



# HIZKUNTZEN ERABILERA

Hizkuntza ofizialen eta beste hizkuntzen  
erabilera-jarraibideak



Eman hegoak  
euskarari

Konstituzio plaza 2-behea · Tel.: 943 483 750 · Faxe: 943 483 765 · [udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)

[www.donostiaeuskaraz.eus](http://www.donostiaeuskaraz.eus)

## AURKEZPENA

Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloan azaltzen denez, Europaren berezko ezaugarrietako bat hizkuntza aniztasuna da eta, zalantzarik gabe, horren ispilu argia izan da eta da Donostia: euskalduna eta ele anitza aldi berean. Aurrera begira dagoen euskararen hirian, gero eta hizkuntza gehiago entzuten dira, gero eta bisitari gehiago ditu, gero eta eleaniztunagoak gara.







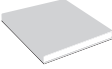


Mugarik gabeko ele aniztasuna kudeatzea zaila den arren, Donostiako Udaleko Euskararen Kontseilu Sektorialaren baitan, hiriko hainbat eragilek elkarlanean, *HIZKUNTZEN ERABILERA* izena duen proposamen hau landu dute, beste urrats bat emateko helburuarekin bai eleaniztasunaren onarpenean eta baita euskararen erabileraren normalizazioan ere.

Dokumentu honek gure hirian gehien erabiltzen diren lau hizkuntzen arteko ahalik eta elkarbizitza orekatuena bermatzeko irizpideak finkatu nahi ditu, Udal Administrazioak eta bere entitate zein erakunde autonomoek modu ordenatu eta bateratuan erabil ditzaten hirian bertan nahiz kanpoan antolatzen dituzten ekimenetan. Norabide horretan, irizpideak ematen dira gure erakundeek zein entitateek, hirian eta hiritik kanpo, euskara presente dagoen lurraldeetan (EAE, Nafarroa eta Iparraldea) eta ez dagoenetan, antolatuko dituzten ekitaldi, aurkezpen eta gainerako ekimenetan egin behar duten hizkuntzen erabilera zehazteko.

Proposamen honek kudeaketa linguistikorako tresna erabilgarria izan nahi du eta eredu bat eskaini donostiarrentzat nahiz bisitariarentzat ekimenak antolatzen dituzten bertako zein kanpoko erakunde publiko eta pribatuei.



# HIZKUNTZEN ERABILERA

	Harrera <b>telefonoz</b>	4
	Harrera <b>aurrez aurre</b>	6
	Harrera <b>internet bidez</b>	8
	Webguneak	9
	Publizitatea <b>ahoz</b>	10
	Publizitatea <b>idatziz</b>	12
	Argitalpenak	14
	Jendaurreko ekitaldiak <b>kalean eta aretoetan</b>	16
	Irudi <b>korporatiboa</b>	18



**EUSKARAZ**

eu



**ELE BIETAN**

eu-es



**ELE ANITZETAN\***

eu-es-fr-en

eu: euskara - es: gaztelania - fr: frantsesa - en: ingelesa

\* Lau hizkuntza erabiltzea aurreikusten denean, hurrenkera hori erabiltzea proposatzen da. Edozein kasutan, hizkuntza gehiago edo gutxiago erabiltzen badira, euskara eta gaztelania, hurrenkera horretan eta beti gainerakoek aurretik joango dira.



Jarraibideak



1

### EUSKARAZ

Harreran lehen hitza euskaraz egingo da eta erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan erantzungo da.

**Oharra** Donostiako Udalean eta donostiarrei zerbitzu ematen dieten bere erakunde autonomo zein sozietate publikoetan lehen hitza euskaraz egiteko jarraibidea ematen da. Lehen hitza euskaraz egitea herritarrei euskara erabili dezaketela adierazteko modurik errazena eta eraginkorrena da. Euskararen erabilera sustatzen da eta, aldi berean, herritarren hizkuntza aukera bermatzen da, berak aukeratutako hizkuntzan jarraitzen baita elkarrizketa.

2

### ELE BIETAN

Harrera bi hizkuntza ofizialetan egiten denean, hurrenkera honetan erabiliko dira: eu-es.

3

### ELE ANITZETAN

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzatan ere egin behar denean, hurrenkera honetan erabiliko dira: eu- es-fr-en.

Aukera hau, oro har, erantzungailu automatiko bidez eskainiko da.

