Euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren ebaluazioa

**EBALUAZIO-SINPLIFIKATURAKO ERAKUNDEAREN AURKEZPEN DOKUMENTUA**

**2025**

Ebaluatuko den erakundearen izena:

**2023**





**1. ERAKUNDEAREN DATUAK**

|  |  |
| --- | --- |
| **Erakundearen izena:** |  |
| **Erakundearen izaera juridikoa:** |  |
| **Langile-kopurua eta sexuaren arabera bereizita:** |  |
| **Ingurune digitala: Webgunea(k), sare sozialak…:** |  |
| **Erakundearen jarduera, produktu eta zerbitzuak azaldu:** |  |
| **Erakundearen antolamendu eredua (egitura, atal-sailak, ardurak…)** | Erakundeak organigrama edo antzeko irudiren bat badauka, Dokumentu honekin batera bidal dezake (izen-abizenekin, karguekin eta ahal dela, euskara- gaitasun mailarekin) |
| **Erakundeak d(it)uen egoitz(ar)en zerrenda eta helbidea/lotura-mapa. Azaldu egoitza bakoitzean egiten den jarduera eta hauetan lan egiten duten langile kopurua:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Helbidea  | Jarduera(k) | Langile kopurua |
| Egoitza nagusia |  |  |  |
| - |  |  |  |
| - |  |  |  |
| - |  |  |  |

 |
| **Erakundearen bezero-mota. Zein da erakundeak eskaintzen dituen zerbitzuen bezero-mota, herritarrak/bezero fisikoak, enpresa pribatu edo erakunde publikoak?** | ---- |
| **Erakundearen hornitzaile nagusiak zerrendatu, hauek ematen duten zerbitzu edo produktua zehaztuz:** | ---- |
| **Langileek Euskaraz idazteko eta hitz egiteko gaitasuna (kopuru absolutuetan):**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Euskaldunak | Langileak guztira |
| Zuzendaritza taldea: |  |  |
| Bezero-herritarrekin harremana duten pertsonak: |  |  |
| Gainontzekoak: |  |  |
| Guztira sexuaren arabera bereizita (%). |  |  |

 |

**ERAKUNDEAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZU ETA PRODUKTUEN AZALPENA**

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

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

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

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

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

**2. ERAKUNDEAREN AUTODIAGNOSTIKOA**

**1. Urratsa:** Elementu horretan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeko dagoen planteamendua azaldu (hizkuntza-irizpideen inguruko informazioa).

**2. Urratsa:** Elementu horretan, euskararen erabilera zenbateraino dagoen hedatuta edo garatuta (zenbatetan egiten den euskara hutsez, elebitan, hiru eletan…, alegia, euskara beste hizkuntzekin batera erabiltzen denean) zehaztuko da, %etan azalduz.

**3. Urratsa:** Bi zutabe dituzu euskararen erabileraren inguruko informazioa emateko. Oso garrantzitsua da toki honetan informazio on eta zehatza ematea, ebaluatzaileek erakundearen egoeraren berri izateko, eta ezkerreko zutabean jarritako %aren erabileraren zergatia ulertu dezaten.

|  |
| --- |
| 1. Erakundearen irudia |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) |
|  |
|  | Euskararen erabilera(0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak** Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorrizkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza-agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab.). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan-arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab. | %95 | Errotulu guztiak elebitan ditugu… | Igogailuaren azalpenak bakarrik gaztelaniaz |
| **Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak**Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, e-mailetako sinadurak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab. |  |  |  |
| **Jendaurreko ekitaldiak**Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.  |  |  |  |
| **Ingurune digitala: Webgune eta sare sozialen edukia**Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak). Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. “.eus” domeinua. |  |  |  |
| **Orokorrean euskararen erabilera erakundearen irudian**  |  |  |

|  |
| --- |
| 2. Herritarrekiko harremanak |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) |
|  |
|  | Euskararen erabilera(0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Harrera (fisikoa, telefonikoa…)**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. |  |  |  |
| **Herritarrekiko idatzizko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan**Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloiak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak.Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun-inkestak, matxurak), eta antzekoak**.** Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-café-ak, interneten bidezkoak, etab). Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, 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. |  |  |  |
| **Herritarrekiko ahozko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan**Erakundeak zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen duenBezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab.Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.  |  |  |  |
| **Orokorrean euskararen erabilera herritarrekiko harremanetan** |  |  |

