



**EUSKARAREN ARAUAK ETA ERABILERAK**  
**herri administrazioan, arlo juridikoan eta kriminologiaren esparruan**

1

**“BIKAIN” euskararen kalitate ziurtagiria**

*Mikel Moraleja Murillo, Lander Aranberri Urkiri eta Oihane Vadillo Aio.*

**AURKIBIDEA:** **AURKIBIDEA:** I. Sarrera. II. Kontzeptua: 2.1. Definizioa: 2.2. Aitortza-mailak III. Eskatzaileak: 3.1. Zein baldintza bete behar dira? IV. Ardatza: 4.1. Ardatza, Zerbitzu-hizkuntza. 4.2. Bigarren ardatza, lan-hizkuntza. V. Ebaluazioa: 5.1. Prozesua. 5.2. Ebaluatzaile kluba. VI. Ziurtagiria jaso duten erakundeak. VII. Ondorioak. VIII. Bibliografia.

## I. Sarrera

Euskara, geroz eta hizkuntza garatuagoa eta erabiliagoa da, hainbat pertsona eta erakunderen lan paregabea eta irmotasunari esker. Hala ere, gaur egungo egoera, gure hizkuntzaren egoera, lortu nahi dugun helburutik urrun dago oraindik, batez ere, hainbat lan eta administrazio eremutan, eremu formaletan, hala nola.

Horregatik, artikulu honen bitartez, BIKAIN ziurtagiria aurkeztu nahi dizuegu, bide honetan euskararen erabilera, kalitatea eta presentzia lortzeko ezinbesteko tresna dena. Izan ere, jarraian murgilduko garen ziurtagiri honen azalpenaren bitartez, ikusiko duzue, zein nolako garrantzia duen, enpresa, erakunde bakoitzak hizkuntza arloan duen maila zehaztea.

## II. Kontzeptua

### 2.1 Definizioa

*Bikain, Euskararen Kalitate Ziurtagiria* doakoa eta publikoa den ziurtagiri bat da, Eusko Jaurlaritzak ematen duena, Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioarekin lankidetzan. Euskararen normalizazio-maila eta hizkuntzaren-kudeaketa neurtzen du esparru sozial zein ekonomikoetan. Hau da, esparru hauetan, euskararen erabilera, presentzia eta gestioa neurtzen dute. Baina nola lortzen da ziurtagiri hau? Ziurtagiri hau lortzeko ebaluazio bat gaingitu beharko da. Ebaluazio hori egiteko, ebaluatzaileek Erreferentzia Marko Estandarraren (EME) arabera jardungo dute. Erreferentzia Marko Estandarra, ebaluatzaileek erabiltzen duten lanerako markoa da, laguntzeko eta orientatzeko, ez da arau-emailea. Eskema moduko bat da, eta bi ardatzetan dago sailkatuta: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza, eta ardatz horietako bakoitzak, aldi berean, hiru maila biltzen ditu bere baitan, orokorrenetik zehatzenera, entitateei buruzko ikuspegi xeheagoa emateko.



**2.2. Aitortza-mailak**

BIKAINen sistemaren arabera 1.000 puntu lortu daitezke gehienez, beraz, 1000 puntu lortzerakoan %100eko betetze-mailaren aurrean gaude.

Hiru aitortza-maila edo ziurtagiri daude :

1. Oinarrizko maila edo Bikain beltza, 200 puntu gutxienez
2. Tarteko maila edo zilarrezko Bikaina, 500 puntu gutxienez
3. Goi maila edo urrezko Bikaina. 800 puntu gutxienez

Oinarrizko maila, Tarteko maila, Goi maila, Hona hemen eskatzaile-motaren arabera ardatz bakoitzean lor daitekeen puntuazioa:

ARDATZAK	EGOKITUTAKO PUNTU-KOPURUA	
	Hartzaileak	
	Entitate pribatuak eta sozietate publikoak	EAEko Administrazio orokorra eta instituzionala, Estatuko Administrazioa eta Toki eta Foru Administrazioa
1. Zerbitzu-hizkuntza	350	200
2. Lan-hizkuntza	650	800
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.000 puntu</b>	

**III. Eskatzaileak**

Hizkuntza-kudeaketaren kalitatea ebaluatzeko eta egiaztatzeko sistema honetan parte hartu ahal duten erakundeak hauek izango dira.

