

# NEIKER

MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE

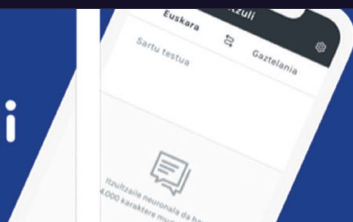
2022 **B**ikain  
euskararen  
kalitate ziurtagiria

**EUSKARAK**  
**2025 EGUN**



Euskarazko testuen  
itzulpen azkarra

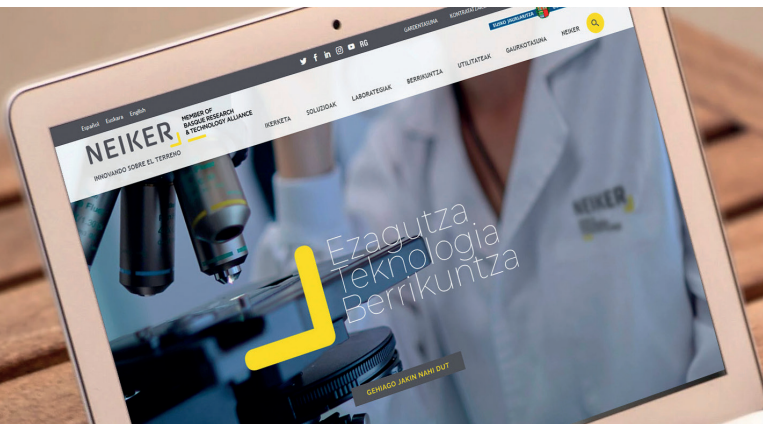
**itzuli**



## HIZKUNTZA- IRIZPIDEAK. NEIKER

[neiker.eus](http://neiker.eus)





**NEIKER**ek, geure gizartea elebiduna dela kontuan hartuta, euskara eta gaztelania hizkuntza ofizial bien normalizazioaren eta erabilera-berdintasunaren alde lan egiten jarraitzea du erronka. Hizkuntza irizpide hauek gure bi hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibide orokorrak dira eta hizkuntza arau batzuk finkatu nahi dituzte **NEIKER**en.

Hizkuntza irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

### **Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea.**

- » Herritar guztiak dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta **NEIKER**ek eta bertako lankide guztiak eskubide horien erabilera bermatu behar dute.
- » Gainera, **NEIKER**ek kalitatezko komunikazioa sustatu behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek **NEIKER**eko mezuak ahalegin handirik gabe uler ditzaten.

### **Euskararen erabilera normalizatzea eta erabilera-berdintasuna sustatzea.**

- » Euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera eta **NEIKER**ek hizkuntza horien ofizialtasuna arautu eta bi hizkuntzen erabilera bermatu behar du. Hori lortzeko, euskararen erabilera gero eta gehiago errazten saiatuko da, bai barneko jardueretan, baita kanpora zabaltzen direnetan ere.

### **Euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibidea eskaintzea.**

- » **NEIKER**i, erakunde publiko bezala, euskararen normalizazioaren bidean eredu izatea dagokio.
- » **NEIKER**eko langileek herritarrekin komunikatzerakoan, herritarrek kasu bakoitzean aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiliko dute. Barne-komunikazioetan edo eta beste erakunde eta administrazioekin harremana izaterakoan, hizkuntza-irizpide hauetan ezarritakoaren arabera arituko dira, ahoz zein idatziz.
- » **NEIKER**ek erabiltzen duen hizkerak ezin izango du inolako diskriminaziorik eragin, genero, arraza edo bestelako arrazoiak direla-eta.
- » **NEIKER**eko Berdintasunerako III. Planean (2023-2026) hizkuntzaren erabilera ez sexista sustatzea jasota dago. Hizkuntza irizpide hauek ere berdintasunaren aldeko hizkuntza erabiltzea sustatuko dute eta gaztelarazko bertsioan, bereziki, **NEIKER**eko "Manual de lenguaje inclusivo"an jasotakoari erreparatu zaio.
- » Hizkuntza-irizpide hauek erabilera planetan aplikatuko dira eta hauen betetze-mailaren etengabeko jarraipena eta aldizkako ebaluazioa egingo da.