Hizkuntza gutxiago edo gehiago erabiltzen badira, eu-es, hurrenkera horretan, gainerakoen aurretik esango dira.

**Oharra** Ele anitzetan egingo da herritar, bezero edo erabiltzaileen gehiengo nagusia Euskal Herriaz kanpokoa denean.

### NEURRIA

- Jendaurreko lanpostuetarako langile euskaldunak izendatuko dira.
- Harrera euskaraz egiteko zailtasunak dauden egoeretan, langileak gaitasun nahikorik ez duelako, neurri hauek hartuko dira: harrera protokolo bat prestatuko da jendaurreko langileentzako (oinarrizko esaldiak euskaraz, deia euskara dakien lankideari pasa...).

### NEURRIA

Harrera erantzungailu automatiko bidez egiten denean, hizkuntzen aukeraketa era honetan eskainiko da:

"... sakatu 1"

"... pulse 2"

"... appuyer sur 3"

"... push 4"



Jarraibideak



1



### EUSKARAZ

Harreran lehen hitza euskaraz egingo da eta erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan erantzungo da.

**Oharra** Donostiako Udalean eta donostiarrei zerbitzu ematen dieten bere erakunde autonomo zein sozietate publikoetan lehen hitza euskaraz egiteko jarraibidea ematen da. Lehen hitza euskaraz egitea herritarrei euskara erabili dezaketela adierazteko modurik errazena eta eraginkorra da. Euskararen erabilera sustatzen da eta, aldi berean, herritarren hizkuntza aukera bermatzen da, berak aukeratutako hizkuntzan jarraitzen baita elkarrizketa.

2



### ELE BIETAN

Harrera bi hizkuntza ofizialetan egiten denean, hurrenkera honetan erabiliko dira: eu-es.

3



### ELE ANITZETAN

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzatan ere egin behar denean, aurrez aurreko harrera era honetan egingo da: eu-es, eu-fr, eu-en.

Aukera hau, oro har, txanda emateko makina bidez eskainiko da.

**Oharra** Ele anitzetan egingo da herritar, bezero edo erabiltzaileen gehiengo nagusia Euskal Herriaz kanpokoa denean.

### NEURRIA

- Jendaurreko lanpostuetan langile euskaldunak izendatuko dira.
- Euskarriak erabili daitezke erabiltzaileek langilea euskalduna dela jakin dezaten (identifikazio pertsonalak, mahaikoak, bulego edo establezimendukoak...).
- Harrera euskaraz egiteko zailtasunak dauden egoeretan, langileak gaitasun nahikorik ez duelako, neurri hauek hartuko dira: harrera protokolo bat prestatuko da jendaurreko langileentzako (oinarrizko esaldiak euskaraz, artatu behar den pertsona euskara dakien lankideari pasa...).

### NEURRIA

Harrera hizkuntza (bi hizkuntza ofizialak edo gehiago) aldez aurretik makina bidez aukeratzen denean, aurrez aurreko harrera era honetan egingo da:

- "Egun on / Buenos días"
- "Egun on / Bonjour"
- "Egun on / Good morning"



# HARRERA INTERNET BIDEZ Jarraibideak



E-posta edo webgune bidez jasotako kontsultak erabiltzaileek erabilitako hizkuntzan erantzungo dira, landutako lau hizkuntzetako batean (eu-es-fr-en) edo, hala badagokio eta gaitasuna izanez gero, beste hizkuntza batean.

## NEURRIA

- E-postaren sinaduran "Nirekin ere euskaraz" eta "Euskararen txantxangorria" edo antzeko esaldi nahiz identifikagarriak txertatuko dira.
- Sinadura euskaraz edo ele bietan (eu-es, eu-fr, eu-en) idatziko da.







# WEBGUNEAK

## Jarraibideak



- Webguneen eta helbide elektronikoen izenak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.

**Oharra** Udalaren jarraibidea da zuzendaritzetako webguneen eta helbide elektronikoen izenak euskaraz jartzea.

- Webguneen edukiak, bere osotasunean, gutxienez, euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira. Horrez gain, erakunde bakoitzak egoki irizten duen nazioarteko hizkuntzetan izango du webgunea.
- Hasierako hizkuntza euskara izango da.





## Jarraibideak



1

**EUSKARAZ**

Euskarazko medioetan publizitatea euskaraz egingo da.