Alde batetik, alor sozio-ekonomikoko erakunde pribatuak eta erakunde publikoak baldin eta hauen jarduera EAE badute. Bestetik, Euskal Autonomia Erkidegoan jarduten duten honako erakunde publiko hauek: Estatuko Administrazioak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta Administrazio instituzionalak: erakunde autonomoak eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoak. Hauetaz aparte, Toki eta Foru Administrazioek eta beren erakunde autonomoak ere parte hartu dezakete.





Beraz, eskatzaileak bi multzotan banatu ditzakegu, goian itsatsitako taulan agertzen den moduan, alde batetik, entitate pribatu eta sozietate publikoak ditugu eta bestetik, EAEko Administrazio orokorra eta instituzionala, Toki eta Foru Administrazioak eta Estatuko Administrazioa.

#### 3.1. Zein baldintza bete behar dira?

Partehartzaileak bete behar dituzten baldintzak bi multzotan ezberdintzen dira :

1. Hartzaile guztiek bete behar dituzten baldintzak
2. Erakunde publikoak izan behar dituztenak.

Lehenik, hartzaile guztien kasuan, erakunde horretako langile bat gutxienez, bidali beharko da prestakuntza moduetara. Baldintza hau nahitaezkoa da ebaluatua izateko. Bestetik, eskatzaileak 250 langile baino gehiago baldin baditu, martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoak, Emakumeen eta Gizonen berdintasun Eragingarrirako bere 45.2ak dioenaren arabera, berdintasun plan bat egin eta indarrean egon behar da.

Bigarrenik, administrazio publikoen kasuan, aurreko bi baldintzez gain honako hauek bete beharko dituzte. Estatuko Administrazioen menpe dagoen erakunde eskatzaileak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana izan behar du. 86/1997 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluek aurrekusi dituzten zuzenbide pribatuko erakunde publiko eta sozietate publikoek ere, euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izan beharko dute. Eta, azkenik, EAEko Herri-administrazioetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 2. eta 3. artikuluetan sartzen diren herri-administrazioak, eta Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuak, Justizia Administrazioak eta Ertzaintzak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua izan behar dute eta indarrean jarrita ere. Baldintza honekin batera, lanpostu-zerrendan hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezarrita izan behar dituzte.

### IV. Ardatza

Ardatzak, ebaluatzaileak kontuan hartzen dituzten irizpideak dira. Irizpide hauek bi ardatz hartzen dituzten kontuan, zerbitzu-hizkuntza, alde batetik eta bestetik, lan-hizkuntza. Aztertu beharreko irizpideak ardatz hauen arabera sailkatzen dira.

#### 4.1. Lehengo ardatza, Zerbitzu-hizkuntza.

##### 1. Erakundearen irudia

##### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak.

Hemen lantzen den atalak, aztertzen ari den gunean, zerbitzua ematerako orduan, bai errotulazioek eta ikus-entzunezko aparailu ezberdinek, euskarazko zerbitzua bermatzen duten neurtzen du. Hemen sartuko zaizkigu oinarritzko errotulazioetatik (kanpo-errotulu nagusiak; eraikinetako oinarritzko errotuluak, hala nola, irekita/itxita, irteera, sarrera, igogailua telefonoa... bezalakoak; segurtasun eta kudeaketako panelak...), zerbitzu zehatzagoetaraino (Kargu-identifikazioak, bezero zein herritarrei zuzentzeko ordutegia edo debekuak...) joango direnak; funtsean, azalpenak ematen dituen errotulu edo aparatu oro.



## 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak.

Hemen, paperezko eta ahozko komunikazioan (marketinaren arloan, noski) euskara zerbitzu-hizkuntza baden neurtzen da. Bertan sartzen dira irudi korporatiboen inguruko osagaiak (zigilua, marka, logotipoak, poltsak, gutun azalak...), iragarki eta argitalpenak (lan-eskaintzak, aldizkariak...), sustapen-materiala (agendak, txiskeroak...), txostenak, prentsa-oharrak... Hauetan euskararen presentzia justua bermatzen den neurtzen da.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak.

Hemen sartuko da, bezeroekin, herritar eta elkarte ezberdinekin, beste langile batzuekin... egiten diren ekitaldi, jardunaldi, erakusketa, ponentzia etab. Euskararen presentzia egokia ageri den.

## 1.3. Ingurune digitala

1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia.

Atal digitalek gero eta garrantzi handiago hartu dute, eta hau ere, ebaluatzen du BIKAINEK: hala nola, Webguneetan dauden eduki ohikoetan, aldizkako material digitaletan, sare sozialetan...euskarak zein erabilera duen. Baita ere, .eus domeinuaren edukitzea aztertuko da.