## 1. ARDATZA: KUDEAKETA

### 1.1 Euskararen kudeaketa orokorra

- » Euskararen eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa orokorrean txertatzea garrantzitsua da hizkuntzen normalizaziorako. **NEIKER**ek badu onartua bere 2023-2026 Plan Estrategikoa eta bertan euskararen erronka garrantzitsuak jasota daude, besteak beste.
- » VII. plangintzaldirako **NEIKER**en 2023-2027 eperako Euskararen Plan Estrategikoa onartuko da eta bertan jasota egongo dira plangintzaldi honetako **NEIKER**eko erronka nagusiak hizkuntzen normalizazioan.
- » Estrategikoa da bai langile guztiei eta baita kanpora begira ere hizkuntzen normalizazioaren eta kudeaketa egokiaren garrantziaren diskurtsoa zabaltzea: euskara maila teknikoan erabili daitekeen hizkuntza ere badela eta komunikatzeko beste hizkuntza bat izateaz gain, oso lotuta dagoela pertsonen arteko komunikazio eta harremanetan, kalitatean, zerbitzuan, konfiantzan, hurbiltasunean eta abarretan.
- » Lankideon inplikazioz gain Zuzendaritza eredu izatea ezinbestekoa izango da.
- » **NEIKER**, Eusko Jaurlaritzari atxikitako erakundea izanik, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Sailburuordetzako kideekin harreman jarraian egongo da.
- » BIKAIN ziurtagiria jaso zen heinean, ebaluazio-txostenean jasota dauden zer-hobetuak gutxika hobetzen joateko ahaleginak egingo dira.
- » **NEIKER**en eskumendun Euskara Batzordea dago; Zuzendaritzako eta Komunikazioko kideekin, eta baita Zerbitzu Orokoretako eta beste sail tekniko ezberdinetako kideekin ere. Gainera, euskara dinamizatzailerak figurak Euskara Batzordeko koordinazio lanak egingo ditu, euskara arloko hainbat arduraz izateaz gain. Batzorde honen arduraz da euskararen Plan Estrategikoa, Hizkuntza Irizpideak eta urteko Kudeaketa Planak diseinatzea eta adostea, ekintzen proposamenak lantzea, planak kudeatzea eta jarraipen sistematikoa egitea. Eta Euskara Batzordeak hartutako erabakien berri emango die langile guztiei barne-komunikazioen bidez eta intranetean eskegita.

### 1.2 Lidergoa

- » Zuzendari Nagusia **NEIKER**eko hizkuntza-politikaren liderra izango da. **NEIKER**eko Zuzendari Nagusiak euskara eta gaztelania hizkuntza ofizial bien normalizazioaren eta erabilera-berdintasunaren aldeko Hizkuntza Politika eta printzipio nagusiak onartu eta sustatuko ditu. Langile guztiekin zerikusia duten printzipioak dira eta horrela zabalduko dira.
- » “Zuzendaritza eredu” leloa errotzen joango da Zuzendaritza Batzordeko kide guztien artean. Zuzendaritza Batzordeko kide batzuk era proaktiboan hartuko dute parte erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Kide hauek zubi lanak egingo dituzte Zuzendaritza eta Euskara Batzordearen artean. Gainera, erabilera planetan zehaztutako helburuak lortzeko beharrezko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.



- » Zuzendaritza batzordeak hizkuntzen kudeaketa sustatuko du, Euskara Batzordearekin eta euskara dinamizatzailearekin batera. Batetik, sailtetako arduradunek eta bestetik, komunikazio arlotik barne-komunikazioen bidez kudeaketa hori lankideei zabalduko zaie.
- » Erabilera plana aurrera eramateko eta honen jarraipen sistematikoa egiteko, gutxienez, aginte Panelean dauden adierazleen jarraipena egingo da, beti ere horretarako behar diren baliabideekin.



### 1.3 Langileak

- » Langile guztien artean zabaldu beharreko barne-komunikazio ofizialak elebitan eta irudi korporatiboa zainduz egiten dira. Horrela zabalduko da erabilera planari eta Hizkuntza-lirizpideei buruzko informazioa, eta baita bestelako berri eta erabakiak ere. Bestalde, langile guztiek Intranet-ean eskuragarri izango dute informazio hori guztia.
- » **NEIKER**ek herritarren hizkuntza eskubideak bermatu behar ditu eta horretan **NEIKER**eko lankideen inplikazioa behar dela zabalteko lanketa berezia egingo da.
- » Langile heldu-berriei luzatuko zaien Harrera eskuliburuan euskarari bere lekua emango zaio eta Harrera linguistikoa-ren protokoloa onartu eta abian jarriko da.

### 1.4 Gaitasuna

- » Euskararen Dekretuak **NEIKER**i eragingo dion neurrian, betekizun legeletara moldatzeko bidea egingo da. Horretarako, VII. eta VIII. Plangintzaldiko denbora epea izango du.
- » Euskararen Dekretu berriaren lanketa egingo da. Lanpostuen funtzioen, gaitasunen eta Hizkuntza eskakizunen azterketa egingo da. Eta Dekretu berriaren eskakizunak betetzeko Ekintza plana ezarriko da. Derrigortasun-datak Dekretuan jasotako lehentasunen arabera ezarriko dira. Herritarrekin harreman zuzena duten lanpostuak identifikatuko dira eta hauetan lanketa berezia egingo da, herritarren eskubide linguistikoen bermea gauzatzeko.
- » Ardura konpartituetako gure erakundearen nahitaezkoa izango da ezagutza eta erabilera zeharkakoa izatea eta euskarazko eskakizunak horretara moldatzea.
- » **NEIKER**eko langileek euren euskara gaitasunaren arabera, ahal den neurrian, euskaraz lan egingo dute eta euskara, lan-hizkuntza bezala sustatuko dute haien sailetan. Horretarako, **NEIKER**ek langileen esku jarriko ditu euskaraz lan egin ahal izateko beharrezko tresna eta baliabideak.
- » Talentua ongi etorria da **NEIKER**era; eta euskaraz ez dakien talentua ere ongi etorria da. Talentu honek sor dezakeen inpaktu linguistikoa kudeatzea erronka izango da **NEIKER**entzat eta bertako kideentzat, baita eleanitzak diren taldeak sortzeko ahalegina egitea ere.