**NEURRIA**

a) Publizitatea (bai hedabideetan bai bozgorailuz) **bi hizkuntzatan** egin behar denean, baina **bi hizkuntzak batera ez doazenean**, aukera hauek izango dira kontuan:

- Euskarazko publizitatearen emankizun\* kopurua: gutxienez erdia euskaraz izatea edota, komunikabidearen arabera, udalerrri euskaldunagoetan euskaldun kopuruaren indizearen araberakoa izatea.
- Euskarazko publizitatea zein ordutan eskaintzen den: une edo ordu egokiak aukeratu...
- Eta abar.

2

**ELE BIETAN**

Gaztelaniazko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-es.

Ekitalditan izaten diren bozgorailu bidezko publizitate mezuak euskaraz ala ele bietan emango dira hurrenkera honetan: eu-es

**Oharra** Donostiaren % 69,2k euskara ulertzen du (%40,6 euskalduna da eta %28,6 ia-euskalduna) eta gipuzkoarren %76k ere bai (%53,7 euskalduna da eta %22,7 ia- euskalduna).

\*Emankizuna: irratiz, telebistaz edo bozgorailuz ematen den mezu, publizitate, iragarki-tarte bakoitza.

3

**ELE ANITZETAN**

Bi hizkuntza ofizialez gain, publizitatea beste hizkuntzetan ere egin behar denean, (pentsatuz bi hizkuntza baino gehiago erabiltzea ez dela ohikoa izango), honela emango da: eu-es, eu-fr, eu-en.

b) Publizitatea bi hizkuntza baino gehiagotan egin behar denean, baina hizkuntza guztiak batera ez doazenean, aukera hauek izango dira kontuan:

- Euskarazko publizitatearen emankizun kopurua: gainerako hizkuntzekiko orekatua izan dadila.
  - Euskarazko publizitatea zein ordutan eskaintzen den: une edo ordu egokiak aukeratu...
  - Eta abar.
- c) Euskaraz erabiliko diren leloak jatorrizkoak izango dira, ez itzulpenak.

1

**EUSKARAZ**

Euskarazko medioetan publizitatea euskaraz egingo da.

**NEURRIA**

a) Publizitatea (bai medioetan bai bozgorailuz) **bi hizkuntzatan** egin behar denean, baina **bi hizkuntzak batera ez doazenean**, aukera hauek izango dira kontuan:

- Euskarazko publizitatearen emankizun kopurua: gutxienez erdia euskaraz izatea edota, komunikabidearen arabera, udalerrri euskaldunagoetan euskaldun kopuruaren indizearen araberakoa izatea.

2

**ELE BIETAN**

Nafarroako gaztelaniazko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-es.

Ipar Euskal Herriko frantsesezko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-fr.

- Euskarazko publizitatea zein ordutan eskaintzen den: une edo ordu egokiak aukeratu...
- Eta abar.

b) Euskaraz erabiliko diren leloak jatorrizkoak izango dira, ez itzulpenak.

## Estatuan eta Nazioartean

**BERTAKO HIZKUNTZA**

Bertako hizkuntza ofiziala erabiliko da, *euskararen erabilera sinbolikoa\** ziurtatuz.

**NEURRIA**

Euskaraz erabiliko diren leloak jatorrizkoak izango dira, ez itzulpenak.

\***Oharra** Euskararen erabilera sinbolikoa: euskara herri honen ezaugarri nagusienetarikoa izanik, balio erantsia ematen du nazioartean.

# PUBLIZITATEA IDATZIZ

prentsarako iragarkiak,  
esku orriak,  
mailingak,  
kartelak,  
pankartak...



## Jarraibideak



1

**EUSKARAZ**

Idatziko euskarazko medioetan publizitatea euskaraz egingo da.

2

**ELE BIETAN**

Gaztelaniazko idatziko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-es.

Kalean (markesinak, banderolak, autobusak, hesiak...) egiten den publizitatea euskaraz ala ele bietan egingo da hurrenkera honetan: eu-es.

3

**ELE ANITZETAN**

Bi hizkuntza ofizialez gain, publizitatea beste hizkuntzetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da:  
- eu-es-fr-en edo  
- eu-es, eu-fr, eu-en.

