Euskalduna Bilbaoko Euskara Batzordeak 2025eko otsailaren 3an onartu zituen hizkuntza-irizpideak. Beraz, txosten honek EAEko hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibide orokorrak jasotzen ditu. Baita Euskalduna Bilbaoko sail guztietan aplikatzeko hizkuntza-irizpideak finkatu ere.

HELBURU NAGUSIAK

Hizkuntza-irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta hizkuntza-berdintasuna lortzea herritar horiek Euskalduna Bilbaorekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gainditu z.

Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea Euskalduna Bilbaon, euskara ere zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan dadin.

Euskalduna Bilbao euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibideak eskaintzea.

HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

1. ARDATZA: KUDEAKETA

1.0.1 EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

Hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundeko kudeaketa-sistema orokorrean dago txertatuta.

Herritarren hizkuntza-eskubideak zaindu eta betetzeko, bai eta hizkuntza bien arteko erabilera-berdintasuna lortzeko, adostu ditu Euskalduna Bilbaok:

- 2024-2027 Plan Estrategikoa
- 2024-2025 Kudeaketa-plana

- 2025 Hizkuntza-irizpideak

Euskalduna Bilbaok honako baliabide tekniko eta instituzionalak ditu, euskararen erabilera planak abian jartze aldera:

Euskara zerbitzuko koordinazio-taldea: talde hori Euskara Zerbitzuko arduradunak eta kanpo-aholkulari teknikoak osatzen dute.

Euskara Batzordea: Euskara Zerbitzuko arduradunak, kanpo-aholkulari teknikoak, sailetako ordezkariek eta zuzendariak osatzen dute Euskara Batzordea.

1.0.2 LIDERGOA

Euskalduna Bilbaoko Euskara Batzordeak hizkuntzen kudeaketa sustatuko du, eta arlo bakoitzeko arduradunak izango dira kudeaketa hori gauzatzeko eta lankideen artean zabaltzeko erantzukizundunak.

Erakundeko arduradunek era proaktiboan hartuko dute parte euskararen erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean.

1.0.3 LANGILEAK

Erakundeak informazioa emango die langileei onartutako erabilera planari, kudeaketa-planari eta hizkuntza-irizpideei buruz, langileek uneoro argi izan dezaten zein den beren erakundearen bisio eta estrategia hizkuntzen kudeaketaren alorrean; eta noiz, norekin, zein hizkuntzatan egin behar duten beren lan-jardunean.

1.0.4 HIZKUNTZA-GAITASUNA

Euskalduna Bilbaok hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak antolatu eta berrikusiko ditu plangintzaldi bakoitzaren hasieran. Hauek dira berrikusketaren helburu nagusiak:

Euskaldunak, konpromiso bezala, euskararen normalizazioa lanpostuetan islatzea.

Euskararen normalizazioan izandako lorpenak egonkortzea eta arduradun nahiz langileek egindako ahaleginari ahalik eta etekinik handiena ateratzea.

Erakundeko arduradun politiko zein teknikoek eta langileek, haien gaitasunaren arabera, ahal den neurrian, euskaraz lan egingo dute eta euskara, lan-hizkuntza gisa sustatzen saiatuko dira haien sailetan. Horretarako, erakundeak langileen esku jarriko ditu euskaraz lan egin ahal izateko beharrezko tresna eta baliabideak.

1.0.5 EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA

Euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutaraziz eta besteen praktiketatik ikasiz.

1.0.6 HIZKUNTZA-KLAUSULAK

KONTRATU PUBLIKOAK

Euskalduna Bilbaok egiten dituen kontratuetan aztertu egingo du kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartzeko aukera; batetik, herritarrei bermatzeko erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jaso ahal dituztela kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak eta, bestetik, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeko.

Euskalduna Bilbaok hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein

den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko ditu administrazio-klausula partikularren agirietan.

Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea zuzendaritza batzordeari dagokio, hark izendatutako kontratuaren arduradunaren figuraren bitartez. Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.