### 1.5 Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa

- » **NEIKER**ek euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatuko du bai lankideen artean eta baita kanpora begira ere (webgunean, sare sozialetan etab).
- » Komunikatzen duena ez da soilik izango euskara sustatu nahi duela, baizik eta erakundeak erabaki estrategiko bat hartu duela, eta bere erronken artean euskara sustatzea dagoela. Ardura horien artean, zientziaren dibulgazioa euskaraz egitea ere badu **NEIKER**ek.
- » Gainera, Xedera, AriGara eta HPStik emandako laguntza teknikoa erregulartasunez jaso, aurrerapausoak komunikatu eta praktika onak partekatuko dira.

## 1.6 Hizkuntza-klausulak

- » **NEIKER**en zerbitzu- eta lan-hizkuntzarekin zerikusia duten hornitzaile euskaldunak identifikatuko dira eta hauekin lan egin ahal izatea lehenetsiko da. Beti ere, herritarren eskubide linguistikoak eta euskarren hautua errespetatu eta betebeharra kontuan hartuko da **NEIKER**en.
- » Horretaz gain, lizitazio eta kontratazioetan Euskara gero eta gehiago kontuan hartuko da eta kontratazioen irizpideetan euskara kontuan hartuko da.

## 2. ARDATZA: ERABILERA



### 2.1 Zerbitzu-hizkuntza

#### 2.1.1 Irudia

- » Irizpide orokor gisa, erakundearen irudiaren inguruan, euskarazko testua lehenetsiko da lehentasuneko posizioan jarritz. Gaztelaniazkoa posizio ez lehenetsian jarriko da.

#### Errotuluak (finkoak eta behin-behinekoak)

- » **NEIKER**eko irudi korporatiboko elementuetan euskarak presente egon behar du, euskarria edozein dela ere. Oro har, errotuluak hizkuntza ofizial bietan idatziko dira, euskarari lehentasuna emanez.
- » Hala ere, errotulua euskara hutsez jarri ahal da kasu batzuetan:
  - Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean
  - Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean
  - Testuarekin batera piktograma bat ere badagoenean.
- » Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntza batzuetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, ingelesa eta bestelakoak.
- » Kanpoko errotulu nagusia, eraikin edo guneen direktorioak (biltegia, bisitariak, karga eta deskarga...), norabidezkoak (irteera, sarrera...) segurtasun- eta osasun-errotuluak eta ingurumen-planaren inguruko informazioak lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egongo dira. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egongo dira.
- » Direktorioak (enpresa-atalak, solairuak, gelak), norabidezkoak (irteerak...), zerbitzuak (igogailua, telefonoa), identifikaziozkoak (karguak...) eta antzekoak; segurtasun-osasun mezuak; kudeaketa, ingurumen, segurtasun eta antzeko aitortza-agiriak; panelak eta antzekoak eta bestelakoak (irekita/itxita, tira/bultza, ongietorrikoak eta antzekoak) lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egongo dira, euskarazko testua lehentasuna emanez.
- » Enpresaren ordutegia (herritar eta bezeroentzako harrera ordutegia, debekuak...), produktu/zerbitzuen tarifak (eskaintzak eta antzekoak), herritarrei eta bezeroei zuzendutako beste ohar batzuk, lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egongo dira.
- » Autoen errotulazioan, laneko arropen errotulazioan eta bestelakoetan **NEIKER**en marka erabiliko da.
- » Aurkezpen-txartel, orri-buru, karpeta, gutun azal, enpresako zigilu, ataletako zigilu, biltzeko paperak, poltsak eta antzekoetan eredu hau jarraituko da:

Letra tipoa	Koloreen zehaztapena	
<b>Trebuchet</b> ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ abcdefghijklmnopqrstuvwxyz 0123456789!"·\$%&/()=?; @#&∞→÷“” ≠',^*~Ç[]{};:_„...-		<b>Horia</b> R: 255; G: 229; B: 5 (hexadeximala: #ffe505): Pertsona eta egoitzen izenak, posta elektronikoa eta webgunea.
		<b>Grisa</b> R: 87; G: 84; B: 91 (hexadeximala: # 57545b): Posta helbidea eta telefonoa.