**NEURRIA**

Publizitatea ele bietan egiten denean, honako neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

1. Orri berean bi hizkuntzak batera doazenean:
  - Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean eta letra lodian eta/edo handiagoan.
  - Zutabeak direnean, euskara ezkerrekoan.
2. Orri berean bi hizkuntzak batera ez doazenean:
  - Eskuineko orria euskararentzat eta ezkerrekoa gaztelaniarentzat.
  - Ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz.
  - Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:
    - Euskarazko ale kopurua gutxienez erdia izatea.
    - Euskarazkoa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

**NEURRIA**

Publizitatea ele anitzetan egiten denean, honako neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

1. Orri berean hizkuntza guztiak batera doazenean:
  - Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean eta letra lodian eta/edo handiagoan.
  - Zutabeak direnean, euskara ezkerrekoan.
2. Orri berean hizkuntza guztiak batera ez doazenean:
  - Ale berean, hizkuntza bakoitzean edukiak osorik eta jarraian joango dira, hurrenkera honetan: eu-es-fr-en.
  - Erdia euskaraz izango da eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz, frantsesez edo ingelesez.
  - Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:
    - Euskarazko ale kopurua euskaldun indizearen araberakoa izatea.
    - Euskarazkoa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

1

**EUSKARAZ**

Idatziko euskarazko medioetan publizitatea euskaraz egingo da.

2

**ELE BIETAN**

Nafarroako gaztelaniazko idatziko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-es.

Ipar Euskal Herriko frantsesezko idatziko medioetan publizitatea ele bietan egingo da, hurrenkera honetan: eu-fr.

## Estatuan eta Nazioartean

**BERTAKO HIZKUNTZA**

Bertako hizkuntza ofiziala erabiliko da, *euskararen erabilera sinbolikoa\** ziurtatuz.

**NEURRIA**

Euskaraz erabiliko diren leloak jatorrizkoak izango dira, ez itzulpenak.

\***Oharra** Euskararen erabilera sinbolikoa: euskara herri honen ezaugarririk negusienetarikoa izanik, balio erantsia ematen du nazioartean.



## ARGITALPENAK

katalogoak, agendak,  
liburuxkak, mapak, planoak,  
txartelak, denetariko  
merchandising-a...

## Jarraibideak



1

**EUSKARAZ**

Hartzaile mota (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo gaiaren arabera, argitalpenak soilik euskaraz egingo dira.

**Oharra** Donostiako Udalean haur eta gazteei zuzendutako argitalpenak euskaraz egiteko jarraibidea ematen da.

2

**ELE BIETAN**

Argitalpenak ele bietan egiten direnean, hurrenkera hau erabiliko da: eu-es.

3

**ELE ANITZETAN**

Bi hizkuntza ofizialez gain, argitalpenak beste hizkuntzetan ere egin behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: eu-es-fr-en.

**NEURRIA**

Argitalpena ele bietan egiten denean, honako neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

## 1. Orri berean bi hizkuntzak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean eta letra lodian eta/edo handiagoan.
- Zutabeak direnean, euskara ezkerrekoan.

## 2. Orri berean bi hizkuntzak batera ez doazenean:

- Eskuineko orria euskararentzat eta ezkerrekoa gaztelaniarentzat.
- Ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz.
- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:
  - Euskarazko ale kopurua gutxienez erdia izatea.
  - Euskarazkoa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

**NEURRIA**

Argitalpena ele anitzetan egiten denean, honako neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

## 1. Orri berean hizkuntza guztiak batera doazenean:

- Hitzak, esaldiak edo paragrafoak direnean, euskara aurrean edo gainean eta letra lodian eta/edo handiagoan.
- Zutabeak direnean, euskara ezkerrekoan.

## 2. Orri berean hizkuntza guztiak batera ez doazenean:

- Ale berean, hizkuntza bakoitzean edukiak osorik eta jarraian joango dira, hurrenkera honetan: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.
- Erdia euskaraz izango da eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz, frantsesez edo ingelesez.
- Salbuespenez, orri kopurua handiegia denean, euskarri elebakarretan argitaratu ahal izango da. Kasu honetan honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:
  - Euskarazko ale kopurua euskaldun indizearen araberkoa izatea.
  - Euskarazkoa agerian eta herritarrentzat eskuragarri jartzea.

1

**EUSKARAZ**

Hartzaile mota (adina, hizkuntza gaitasuna, sektorea...) edo gaiaren arabera, argitalpenak soilik euskaraz egingo dira.

2

**ELE BIETAN**

Argitalpenak ele bietan egiten direnean, Nafarroan eu-es hurrenkera erabiliko da eta Ipar Euskal Herrian eu-fr.