2. ARDATZA: ERABILERA

2.1 ZERBITZU-HIZKUNTZA

2.1.1. IRUDIA

ERROTULUAK (FINKOAK ETA BEHIN-BEHINEKOAK)

Euskalduna Bilbaoren egoitzetan, bulegoetako eta beste azpiegitura batzuetako barneko eta kanpoko errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak) hizkuntza ofizial bietan idatziko dira, edozein euskarritan, euskara lehenetsita.

Errotulua euskara hutsez jarri ahalko da honako kasu hauetan:

Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.

Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.

Mezuarekin batera, piktograma bat ere badagoenean, esanahia argitzeko.

IKUS-ENTZUNEZKOAK

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuak, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldutakoak, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz jarriko dira.

Komunikazio horiek euskaraz bakarrik egin ahal izango dira hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

ARGITALPENAK

Euskalduna Bilbaoren argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz plazaratuko dira, eta euskarari lehentasuna emango zaio, ortotipografiaz edota testuaren kokapenaz baliatuta.

Euskarazko eta gaztelaniazko testuak zutabeetan banatuta badaude, ezkerreko zatian euskarazko edukiak agertuko dira eta eskuineko zatian, berriz, gaztelaniazkoak.

Inprimaki batzuetan datuak eskatzen dira, bereziki (izen-abizenak, helbideak, telefonoak, etab.). Horrelakoetan, hobe dugu hizkuntza biak bata bestearen alboan jartzea, lehenengo euskaraz.

Orri bakarraren alde banatan idatzi badugu (alde batean euskaraz eta, bestean, gaztelaniaz), kontuz ibili orria kartazalean sartzerakoan: kartazala irekitzerakoan euskarazko orrialdea egon behar da ikusgai, hartzaileak, lehenik eta behin, euskaraz irakurtzeko.

Testua luzeagoa bada (txostenak, aktak, liburuak, etab.), egokiagoa da orrialde desberdinak erabiltzea: ezkerreko orrialdean euskarazko edukiak, eta eskuineko orrialdean, berriz, gaztelaniazkoak; edo liburuaren aurrealdean bata, eta, atzean, ipurdiz gora, bestea.

IRAGARKIAK ETA PUBLIZITATEA

Iragarkiak eta publizitatea bi hizkuntza ofizialetan zabalduko dira, eta ahaleginak egingo dira kopuru berean zabal daitezen.

Publizitate-kanpainak kontratatzen direnean, bereziki zainduko da euskarazko leloak euskaraz sortuak izatea, eta ez gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa. Kontrataziorako baldintza pleguetan baldintza hori berariaz jasoko da.

PRENTSA OHARRAK

Prentsa-oharrak ele bitan bidaliko dira. E-mailez bidaltzen direnean, lehendabizi euskarazko oharraren laburpena agertuko da, eta ondoren, gaztelaniazkoarena.

AGERRALDI INSTITUZIONALAK

Euskalduna Bilbaok antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan, sistematikoki eta diseinu-fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa. Euskararen erabilera ekitaldiz ekitaldi zehaztuko da, ekitaldiaren izaeraren eta hartzaileen hizkuntza-ezaugarrien arabera.

Oro har, ekitaldien hartzaileak euskaldunak direnean edo haien jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, ekitaldi horiek euskaraz egingo dira.

Beste guztietan, euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanez, eta hori ezinezkoa denean, euskararen gutxieneko erabilera bermatuz.

Paperezko euskarrietan egiten diren komunikazioak euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, eta horietan euskarari lehentasuna emango zaio: gonbidapenak, izena emateko orriak, programak, gai-zerrendak, aurkezpenak, etab.

PRENTSAURREKOAK

Prentsaurrekoak antolatzean, bi hizkuntza ofizialak nola erabiliko diren aztertuko da; irizpide orokor gisa, ahal den neurrian, hizkuntza ofizial bien arteko oreka bermatuko da.

Hizkuntza bakoitzak izango duen testuaren iraupenari edo bolumenari dagokionez, oreka kontuan hartzeaz gain, euskaraz ere eduki garrantzitsuak transmititzen direla ziurtatuko da.