## 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

Hemen ez da neurtuko erakundeak eskaintzen duen irudia modu orokor batean; baizik eta, irudi horretatik abiatuta, herritarrekin harreman bat eskaintzen duenean, euskararen presentziak bermatuta egoten jarraitzen duen.

### 2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1. Idatzizko harremanak

Bezeroekin idatzizko harremanak egiten ditugunean, euskarak daukan presentzia lantzen du BIKAIN-ek. Hemen sartzen dira, inprimaki digitalak, komunikazioak (gutunak zein mezu elektronikoak), inprimaki ofizialak, sare sozialetako harremanak, txostenak, inkestak, matxurak...Erabilzaileek, euren artean dituzten komunitateetan ere sartuko da; bezeroen eskuragarri jartzen diren online zerbitzuetan zein aplikazio informatiko eta telematiko ezberdinetan, zerbitzuak emateko hizkuntza, ahots-mezuak, salmenta-hizkuntza... neurtzen ditu.

2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioari euskaraz erantzutea izango da honen funtsa.



**2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan** Ez dadila euskara bakarrik paperetan ziurtatu, egunerokotasunean ere presente egon behar du.

#### 2.2.1. Harrera

Harrera ez da bakarrik mahai baten aurreko langileak euskaraz artatzeko gaitasuna. Harreraren barne hartuko dira, jendaurreko telefono-harrerak euskaraz hartu ahal izatea (behintzat hizkuntza hautatu arte), laneko mugikorreko harrera, arreta jendaurreko guneetan harreragilearen partetik (arestian aipatutako kasu ezaguna), segurtasuneko eta protokoloetako harreraren, grabazio bidezko azalpenetan (telefonía-konpainien mezu grabatuak, adibidez), txanda hartzerakoan euskaraz egitea posible izatea, eta beste hainbat eta hainbat kasu.

#### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak.

Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.

#### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak.

Hemen, bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea izango dira.

## 4.2. Bigarren ardatza, lan-hizkuntza.

Bigarren ardatzean, barne-komunikazioan eta kudeaketako hizkuntza landuko dira.

### 2. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

#### 2.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

##### 2.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia.

Hemen, langileek, euren lanetan elkarlanerako erabiltzen den hizkuntza lantzen da: hau ikus dezakegu errotulazioan (postit-ak, karpetak, artxiboak...), horma irudietan, ingurumenari loturiko errotulazioan... erabilitako hizkuntza bistatzen da; baita ere bistatuko da ekoizpen-makinen errotulazioan, kafe-makinetan... euskarri informatikoetako karpetetan...

#### 2.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

##### 2.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak.

Agiri-guneetan, iradokizunetan edo intranet-en, posta elektronikoko jakinarazpenetan edota zirkularretan, zein hizkuntza erabiltzen den neurtzen da.

##### 2.2.2. Lan bileretako idatziak.

Hemen, lan-bileretara zein hizkuntzatan eramaten diren dokumentuak azalduko zaigu; non erakundeen deialdiak, gai-ordena eta aktak, txostenak... azalduko zaizkigu.



#### 2.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak.

Erakundeak, barne-mailako idazki laburrak (e-posta, jakinarazpenak, inprimakiak...), idazki luzeak (memoriak, txostenak...), lan-partea edo kontrol fitxak, ebaluazioak, dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak, dokumentazio ofizialak, txantiloak, auditoriak, kudeaketa ekonomikoa...

#### 2.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala.

Entrepresa barnean, ahozko komunikazioa, lan-mailan, zein hizkuntzatan burutzen den aztertzen da hemen.

##### 2.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak.

Atal honetan ageriko da, bai erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza; eta bai eta Skype-a edo bideokonferentzia bidezko bilerak.

##### 2.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak.

Atal honetan, landuko dira, erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako zein den erabiltzen den hizkuntza.

##### 2.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak.

Erakunde barruko lankideekin, aurrez aurreko harremanetan, zein izango den kargu ezberdinen hizkuntza.

#### 2.4. Baliabide informatikoak

##### 2.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua.

Euskaraz erabilgarri izan; eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, bai orokorrak direnak(Outlook, Windows, Office, etab.), eta berariazkoak direnak (justiziaren arloan, EuskalBar izan daitekeena, adibidez). Hauez gainera, aztertuko dira PC-ek, ordenagailu eramangarriek, tabletek, eskuko telefonoek... euskarazko bertsioa duten.