- » Ikusizko elementuak (markak, logotipoak...), txantiloak eta enpresaren irudiaren inguruko eskuliburua jarraituko dituzte, lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelanian egongo dira.
- » Euskararekin arazoak izanez gero edota hizkuntzaren erabilera egokia den ala ez ziurtatzeko, **NEIKER**eko lankideek LAGUNTZA KANALA erabiltzeko aukera dute.

### Argitalpenak

- » Oro har, argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz plazaratuko dira. Iragarkiak, prentsan argitalpenak (lan-eskaintzak, batzar-deiak...), promoziorako materiala (katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak...), urteko txostena eta antzeko agerkariak lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egongo dira, **NEIKER**eko irizpide orokorrak jarraituz.
- » Argitalpenak bi hizkuntzatan egingo dira; bertsio ezberdinetan, horrela egoki denean. Testua bi zutabetan jartzea egoki denean, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz idatziko da.
- » Euskararen sustapena helburu denean, euskara hutsean argitaratu ahal izango da.
- » Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, ingelesa eta bestelakoak.

### Prentsa-oharrak

- » Prentsa-oharrak elebitan bidaliko dira. E-mailean, lehenabizi euskarazko oharraren laburpena agertuko da, eta ondoren, gaztelaniazkoa. Dokumentuak eransterakoan, euskarazkoari lehentasuna emango zaio hau lehenengoa ikus dadin.
- » Bi zutabetan jartzen dugunean, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz idatziko da.

### Jendaurrekoak

- » Sistematikoki eta diseinu-fasetik hasita hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa.
- » **NEIKER**en antolatzen diren jendaurrekoak mota ezberdinekoak dira bai jardunaldi-mota, gai zein entzuleriari dagokiola. Horregatik, euskararen erabilera ekitaldiz ekitaldi zehaztuko da, ekitaldiaren izaeraren eta ikus-entzuleriaren hizkuntza-ezaugarrien arabera. Oro har, ulermena bermatuko da, euskarari ahalik eta presentzia handien emango zaio eta, ahal dela, lehentasuna emango zaio euskarari. Ahal denean, ekitaldiak euskara hutsean izango dira.
- » Aldez aurretik **komunikazioa** zabaldu ezker, elebitan egongo da. Paperezko euskarriak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, eta horietan euskarari lehentasuna emango zaio.
  - Agendan argitaratzen bada, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da.
  - Deialdia bidaltzen bada (newsletter edo antzekoak) euskaraz eta gaztelaniaz egingo da.
  - Kartelak edo antzeko euskarriak egiterakoan, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.
- » Aurkezleek edo moderatzaileek agurra/ongietorria euskaraz egitea lehenetsiko da eta, ahal dela, euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko ditu hizlariak, euskarari lehentasuna emanez.

- » **Ahozkoen kasurako**, kasuan kasu erabakiko da euskararen erabilera. Posible den heinean euskara sustatuko eta lehenetsiko da eta oro har, ahalik eta presentzia handien emango zaio. Hizlariak euskaraz ez dakitenean, idatzizko euskarrian euskarari presentzia emateko aukera eta laguntza eskainiko zaie.
- » **Ahozkoa laguntzeko erabiltzen diren idatzizko euskarriak (ppt-ak)** kasuan kasu aztertuko dira.
- » Helburua kide guztien ulermena bermatzea da bai baina, era berean, euskarari ahalik eta presentzia handiena ematea.
  - Euskara eta gaztelania erabiltzea erabakitzen denean, lehen hizkuntza euskara izango da.
  - Audientziak euskaraz ez dakienean, euskarari presentzia minimoa emango zaio.
  - Audientzia aldez aurretik ezagututa eta hau euskalduna bada, euskaraz egingo da, ahal den guztietan.
  - Audientzia ezaguna ez bada: kasuan kasu erabakiko da, jardunaldi eta gaiaren arabera.
- » Diskurtsoetan erabiltzen den hizkuntza entzuleen eta hizlarien hizkuntza-gaitasunen arabera izango da. Zerbaiti buruzko gogoeta edo ekarpenak egiteko sustatu egingo da saioan presente dauden euskal hiztunek euskaraz parte hartu ahal izatea.
- » Ekitaldia edo zerbitzu-hizkuntzarekin zerikusia duen atalen bat kanpo enpresa batek antolatzen badu, kontrataziorako baldintza-pleguetan aipatutako irizpideak kontuan hartuko dira.

### Prentsaurrekoak

- » Ahal den neurrian, ekitaldi publikoetan edota prentsaurrekoetan **NEIKER**en izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan bilatuko da, elebitasun orekatua sustatzeko asmotan.
- » Orokorrean, neurri egokiak hartzen saiatuko gara komunikazio instituzionala herritarrei bi hizkuntza ofizialetan helarazten zaiela bermatu ahal izateko. Era berean, prentsaurrekoan dokumentazioa banatzen bada, hau ele bietan egongo da.

