

Unibasq-en
Euskararen Erabilera
Normalizatzeko Plana

V. plangintzaldia, 2013-2017

2014ko ekainaren 20a

Aurkibidea

0. Sarrera.....	3
1. Unibasq.....	4
2. Diagnostikoa	5
3. Erabilera planaren xede nagusia, helburuak eta neurriak	11
4. Hizkuntza irizpideak.....	15
5. 2014/2017 epealdiaren aurreikuspena	17

0. Sarrera

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 4. xedapen gehigarriak xedatzen du, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioei lotuta egonik zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten sektore publikoko entitate guztiek (sozietate publikoak, zuzenbide pribatuko erakunde publikoak, fundazioak eta partzuergoak), nahi eta nahi ez euskara eta gaztelaniaren erabilera bermatu beharko dutela herritarrekin zuzeneko harremanak dituzten zerbitzuetan.

Era berean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak xedatzen du, entitate publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dutela, eta kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubidea dutela, entitate publiko hauekin dituzten harremanetan, arreta jasotzeko eurek hautatzen duten hizkuntza ofizialean.

Helburu horiek bete daitezzen, elkarre publiko zein zuzenbide pribatuko erakunde publiko horiek, dekretu honetan ezarritako irizpideak erabilita, entitate bakoitzean ezarri beharreko helburuak zein izango diren aztertu eta helburu horiek benetan bete daitezzen hartu beharreko neurriak hartuko dituztela. Ondoren, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari emango diote horren berri.

Horrela, Jaurlaritzaren Kontseiluak, 2013ko abenduaren 30ean egindako bilkuran V. plangintzaldirako (2013-2017) Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia onartzeko erabakia hartu zuen. Plana Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu zen 2014ko urtarrilaren 24an.

Plan Nagusi horren eranskina sozietate publiko, zuzenbide pribatuko ente publiko eta sektore publikoko partzuergo eta fundazioei dagokiena da eta bertan, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak proposamena egiten du erakunde hauek euren planak onartzeko, izan ere, hori baita euskararen normalizazioari dagozkion helburuak lortzeko biderik eraginkorrena.

1. Unibasq – Euskal Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentzia

Unibasq - Euskal Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentzia, zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailari atxikita.

Unibasq.en egoitza bakarra, Gasteizko San Prudentzio kalean kokatzen da, 8 zenbakian.

Agentziaren kudeaketa organoak Gobernu Kontseilua eta Zuzendaria dira.

Euskal Unibertsitate Sistemaren kalitatea ebaluatzea, akreditatzea eta ziurtatzea da jarduera nagusia.

Unibasq-ek 10 langile dauzka, eta horietatik, 6 elebidunak dira.

1.1. Erabilera plana garatzeko baliabideak

Erabilera plana aurrera eramateko, Eva Fernández de Labastida izendatu da arduradun, ekimen planifikatua garatzeko.

Horretaz gain, Euskara Batzordea eratu da.

• Euskara Batzordea

Erabilera plana onartu eta haren jarraipena egingo du Euskara Batzordeak. Beharrezkoa ikusten duenean elkartuko dira, gutxienez: lehenengoan, erabilera planen gaineko erabaki estrategikoenak hartuko dituzte; eta, bigarrenean, urte amaieran, urteko balorazio txostena prestatuko dute, autoebaluaziorako bide emango diena.

Partaideak:

- **Eva Fernández de Labastida**
- **Miriam Martínez**
- **Maitane Monsalvo**
- **Estibaliz Beitia**

Erakundeko arduradun gorenak deituta batzartuko da Euskara Batzordea, eta, bestek beste, eginkizun hauek izango ditu:

- *Euskararen egoeraren diagnostikoa onarturik, erabilera plana onartu eta urterako ekintza plana prestatu eta onartzea urtero lehen bihilekoan.*
- *Plana kudeatu eta horren jarraipena egitea.*
- *Urtero, urte amaieran balorazioa egin, txostena osatu eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidaltzea.*

- Urtez urte beharrezko jarraipena eta egokitzapenak egitea, erakundeko erabileraren planaren arakasta ziurtatzeko.
- Euskararen erabilerak gora egin dezan beharrezko diren baliabideak eta neurriak hartu eta gauzatzea.
- V. plangintzaldiaren erdialdean (2015eko bukaeran) eta amaieran (2017ko bukaeran): euskararen erabilerari ebaluazioa egiteko beharrezko datuak eskuratzea HPSri.