Bi hizkuntzetan eduki berberak komunikatzea erabakitzen den kasuetan, euskarazkoa izango da bietan lehena.

Era berean, prentsaurrekoetan banatzen den dokumentazioa bi hizkuntzetan egongo da.

WEBGUNEAK ETA SARE SOZIALAK

Webgunea euskaraz egongo da eskuragarri, modu irisgarrian, eta baita gaztelaniaz ere. Edukiak bi hizkuntzetan emango dira, oso-osorik; informazio kantitate berbera bi hizkuntzetan.

Euskalduna Bilbaoren erantzukizunpean herritarren artean informazioa zabaltzeko egiten diren dokumentuak, Internetetik kontsultatu ahal direnak, euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko dira. Dokumentu horien bertsio biak aldi berean argitaratuko dira.

Izapideak Internet edo Intraneten bidez egiteko aukera ematen baldin bada, bermatu egin behar da aukera ematen dela izapideok euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko.

Euskalduna Bilbaoko kultura-webgune eta helbide elektronikoek .eus domeinua izango dute.

2.1.2. HERRITARREKIKO HARREMANAK

HERRITARREKIKO HARREMANA, AHOZ

Telefonoz herritarrari zerbitzua ematen zaionean, euskarazko arreta bermatuko da.

Bezeroei laguntzeko telefonoa hartzen dutenek horrela hartuko dute telefonoa: “Euskalduna Bilbao, egun on / arratsalde on”.

Telefonoa hartzen duenak, jarraian, bezeroak erabilitako hizkuntza berean erantzungo du.

Langileak hori egiteko gaitasun nahikorik ez badu, “itxaron apur bat, mesedez, oraintxe erantzungo dizugu” erantzun eta deia zerbitzua euskaraz eman ahal duen lankideari pasatuko dio.

Aurrez aurre herritarrari zerbitzua ematen zaionean, euskarazko arreta bermatuko da.

Telefono bidezko zerbitzuko jokabide bera bermatuko da. Euskaraz erantzuteko gaitasuna izan ezean, langileak horrela erantzungo dio bezeroari: “Mesedez, joan zaitez nire lankide horrengana”.

Langileek ez diote inoiz eskatuko herritarrari hizkuntza batean ala bestean jarduteko. Aitzitik, langileak zerbitzua herritarrak hautatutako hizkuntzan bideratuko du beti.

Erakundeak bermatu behar du herritarrekiko harremanetan jarduten duten langileen artean euskarazko gaitasuna dutenak badirela eta herritarrari arreta euskaraz egiten zaiola.

Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuak (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz, eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan. Eman beharreko mezua luzea bada, esaldika egingo da: euskara-gaztelania, euskara-gaztelania.

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

Euskalduna Bilbao dokumentu igorlea denean, lehenengo komunikazioa ele bitan egingo da.

Erakundeak euskara hutsez igorriko ditu idatziak baldin eta:

Herritarrak aldez aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.

Herritarrak euskara erabili badu Administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Oro har, Euskalduna Bilbaok erabiltzen dituen inprimaki, idatzi estandarizatu eta txantiloi-eredu guztiak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira.

Komunikazio telematikoari dagokionez, herritarrak nahi duen hizkuntza erabiltzeko aukera izatea bermatuko da (eskaerak, izen-emateak, hitzorduak, kexak, etab.). Erakundeko organoek bermatuko dute gobernuko aplikazioek eskaintzen dituzten dokumentu estandarizatuak interesdunak aukeratutako hizkuntzan edo bi hizkuntza ofizialetan lor daitezkeela.

Erakundeak dokumentua jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatuko du:

Harremana euskaraz nahi duenari, edota dokumentuak euskaraz igorri dituenari, euskaraz erantzungo zaio.

Ele bitan jasotako komunikazioei, ele bitan erantzungo zaie.

Gaztelaniaz jasotako komunikazioei gaztelaniaz edo ele bitan erantzungo zaie.

