundearekin harremanik, ez hornitzaile gisa, ez bezero garrantzitsu gisa, eta ez diegu aholkularitza-zerbitzurik eskaini (auditoreak, prestakuntza, dokumentazio-garapena, kalitate-sistemen ezarpena edo antzekoren bat) azken bi urteotan.

Erakunde horren izena, *Aurretostenean* jasotako informazioa, ebaluazio-garaian eskuratuko zaidan informazioa, edo ebaluazio-prozesuan izaten diren eztabaidak eta bestelako guztiak isilpean gordetzeko konpromisoa hartzen dut neure gain, baita nire lankideekin ere.

Ildo beretik, kanpo-ebaluazioak berezkoa duen talde-lanaren garrantziaz jakitun, konpromisoa hartzen dut lanak garaiz eta taxuz bukatzeko eta, oro har, jarrera aktibo eta positiboa izateko prozesu hasi eta bukatu artean.

Irakurritakoarekin ados nago, eta betetzeko konpromisoa hartzen dut.

BAI - EZ