**BERTAKO HIZKUNTZA**

Bertako hizkuntza erabiliko da, *euskararen erabilera sinbolikoa\** ziurtatuz.

**\*Oharra** *Euskararen erabilera sinbolikoa*: euskara herri honen ezaugarri nagusienetarikoa izanik, balio erantsia ematen du nazioartean.



JENDAURREKO EKITALDIAK  
KALEAN ETA ARETOAN  
aurkezpenak eta oharrak

Jarraibideak





1



**EUSKARAZ**

Euskarazko ekitaldien aurkezpenak eta oharrak euskaraz egingo dira.

Hizkuntza edukirik gabeko (kirol probak, dantza...) aurkezpenak soilik euskaraz egingo da hartzaile motaren (adina, hizkuntza gaitasuna, ordezkatzan duten gizarte esparrua...) arabera.

**Oharra** Donostiako Udalean haur eta gazteei zuzendutako ekitaldiak euskaraz egiteko jarraibidea ematen da.

Aretozainek edo harrerako langileek (baleude) lehen hitza euskaraz egingo dute eta erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko dute.

2



**ELE BIETAN**

Gainerakoan, hizkuntza edukirik gabeko (kirol probak, dantza...) edo gaztelaniazko ekitaldien aurkezpenak eta oharrak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira hurrenkera honetan: eu-es.

Aretozainek edo harrerako langileek (baleude) harrera euskaraz ala ele bitan egingo dute: eu/eu-es.

3



**ELE ANITZETAN**

Bi hizkuntza ofizialez gain, ekitaldien aurkezpenak beste hizkuntzetan ere egin behar direnean, hurrenkera hau erabiliko da: eu-es-fr-en.

Aretozainek edo harrerako langileek (baleude) harrera, gutxienez, euskaraz eta erabakitzen den hizkuntzan egingo dute.

**NEURRIA**

- a) Euskara gaitasuna duten aurkezle eta hizlariak izendatuko dira.
- b) Euskara gaitasuna duten aretozainak kontratatuko dira.
- c) Ekitaldiak, oro har, aurreikuspen handiarekin antolatzen direnez, hasiera-hasieratik, eta diseinu osoan, hizkuntzen erabilera zehaztuko da eta behar diren bitartekoak finkatuko dira, bai teknikoak eta baita giza baliabidezkoak ere.

1



**EUSKARAZ**

Hartzaile mota (adina, hizkuntza gaitasuna, sektorea...) edo gaiaren arabera, ekitaldien aurkezpenak eta oharrak soilik euskaraz egitea balioetsiko da.

2



**ELE BIETAN**

Aurkezpenak eta oharrak ele bietan egiten direnean, Nafarroan eu-es hurrenkera erabiliko da eta Ipar Euskal Herrian eu-fr.

**NEURRIA**

- a) Euskara gaitasuna duten aurkezle eta hizlariak izendatuko dira.
- b) Euskara gaitasuna duten aretozainak kontratatuko dira.
- c) Ekitaldiak, oro har, aurreikuspen handiarekin antolatzen direnez, hasiera-hasieratik, eta diseinu osoan, hizkuntzen erabilera zehaztuko da eta behar diren bitartekoak finkatuko dira, bai teknikoak eta baita giza baliabidezkoak ere.

Estatuan eta Nazioartean

**BERTAKO HIZKUNTZA**

Bertako hizkuntza ofiziala erabiliko da, *euskararen erabilera sinbolikoa\** ziurtatuz.

**NEURRIA**

Ahal den neurrian, euskara gaitasuna duten aurkezleak eta hizlariak izendatuko dira.

**\*Oharra** Euskararen erabilera sinbolikoa: euskara herri honen ezaugarri nagusienetarikoa izanik, balio erantsia ematen du nazioartean.



Irudi korporatiboa, logoa edo marka, bere aldaerak eta bere elementu guztiak (papertegia, seinaleztapena, errotulazioa, eta abar) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan edo, behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan egongo dira.

Errotulazioa, seinaleak eta abar euskaraz idatziko dira hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean eta mezuak piktograma batez lagundurik agertzen direnean eta haren bitartez erraz ulertzen direnean.

#### NEURRIA

Ele bietan edo eleanitzetan doanean, honako neurriak erabiliko dira euskara nabarmentzeko:

- Euskara aurrean edo gainean eta letra lodian eta/edo handiagoan.