##### 2.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera.

Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izateaz gainera, gero lanpostuetan erabiltzen diren.

### 3. Pertsonen kudeaketa

#### 3.1. Pertsonen kudeaketa

##### 2.1.1. Pertsonen kudeaketa.

Hau, hizkuntza-politikak, elkarte eta enpresetako pertsonen kudeaketan daukaten lekua aztertzen duen atala da. Langile berrientzako protokoloak, barne-txostenak (hezkuntza-

### III. Ikasleen ekarpenak



7

planak, aseguruak...), lege-dokumentuak (kontratuak, lan-hitzarmenak...), gizarte-segurantzako dokumentuak, GG.BB sistemak, idatzi estandarizatuak (nominak, egiaztagiriak...), langileek bete beharreko inprimakiak (lizentziak, baimenak, iradokizunak...), eta zabalkunde handiko komunikazioak (lanpostu-eskaintzak, aseguru eta kotizazioak...) eta beste hainbat agertuko dira.

#### 3.2 Laneko prestakuntza

##### 3.2.1. Laneko prestakuntza.

Hemen, langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioretan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza baloratzen da.

##### 3.2.2. Ikastaroen kudeaketa.

Azkenik, atal honetan, ikastaro-deialdiak eta izen-emateak, asetahun-inkestak eta antzekoak zein hizkuntzatan eskainiko diren baloratuko da.

## V. Ebaluazioa

### 5.1. Prozesua

Kanpoko talde ebaluatzaile batek ebaluatuko du erakundea. Lehendabizi ebaluatua izateko eskaera egin behar du erakundeak, tramitazio telematikoaren bidez egin beharko du eskaera Webgune honetan: [www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/-/bikain-ziurtagiria-eskaera/](http://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/-/bikain-ziurtagiria-eskaera/). Bikainek eskaera onartu beharko du.

Eskaera onartua baldin bada, Bikaineko Idazkaritza teknikoa erakundearekin harremanetan jarriko da, Aurre-txostena eratzeko. Txosten honek bi zati izango ditu: Alde batetik, erakundearen aurkezpena eta autodiagnostikoa, eta beste alde batetik, ebaluatzaileak, erakundea ebaluatua izateko behar duen oinarritzko informazioa jasoko du. Hurrenik, erakundeak hautatzen duen ordezkari bat gutxienez, HPSk antolatutako prestakuntzetara joan beharko da eta ebaluatzaile moduan aritzeko adostasuna eman behar du erakundeak. Idazkari Teknikoak jakinaraziko dio erakundeari zein den ebaluatzaile taldea, eta erakundeak adostasuna eman beharko dio taldeari. Aurretiaz eskuratutako informazioa betetzera joango da ebaluatze talde berria, elkarrizketak eginez, hitzartutako alderdiak aztertuz etb.

Ebaluatzaileak egindako txostena, erakundeari helaraziko dio. BERTAN BEHIN BETIKO NOTA agertuko da. Aukerako bilera bat dago, kontraste bilera deritzona. Erakundeak nahi baldin badu, ebaluazioren inguruan hitz egiteko. Baina emandako puntuazioa behin betikoa da. Bukatzeko, azken pausoa, ziurtagiria jasotzea izango da, noski, lortu baldin badu erakundeak.

### 5.2. Ebaluatzaile kluba

Ebaluazioak egiteko klub bat sortu du BIKAINEK, ebaluazio kluba deritzona. Hauen zeregin nagusia erakundeak ebaluatzea delarik. Lan hau Idazkaritza Teknikoaren gidaritzapean eta BIKAINeko ebaluazio parametroen arabera egingo da.

### III. Ikasleen ekarpenak



Honako lanpostu hauek dituzten gizon eta emakumeak izan daitezke ebaluazio klubeko kide. Hala nola, erakundeetako profesionalak, euskararen erabilera sustatzeko ardura-lanpostuak dituztenak, Kudeaketa Aurreratuaren eredu adituak direnak, hizkuntza-arloko zerbitzu-enpresetako profesionalak, hizkuntza-normalkuntzarako teknikariak, kudeaketa-sistemetako profesionalak eta azkenik, kanpo-ebaluazioa jaso edo jasotzeko eskabidea egin duten erakundeetako langileak.

Kide izateko, BIKAINek antolatutako prestakuntza saioretan behar beharrezkoa da. Bestetik, gainontzeko betekizunak, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak onartutako Erreferentziatzko Gidan daude jasota.