### Webguneak eta sare sozialak

- » **NEIKER**eko webguneak (<https://neiker.eus>) eta helbide elektronikoen ".eus" domeinua izango dute.
- » Webgunea hirueletan egongo da (euskara, gaztelera, ingelesa), eta erraz aurkitu ahal izango da euskara-gaztelera-ingeleseko sarbidea. Atari nagusia, hurrenez hurreneko pantailak, zerbitzuak, extraneta eta hemendik aurrera sortuko diren blogak eta proiektuak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.
- » Webgunea mamiz hornitzailekoan, eleaniztasuna eta aldi bereko sarrera lehenetsiko da, mamizko informazio guztia aldi berean kargatuz eta, horrela, euskarazko informazioaren hedadura egokia bermatuz.
- » Horretaz gain, hainbat blog eta informazio sarbide daude eta ikerkuntza talde ezberdinak arduratzen dira hauek elikatzez. Ikerkuntzan hegemonikoa den ingelesa eta Euskadin ofizialak diren bi hizkuntzen arteko oreka bilatuko da.
- » Sare sozialen kasuan (Facebook, X, Instagram...) idatzizko informazio guztia aldi berean elebitan argitaratuko da eta kasu batzuetan hirueletan ere argitaratuko da. Aldi berean igoko dira idatzizko euskarazko eta gaztelaniazko mamiak.
- » Idatzizko euskarrian egiten den bezala, bideoekin ere berdina egiten saiatuko gara. Ahal dela, sare sozialetan argitaratzen diren bideoak elebitan egotea sustatuko da.

## 2.1.2 Herritarrekiko harremanak

### Herritarrekiko harremana, ahoz

- » Telefonoz edo aurrez aurre herritarrari zerbitzua ematen zaionean, euskarazko arreta bermatuko da. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera (agurra eta lehen esaldia), harrera automatizatua, erantzun-gailuak eta herritar/bisitarien sarrera euskaraz hasiko da, euskarari lehentasuna emanaz. Ondoren, herritarren hizkuntza hautuan jarraituko da.

- » Herritarrari ez diogu inoiz eskatuko hizkuntza aldatzeko.
- » Langileak hizkuntza-gaitasun nahikorik ez duenean, euskaraz dakien kideari pasatuko dio deia/kontsulta:
  - ✓ Egun on, zer nahi duzu?
  - ✓ Zertan lagunduko dizut?
  - ✓ Itxaron, euskaraz dakien kide batekin pasatuko zaitut.
  - ✓ Bai, esan?
  - ✓ NEIKER, esan?
  - ✗ Niri gaztelaniaz, mesedez.

- » **NEIKER**eko langileek herritarrari lehen hitza eta lehen esaldia euskaraz egingo dizkiote, aurrez aurre nahiz telefonoz. Ondoren, herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan jarraituko du, herritarraren eskubideak bermatuz.
- » Herritarrak euskaraz ez dakien langile bati, euskaraz jardun nahi duela adierazten badio, **NEIKER**eko langileak:
  - arloan aditua den beste kide bati laguntza eskatuko dio, posible den guztietan;
  - edo, harremanaren arrazoia idatziz luzatzea eskatuko dio.
- » **NEIKER**eko langileek ez diote inoiz eskatuko herritarrari hizkuntza batean edo bestean jarduteko, herritarraren hizkuntza hautua errespetatuko da eta hizkuntza eskubideak bermatuko dira.
- » Erakundeetan bisita gidatuak egiten badira, euskarazko zerbitzua bermatuko da. Bisitari-txartelak, idatzizko materiala eta aurkezpen-hizkuntza euskaraz ere egingo eta egongo dira.
- » Hizkuntza eskubideen urraketa gertatuz gero, herritarrari kexa jartzeko mekanismoa jakinaraziko zaio. Hartara, aipatu egingo zaio ELEBIDEra jo dezakeela, Hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzura.

### **Herritarrekiko harremana, idatziz**

- » Herritarrentzat eskuragarri dauden inprimaki ofizialak, idatzia, txantiloak, argitalpenak, protokoloak edo antzekoak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira. Euskarazko testua lehenetsiko da lehentasuneko posizioan jarritz. Gaztelaniazko testua, posizio ez lehenetsian jarriko da.
- » Herritarrek **NEIKER**etik jasotzen duten idatzizko zerbitzu nagusia, laborategiko zerbitzu analitikoaren txostenak dira. Hona hemen hauen inguruko jarraibideak:
  - Laginak hartzeko instrukzio eta bestelako txantiloak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira eta nahieran hartzeko aukera izango dute herritar eta bezero guztiek.
  - **NEIKER**ek ahalegina egingo du herritarrek instrukzio eta txantiloien euskarazko bertsioak har ditzaten, begi bistako lehentasuna emanez edota e-postaz lehentasunez bidaliz.
  - Oro har, hiru txosten mota egiteko aukerak landuko dira:
    - Euskara hutsean, euskararen hautua egin duten herritar eta udalerriei;
    - Elebitan, Euskadiko herritar eta bezeroei, modu orokorrean;
    - Eta gaztelaniaz, Euskaditik kanpokoei.
  - Elebitan dauden laborategiko txostenetan euskarari lehentasuna emango zaio. Lehentasuneko posizioa euskararentzat izango da.
  - Laborategiko txostenen fakturak elebitan egingo dira eta horrela bidaliko zaizkie herritar/bezero guztiei, nongoak diren kontuan hartu gabe.