Beti eskainiko da etorkizunean euskaraz komunikatzeko aukera.

2.2 LAN-HIZKUNTZA

2.2.1. BARNE-HARREMANAK

Euskalduna Bilbaoko barne-komunikazioak euskaraz izateko aurrerapausoak emango dira modu orokorrean eta normaltasunez. Euskara lan-hizkuntza gisa erabiltzen dela bermatu nahi da, euskara ere prozedura eta jardueretan modu orokor eta normalizatuan erabiltzeko.

LAN-BILERAK

Lan-bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

Sailetako edozein atalek antolatzen dituen barneko lan-bileretan, euskararen erabilera bermatzeko modua aztertu beharko da aldez aurretik.

Bilera egiteko deia eta akta ele bitan egingo dira.

Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, bilera euskaraz egitea sustatuko da.

Bileran parte hartzen duten pertsona guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez direnean, baina mezuak euskaraz ulertzeko gai direnean, bilera nagusiki euskaraz egin ahal izango da, eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz egin ahal izatea bermatuko da.

Euskararen erabilera sustatuko da lankideen arteko telefonozko eta aurrez aurreko ahozko lan-harremanetan, eta lehen hitza ez ezik, elkarrizketa bera ere euskaraz egitearen garrantzia gogoraraziko da.

Azpikontratekin modu berean jokatuko da, Euskalduna Bilbaoko langileetako gehienen lan-jardunak haiekin lotuak baitaude.

ERAKUNDE BARNEKO PROZEDURA ADMINISTRATIBOAK

Prozedurak hizkuntza ofizial bietan, euskaraz eta gaztelaniaz, izapidetuko dira.

Euskalduna Bilbaoko erregistro elektronikoetan, jakinarazpenetan eta idazkietan datuak biltzeko edo datuak prozesatzeko, euskara eta gaztelania erabiliko dira.

XEDAPEN OROKORRAK

EAEko Sektore Publikoan, euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegia txertatu beharra dago xedapen orokorren proiektuak egiteko prozeduraren barruan. Txertatze horren egiaztapena HPSri dagokio.

HIZKUNTZA-PAISAIA

Lan-inguruneari lotutako hizkuntza-paisaiako elementuek euskararen presentzia eta hizkuntza-zuzentasun egokia bermatu beharko dute, besteak beste, honako kasu hauetan:

Errotulazio txikia: karpeten bizkarrak, apaletako errotuluak, artxiboak, etab.

Errotulazio aldakorra eta informala (behin-behinekoa).

Egitasmo jakinen izenak.

Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.

Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.

Kafe- eta janari-makinen errotulazioa, fotokopiagailuak, eta abar.

INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK

Euskalduna Bilbaok kudeatutako komunikazio tresnekin egiten diren komunikazio orokorretan (zirkularrak, jakinarazpenak, Intranet, ohar eta iragarki taulak, etab.) euskararen erabilera bermatuko da.

Komunikazio horiek, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskara lehenetsita.

Erakundearen ardurapeko dokumentuak Intranetetik kontsultagai egonez gero, euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko dira.

2.2.2. KANPO-HARREMANAK

Euskalduna Bilbaok euskararen erabilera gero eta handiagoa izatea sustatuko du Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden gainerako administrazio publikoekiko harremanetan eta euskara hizkuntza ofizial gisa duten lurraldeetan dauden edo euskarak ondorio juridikoak dituen gainerako eremuetan kokatuta dauden administrazio publikoekiko harremanetan.

EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAREKIKO HARREMANAK AHOZ

Langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti, eta solaskideak euskaraz baldin badaki, euskaraz jarraituko da elkarrizketa.

Beste administrazio batek komunikazioari hasiera ematen badio, langileek hizkuntza horretan erantzungo dute: euskaraz bada, euskaraz; eta gaztelaniaz bada, gaztelaniaz.

EUSKAL SEKTORE PUBLIKOAREKIKO HARREMANAK IDATZIZ

EAEko Sektore Publikoko erakundeen artean euskarazko komunikazioak sustatuko dira.