Izana emateko, modu telematikoz ematen da, [www.euskalit.net/bikain/prestakuntza](http://www.euskalit.net/bikain/prestakuntza), hain zuzen ere.

Ebaluatzaile izatea oso aberasgarria den lan bat da, izan ere, euskararen erabileraren egokia ikasteko modu egokiena baita. Bikaineko ebaluatzaile izateak hainbat onura eskaintzen dizu, hala nola; ikasteko bide eta modu berri bat, ebaluazio taldeetan lan egitea ikastea, beste pertsona batzuekin elkarrekin lan egitea etab.

Guztira, Bikain ebaluazio klubean 666 ebaluatzaile daude, sektore eta lan alor ezberdinetakoak.

348 erakundek jaso dute Bikain Euskararen Kalitate Ziurtagiria, 2008. urtetik. Gainera, ebaluatutako enpresen langileen batura 65.000 langilekoa da. Beraz, bere garrantzia eta hedapena azpimarratzea garrantzizkoa.

### VI. Ziurtagiria jaso duten erakundeak

Hurrengo taulan ikus daitekeen moduan, hauek izan dira, 2016. urtean zehar Bikain ziurtagiria jaso duten hainbat erakunde. Ziurtagiri hau hiru modutan klasifikatzen da, oinarrizko maila bat lortu dutenak, erdi maila lortu dutenak eta goi maila lortu dutenak, lehen aipatu dugun moduan.

Horiez gain, beste hainbat erakundek eskuratu dute ziurtagiri hau azken urteotan, hala nola, Donostia Kirolak. Bankuen kasuan, Laboral Kutxa izan da ziurtagiria jasotzen lehena, 2016.urtean. Beste entitate ezagun bat, DBUS da, zilarrezko bikain ziurtagiria duena.

Gure unibertsitatearen kasuan, Euskal Herriko Unibertsitateak 2016an eskuratu zuen ziurtagiri hau.

Ziurtagiria jaso duten erakundeak	Oinarrizko maila	Maila ertaina	Goi maila
ABERE ZERBITZU TEKNIKOAK KOOP. S.	2016		
AFAGI		2016	
APNABI- BIZKAIKO AUTISMOA ETA BESTE AUTISMO ESPEKTROAREN NAHASTEAK DITUZTEN GURASOEN ELKARTEA	2016		
ARABA ERAKUNDE SANTTARIO INTEGRATUA	2016		
ARDATZ KULTUR ELKARTEA (Gasteizko IKA euskaltegiak)			2016





### III. Ikasleen ekarpenak



ARTEZ EUSKARA ZERBITZUA KOOP. E.		2016
ASKORA PLUS S.L.	2016	
AUTOBUSES LA GUIPUZCOANA, S.L.	2013	2016
AZKUE FUNDAZIOA		2016

### VII. Ondorioak

Azaldutakoa, beraz, oso garrantzitsua iruditzen zaigu, zuek, Zuzenbideko ikasleek, ziurtagiri hau ezagutzeko. Izan ere, erakunde baten aholkulari juridiko izango bazinete, hau jakitea oso baliagarria izan daiteke. Erakundeek euskararen erabilera areagotzeko dinamikan badihardute. Izan ere, BIKAIN bezalako ziurtagiri batek, kanpoko adituen ekarpen kualifikatuak jasotzeko aukera emango die, bai eta entitatearen indarguneak sendotu ahal izateko; zer hobetuak antzeman, eta aurrera egiteko laguntza jaso.

BIKAINek euskararen presentziaren, erabileraren eta kudeaketaren aldeko dinamika sortzen du erakundeetan, beraz, ezinbestekoa da.

### VIII. Bibliografia

KONTSULTATUTAKO WEBGUNEAK:

<https://www.euskalit.net/bikain/eus/bikain.php>

<https://www.euskalit.net/bikain/>

[http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/es/contenidos/informacion/ebaluazioa\\_eta\\_zertifikazioa/es\\_00161/certificado\\_bikain.html](http://www.euskara.euskadi.eus/r59-11597/es/contenidos/informacion/ebaluazioa_eta_zertifikazioa/es_00161/certificado_bikain.html)

<http://www.donostiaeuskaraz.eus/merkatari/albisteak/donostia-kirola-recibio-ayer-el-certificado-bikain-de-plata-por-la-calidad-en-la-gestion-linguistica-del-euskera>

<https://www.eibar.eus/es/cultura/euskera/uso-del-euskera/administracion/certificado-bikain>

<http://sie.sea.es/tematica/calidad/certificado-de-calidad-en-la-gestion-linguistica-bikain/>