- » Bestelakoetan, herritarrek **NEIKER**ekin duten idatzizko harreman ia guztia Administrazioako sailetik eta Komunikazioko Sailetik erantzuten da. Bestalde, webgunean agertzen den **info@neiker.eus** helbidera heltzen diren kontsultei erantzuna ematen zaie.
- » Irizpide hauek jarraituko dira erantzuna ematerakoan:
  - Euskaraz sartzen diren kontsultak euskaraz erantzungo dira, gutxienez;
  - Ingelesezt sartzen direnak ingelesez erantzungo dira, gutxienez;
  - Eta gazteleraz direnei gazteleraz edo elebitan erantzun bai baina, hurrengoan euskaraz egiteko aukera zabalduko zaie.
- » Gai edo kontsulta tekniko oso zehatza bada, hau aditu eta arduradunengana luzatzen da. Trazabilitate linguistikoa gal ez dadin, bai adituek eta baita kontsulta jaso duten Komunikazioko kideek argi izango dute herritarren eskubidea dela beraiek hautatutako hizkuntzan erantzuna jasotzea. Adituak ez badu euskaraz erantzuteko gaitasunik, Komunikazioko arloko kideen eta Euskara Batzordeko LAGUNTZA KANALAren laguntza jasotzeko aukera du.

- » Hona hemen idatzizko harreman elebidunetarako jarraibide batzuk:
  - Testuaren bolumenagatik hizkuntza biak orrialde bakar batean ematea zaila bada, bi orrialde erabiliko dira: batean euskaraz eta bestean gaztelaniaz. Idazkia gutunazal batean sartuko bada, tolestuko da orria euskarazko aldea lehena izan dadin gutunazala zabaltzerakoan
  - Testua/hitzak elkarren ondoan daudenean, euskarazkoa aurretik edo gainean jarriko da
  - Testuak bi zutabetan ematen badira, ezkerrekoa euskararentzat utziko da. Hizkuntza biak beltzez idatziko dira
  - Testua oso luzea bada, bi hizkuntzatan egiteko aukera dago, bertsio ezberdinetan
  - Testua oso luzea bada, liburu antzeko formatuan egin daitezke: azal nagusitik aurrera euskarazko testua egongo da eta kontrazaletik gaztelaniazko testua

- » Bisitarietara banatuko zaizkien segurtasun eta osasun aholkuak jasotzen dituen fitxa elebitan dago **NEIKER**eko hizkuntza-irizpideak jarraituz eginda.

## 2.2 Lan-hizkuntza

### 2.2.1 Barne-harremanak

#### Lan-bilerak

- » Orokorrean, lan-bilera teknikoak, laneko elkarriketa ez teknikoak eta elkarriketa informalak euskaraz izatea sustatuko da. Lan-bilerak euskaraz/elebitan izatea sustatuko da baita ere, ulermena bermatuta dagoen kasu guztietarako. Kasu horietan, euskarazko joera bultzatuko da.
- » Noizean behin, euskararen ahozko erabilera sustatzeko ekimenak antolatuko dira.
- » Lan-bileretako aktak jasotzeko txantiloak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira. Aktak bilera egin den hizkuntza berean jasotzea gomendatzen da eta hau itzuli behar bada ITZULI itzultzaile automatikoa eta LAGUNTZA KANALA erabil daitezke.

#### Barne ekitaldiak eta mintegiak

- » **NEIKER**en euskara ulertzen ez duen langile kopurua kontuan hartuta, barne ekitaldietan euskara eta gaztelania erabiliko dira. Helburua kide guztien ulermena bermatzea da baina, era berean, euskarari ahalik eta presentzia handiena ematea.
- » Kasuan kasu aztertuko da. Euskara eta gaztelania erabiltzerakoan, lehen hizkuntza euskara izango da.



### Ekitaldiaren alde aurretiko komunikazioa

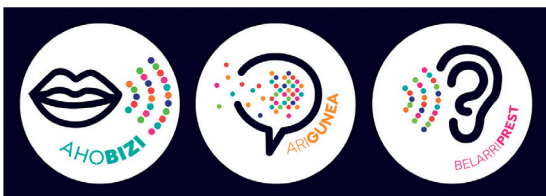
- » Aldez aurretik komunikazioa zabaldu ezker, elebitan egongo da:
  - Agendan argitaratzen bada, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da.
  - Deialdia bidaltzen bada (newsletter edo beste modu batez) euskaraz eta gaztelaniaz egingo da.
  - Kartelak edo antzeko euskarriak egiterakoan, euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.