|  |
| --- |
| 3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) |
|  |
|  | Euskararen erabilera(0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Lanari lotutako hizkuntza-paisaia**Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab.Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak. |  |  |  |
| **Erakundearen barruko idatzizko komunikazioa: informaziorako eta komunikaziorako lan tresnak, lan-bileretako idatziak, erakundearen barne harremanetarako idatziak**Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) .Zirkularrak. Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab. Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-parteak, planoak, makinen erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa- eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratze-eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloiak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua. |  |  |  |
| **Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak, telefonozko harremanak eta aurrez aurreko harremanak**Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza, aurrez aurre zein onlinekoak.Erakunde barruko lankideekin telefonoz, aurrez aurre edo online bidezko harremanetako hizkuntza. |  |  |  |
| **Baliabide informatikoak**Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, bideo deiak egiteko aplikazioak, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.  |  |  |  |
| **Orokorrean barne-komunikazioan eta lan-tresnetan euskararen erabilera** |  |  |

|  |
| --- |
| 4. Pertsonen kudeaketa |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) |
|  |
|  | Euskararen erabilera(0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **Pertsonen kudeaketa**Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagiriak, telefono-zerrendak, eta antzekoak. Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.  |  |  |  |
| **Laneko prestakuntza**Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioetan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab. |  |  |  |
| **Orokorrean pertsonen kudeaketan euskararen erabilera** |  |  |

|  |
| --- |
| 5. Kanpo-harremanak |
| Azaldu elementu honi dagozkion irizpideak (zeintzuk dira, noiztik daude indarrean, jarraipena egiten al da, zein da joera...) |
|  |
|  | Euskararen erabilera(0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | Zein elementuetan bermatzen da euskararen presentzia eta erabilera? | Zein elementuetan ez da euskararen presentzia eta erabilera bermatzen? |
| **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. Produktu eta zerbitzuei lotutakoak: Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **Administrazioekiko ahozko harremanak**Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza.Administrazioei zerbitzua emateko orduan erabiltzen den hizkuntza.  |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)**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. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana. Produktu eta zerbitzuei lotutakoak: Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak. |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)**Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.Erakunde pribatuei zerbitzua emateko orduan erabiltzen den hizkuntza. |  |  |  |
| **Orokorrean kanpo harremanetan euskararen erabilera** |  |  |

|  |
| --- |
| 6. Kudeaketa-sistema  |
|  | **Azaldu mesedez erakundeak egindako hausnarketak, hartutako erabakiak, erabiltzen dituen dokumentuak, martxan jarritako tresnak, zein prozesu edo jardueretan dauden jasota hizkuntzen alderdiak …** |
| Erakundean euskara kudeatzen da? Euskara zergatik erabili behar den hausnartu da, erakundeak hizkuntzen inguruan epe luzean lortu nahi duen ikuspegia definitu du, helburuak zehaztu dira, erabakiak hartu, adostu eta komunikatu egin dira, ekintzak eta egiteko modua… |  |
| Euskararen erabilera eta kudeaketaren egoera neurtzeko eta jarraipena egiteko mekanismoak daude? Adierazleak zehaztu dira eta erabakiak hartzeko erabiltzen dira, barne edota kanpo neurketak egiten dira, modu sistematikoan, hartutako erabakien betetze mailaren eta lortutako emaitzen berri izateko. |  |
| Euskara kudeatzeko baliabideak daude? aurrekontua, denborak, talde bat osatuta, ardurak banatuta…  |  |
| Langileen kontratazioan, barne-sustapenean eta gainerako pertsonen kudeaketan euskara kontuan hartzen da? |  |
| Langileen euskararen ezagutza maila hobetzeko ikaste-erabilera planik eta ekintzarik al dago? |  |
| Erakundean ardurak duten pertsonek hizkuntza politika bultzatzen dute? |  |
| Sortze-hizkuntza: Zein hizkuntzatan sortzen dira dokumentu, mezu elektroniko, txosten, eta gainerako testuak? (gaztelaniaz sortzen dira eta gero euskarara itzultzen dira? pertsona bakoitzak euskaraz eta gaztelaniaz sortzen ditu?…) |  |