Euskalduna Bilbaok Euskal Autonomia Erkidegoan eta euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeetan kokatutako sektore publikoko beste erakunde batzuei zuzendutako dokumentuak, edo baita dokumentu horien erabilerak ondorio juridikoak dituen lurraldeetara igorritakoak ere, ele bitan bidaliko dira, euskara lehenengo tokian.

Euskaraz egin nahi dutela adierazi duten sektore publikoko erakundeei bidalitako dokumentuak eta kopiak euskaraz egingo dira.

Era berean, euskaraz idatzitako idazki edo errekerimendu bati emandako erantzunak euskaraz egingo dira.

Idazkia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, hizkuntza ofizial bietan erantzungo da, euskara lehenetsita.

ENTITATE PRIBATUEKIN HARREMANAK AHOZ

Euskalduna Bilbaoko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du solaskidearen hizkuntza-gaitasuna bermatuta badago.

Entitate pribatuko langileek komunikazioari hasiera ematen badiote, Euskalduna Bilbaoko langileek hizkuntza horretan erantzungo dute: euskaraz bada, euskaraz; eta gaztelaniaz bada, gaztelaniaz.

ENTITATE PRIBATUEKIN HARREMANAK IDATZIZ

Erakunde pribatuekiko komunikazioetan euskararen erabilera sustatuko da.

BESTELAKO ENTITATEEKIKO HARREMANAK

Gainerako erakundeekiko harremanetan (organismo publikoak, sozietate publikoak, etab.) euskara sustatuko da.

2.2.3. PRESTAKUNTZA

Ahal den guztietan, Euskalduna Bilbaok antolatutako ikastaroak euskaraz egingo dira.

Langile guztiei aitortzen zaie prestakuntza euskaraz jasotzeko eskubidea. Langileen prestakuntzaz arduratzen den arloak neurri egokiak hartuko ditu prestakuntza hori bermatzeko.

Langileek euskara-maila hobetzeko ikastaroak aukeratzen badituzte, entitateak onartutako hurrengo konpentsazio-sistema esleituko zaie: lortutako hizkuntza-eskakizuna lortzeko emandako orduen %50a dirutan emango da.

Ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

2.2.4. BALIABIDE INFORMATIKOAK

Berariaz Euskalduna Bilbaon erabilia izateko sortzen den softwareak euskaraz erabiltzeko moduko aukera eman beharko du; hargatik, eragotzi gabe gaztelaniaz ere erabili ahal izatea.

Software berriren bat garatzen denean, ele bitan egiteko eskatuko zaio hornitzaileari.

Aplikazioetan eta webguneetan euskarazko edo gaztelaniazko esteka hautatzeko aukera egongo da, eta hala badagokio, baita gainerako hizkuntzak aukeratzekoa ere.

Era berean, sustatu egingo da langileek sistema eragileen eta software estandarraren euskarazko bertsioak erabiltzea, eta horiei eustea.

2.2.5. SORTZE-HIZKUNTZA

Oro har, barne-dokumentuak euskaraz sortzea bultzatuko da, ez soilik gaztelaniaz. Horretarako, erakundeak beharrezko baliabideak jarriko ditu eskura.

ITZULPEN-IRIZPIDEAK

Euskalduna Bilbaok, barneko jarduketetan, era arrazionalizatuan erabiliko ditu itzulpengintza- eta interpretazio-zerbitzuak.

Langile guztiek itzultzaile neuronalen laguntza izango dute.

Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate-maila handia da, baina muga batzuk dituzte; horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketak egitea.

Itzultzaile neuronalen erabiltzaileak izango dira sortu dituzten testuen eta testu horiek zabaltzeak izan ditzakeen ondorioen erantzule zuzenak.

Itzulpenen ordez, itzulpen-zerbitzuak edo hizkuntza normalizatzeko teknikariek aldez aurretik estandarizatutako dokumentuak erabili ahal izango dituzte langileek.

Bilbon, 2025eko otsailaren 26an