### Ahozko aurkezpenak

- » Agurra/ongietorria: euskaraz hasia lehenetsiko da baina, kasuan kasu aztertuko da.
- » Bame ekitaldietan euskara eta gaztelania erabiliko da.

### Idatzizko euskarriak

- » Ahozko aurkezpena laguntzen duten idatzizko euskarrietarako aukera ezberdinak posible dira:
  - Testu asko badago, ppt-a euskaraz eta azalpenak gaztelaniaz edo ppt-a gaztelaniaz eta azalpenak euskaraz.
  - Hizlariak euskaraz ez dakienean, idatzizko euskarria itzul daiteke.
- » LAGUNTZA KANALA dago **NEIKER**en hizlariak diren kideei laguntza eskaintzeko.
- » Kasuan kasu erabakiko da baina, euskara lehenesten eta oro har ahalik eta presentzia handien emango zaio euskarari, ulermena bermatuta dagoela.



### Mintegiak

- » **NEIKER**en hilero hilero, gai ezberdinak jorratzen dituzten mintegiak antolatzen dira. Mintegi hauetan euskararen presentzia geroz eta handiagoa izatea sustatuko da. Horretaz gain, euskararen erabilera sustatzeko, euskara hutsean diren mintegiak antolatuko dira.

### Hizkuntza-paisaia

- » **NEIKER** barruan, lanari lotutako hizkuntza-paisaiaren elementuek euskararen presentzia bermatuko dute, besteak beste, honako kasuetan:
  - Errotulazio aldakor eta informalak
  - Egitasmo jakinen izenak
  - Bame kudeaketarako tresnak (intranet, erreserbak, langilearen ataria...)
  - Kafe- eta janari-makinen errotulazioa, fotokopiagailuak, zakarrontzia etab.
  - Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.

### Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

- » **NEIKER**ek kudeatutako komunikazio tresnekin egiten diren bame komunikazio orokorrak (zirkularrak, intranet, oharak...) elebitan egingo dira, irudi korporatiboa mantenduz eta euskarari lehentasuna emanez, horretarako irizpide orokorrak jarraikiz.
- » **NEIKER**en izenean bidaltzen den informazio orokorra eta langile guztiei paperean zein posta elektronikoz bidalitako komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, euskarari lehentasuna emanez.
- » Bame-komunikaziorako mezu elektronikoak honela idatziko dira:

- Mezua lehenengo euskaraz egongo da eta ondoren gaztelaniaz. Gaia, berriz, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz egongo da.
- Komunikazioko arloko kideek proposatutako sinadura eredia jarraituko da, euskarari bere lekua emateko.
- » Intranatera sartzeko hasiera orria, era lehenetsian, euskaraz egongo da. Langile guztiek erraz aurkitu ahal izango dute gaztelera sarbidea.
- » Intranet bidez kontsultatu daitezkeen dokumentuak euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko dira, ahal den guztietan.
- » Eta Intranet-en bertan ITZULI itzultzaile automatikora eta **NEIKER**eko LAGUNTZA KANALera esteka erraza agerian egongo da.
- » Barne-harremanetarako idatzietarako txantiloiak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira.
- » Euskaraz gero eta gehiago sortzea eta itzultzaileen erabilera sustatuko da elebitan diren barne harremanetarako. Ulermena bermatuta dagoenean euskara hutsean idatzi ahal izango da.
- » ITZULI norabide bitan itzultzen duen itzultzaile automatikoa da eta **NEIKER** barruan bere erabilera norabide bitan erabiltzea sustatuko da. Horrela adibidez, hainbat hartzaile dituen posta elektronikoak euskaraz bidali daitezke edo nork ITZULI tresna erabil dezakeen lasaitasunarekin.



## 2.2.2 Kanpo-harremanak

- » Euskararen erabilera gero eta handiago izatea sustatuko da, bai Euskal Sektore Publikoarekiko harremanetan zein entitate pribatuekiko harremanetan.

### Kanpo-harremanak, ahoz

- » Beste administrazioko eta erakundeetako kideekin hizketan, ahal den neurrian, lehen hitza eta esaldia euskaraz esango da eta euskaraz hitz egiten dutenekin euskaraz jarraituko da.
- » Ardura konpartituaren gure testuinguruan, **NEIKER**eko kide ezberdin askok kanpo harremanak dituzte entitate ezberdineko kide eta bazkideekin. Ahal den neurrian, harreman hauek euskaraz izatea sustatuko da.
- » **NEIKER**eko kide batek euskaraz jardun nahi duen bezero bat egoki artatzeko gaitasunik ez badu, **NEIKER**eko beste kide bati laguntza eskatzen saiatuko da edo idatziz elkar komunikatzeko aukera eskainiko dio.
- » **NEIKER**ek zientziaren euskarazko dibulgazioa egitea erronka duen heinean, euskara hutsean grabatutako bideoak eta podcast-ak egitea sustatuko da.

### Kanpo-harremanak, idatziz

- » Fakturak, aurrekontuak, emate-agiriak, gordailuak... eta horrelako dokumentuak lehenengo euskaraz eta jarraian gaztelaniaz egingo dira, ahal den neurrian.
- » Harremanak euskaraz izateko eskatu duten erakunde publikoei eta pribatuei euskaraz edo elebitan erantzungo zaie. **NEIKER** dokumentu igorlea denean Euskadiko beste administrazioekin harremanetan euskaraz edo elebitan idaztea lehenetsiko da.
- » Elebitasun orekaturanzko bidean euskara hutsean idatzitako lan zientifiko-teknikoak egitea sustatuko da. Noizean behin, barne-komunikazioen bidez euskara hutseko argitalpenak egitea sustatuko da [Elhuyar, Ekaia,... eta horrelako euskarriak].

- » Neurri berean, txosten teknikoetan euskararen gutxieneko presentzia bermatuko da. Ahal den neurrian, izenburu eta laburpena ere euskaraz izango dira.
- » **NEIKER**ek zientziaren euskarazko dibulgazioa egitea erronka duen heinean, euskara hutsean idatzitako artikulua idaztea sustatuko da.
- » ITZULI itzultzaile automatikoaren erabilera sustatuko da eta langile guztiek eskuragarri dute Euskara Batzordeak abian jarri duen LAGUNTZA KANALA.

### **Prestakuntza**

- » **NEIKER**eko harrera linguistikoaren protokoloan ezarrita dagoenari jarraiki, Baliabideen saileko teknika-riak izango du langile sartu berriei ongi-etorria emateko ardura. Hau euskaraz egin ahal izatea bermatuko da beti eta horrela izan dadin lehenetsi. Heldu berria den langileari Harrera eskuliburua ematen zaio eta hau hirueletan dago (euskaraz, gaztelaniaz eta ingelesez). Harrera eskuliburuan **NEIKER**en euskarak duen garrantzia laburbilduta geldituko da. Hizkuntza-irizpideen eta euskara ikasteko diru-laguntzen berri ere ematen da hasiera hasieratik argi gera dadin euskaraz lan egiteak duen lehentasun eta garrantzia. Gainera, bertan argi gelditzen da herritarrek eskubide linguistikoak eta **NEIKER**ek eta bertako langileek horiek bermatzeko obligazioa dutela.
- » **NEIKER**eko langileen hitzarmenean jasota daude euskara ikasteko dirulaguntzak eta lantzean behin (urte eta ikasturte hasieran, bereziki) bame-komunikazioen bidez langileei gogoraziko zaie eta susta-pen kanpainak egingo dira.
- » Horretaz gain, **NEIKER**eko formakuntza planean euskarari lehentasunezko bere lekua emango zaio eta ahal dela, ikastaro orokorrak euskaraz antolatuko dira. Ikastaroen zabalkunde eta kudeaketa elebitan egingo da, euskarari lehentasuna emanaz.
- » Itzultzaile automatikoen erabilera sustatuko da eta orrazketa lanetan laguntza behar duten langileen-tzat Euskara Batzordeak abian jarri zuen LAGUNTZA KANALA dago. Erabilera handiagotzea eta errotzea sustatuko da.





### **Baliabide informatikoak**

- » Euskarazko bertsioen instalazioa eta erabilera lehenetsi nahi da **NEIKER**en eta horretarako euskarazko bertsioen instalazioa sustatuko da. Hornitzaile informatikoa jakinaren gainean egongo da eta barne-komunikazioen bidez erabilera hau lankideen artean zabalduko da.

### **Sortze-hizkuntza**

- » Oro har, idatzizko dokumentuak euskaraz gero eta gehiago sortzea sustatuko da.
- » Itzultzaile automatikoen erabilera sustatuko da eta bereziki norantza ezberdinetan erabil daitezkeela gogoraziko da. Elebitasun orekatua eta itzulpenak era arrazionalizatuan erabiltzea bultzatuko da.

## **3. DOKUMENTU-ITURRIAK**

**NEIKER. 2023.** Emakumeen eta gizonen arteko II. Berdintasun plana. 2023-2026

**NEIKER. 2023.** Manual de lenguaje inclusivo.

**NEIKER\_BRTA. 2022.** Irudi korporatiboaren eskuliburua.

**EUSKO JAURLARITZA.** Kultura eta Hizkuntza Politika Saila. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa. 2021. EAEk Administrazio Orokorraren eta hari atxikitako Sektore Publikoaren Hizkuntza Irizpideak. Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia.

**EUSKO JAURLARITZA.** 2023. Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak onartzen dituen erabakia. Euskal Herriko agintaritzaren aldizkaria, 117. zkia. 2023ko ekainaren 21a.

**NEIKER. 2019.** Euskararen erabilera.

**NEIKER. 2014.** **NEIKER**eko hizkuntza irizpideak.

**NEIKER** 

MEMBER OF  
BASQUE RESEARCH  
& TECHNOLOGY ALLIANCE



[neiker.eus](http://neiker.eus)