2. Diagnostikoa

2014ko lehen hiruhilekoan jasotako datuen arabera, honakoa zen egoera Unibasq-en: Unibasq-en egoeraren diagnostikoa	
	2014-ko egoera
1. HIZKUNTZA PAISAIA ETA IRUDI KORPORATIBOA	
1.1 Kanpo errotulazio finkoa	
1.1.1. Kanpo errotulu nagusia	Elementu guztiak elebidun
1.1.2. Eraikin edo guneen direktorioari dagokion errotulazioa (biltegia, bisitariak, zamalanak...)	Elementu guztiak elebidun
1.1.3. Norabidezko errotuluak (irteera, sarrera...)	Elementu gehienak gaztelania hutsez
1.1.4. Segurtasun eta osasun errotuluak, eta ingurumen planaren ingurukoak	Elementu gehienak gaztelania hutsez
1.2. Kanpo errotulazio aldakorra	
1.2.1. Publizitatea, eskaintzak, obrak eta abarri buruzko errotulazio aldakorra	Ez da aplikagarri
1.3. Harrera lekuko eta barne-bulego/sailetako errotulazio finkoa	
1.3.1. Direktorioak: enpresa-atalak (solairuak, gelak...), norabidezkoak (irteerak, etab.), zerbitzuak (igogailua, telefonoa...), identifikaziozkoak (karguak, etab.) eta antzekoak	Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez
1.3.2. Segurtasun eta osasun mezuak	Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez
1.3.3. Panelak eta antzekoak	Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez
1.3.4. Kudeaketa, Ingurumen, Segurtasun etab. etako aitortza agiriak	Elementuen erdia elebidun edo euskara hutsez
1.3.5. Bestelako errotulazio finkoa (irekita/itxita, bultza/tira, ongietorritxoak, etab.)	Ez da aplikagarri
1.4. Harrera lekuko eta barne-bulego/sailetako errotulazio aldakorra	
1.4.1. Enpresaren ordutegia, bezeroentzako arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak etab.	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
1.4.2. Produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
1.4.3. Bezeroari zuzendutako beste ohar batzuk	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
1.5. Errotulazio finkoa osagai higikorretan	

1.5.1. Autoen errotulazioa	Ez da aplikagarri
1.5.2. Lan arroparen errotulazioa	Ez da aplikagarri
1.5.3. Bestelako errotulazioa	Ez da aplikagarri
1.6. Paper-gauzak eta zigiluak	
1.6.1. Aurkezpen txartelak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.6.2. Orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak eta antzekoak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.6.3. Enpresako zigilua eta ataletako zigiluak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.6.4. Biltzeko paperak, poltsak etab.	Ez da aplikagarri
1.7. Web gunea eta sare sozialak	
1.7.1. Atari nagusia	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.7.2. Hurrenez-hurreneko pantailak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.7.3. Zerbitzuak (berripaper elektronikoa)	Ez da aplikagarri
1.7.4. Sare sozialak	Ez da aplikagarri
1.8. Marketin eta publizitate	
1.8.1. Iragarkiak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.8.2. Prentsa argitalpenak (lan-eskaintzak, bilera deiak...)	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.8.3. Sustapen materiala (katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak...) eta sustapen artikulua (agendak, egutegiak, boligrafoak...)	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.8.4. Jendurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, biltzarrak, jardunaldiak eta antzekoak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.8.5. Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak	Ez da aplikagarri
1.8.6. Urteko txostena eta antzekoak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.9. Irudi korporatiboaren osagaiak	
1.9.1. Ikusizko elementuak (marka, logotipoak)	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
1.9.2. Dokumentuen txantiloak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
2. HARRERA	
2.1. Harrera hizkuntza	
2.1.1. Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera: agur hitzak eta argibideak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
2.1.2. Harrera automatizatua (erantzugailuak, kutxazainak eta banatzaile automatizatuak)	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
2.1.3. Megafonia bidezko mezuak	Ez da aplikagarri
2.1.4. Pertsona/bisitarien sarrera eta irteeren erregistroa	Elementu guztiak elebidun edo

	euskara hutsez
2.2. Bisitariak	
2.2.1. Bisitari-txartelak eta idatzizko materiala	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
2.2.2. Bisitariekin erabilitako aurkezpen hizkuntza	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
2.3. Segurtasuna	
2.3.1. Protokoloa eta harrera hizkuntza	Ez da aplikagarri
3. BEZEROAK/ERABILTZAILEAK	
3.1. Idatzizko harremana	
3.1.1. Merkataritza dokumentu eta inprimakiak (fakturak, tiketak, aurrekontuak/eskaintzak, emate-agiriak, gordailuak...)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.1.2. Komunikazioak (gutunak, mezu elektronikoak, faxak)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.1.3. Inprimaki ofizialak (erreklamazio orriak, etab.)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.1.4. Lege dokumentuak (kontratuak)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.1.5. Emangarriak (txostenak, aktak, etab.)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.1.6. Kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak) eta antzekoak	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.2. Ahozko harremana	
3.2.1. Ohiko hizkera arrunta (aurrez aurre nahiz telefonoz)	Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez
3.2.2. Hizkera tekniko eta berariazkoa (bilerak etab.)	Elementu gehienak gaztelania hutsez
4. PRODUKTUA/ZERBITZUA	
4.1. Produktua/zerbitzua	
4.1.1. Fitxa teknikoa	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
4.1.2. Bilgarria/enbalajea	Ez da aplikagarri
4.1.3. Hizkuntza osagaiak (pantailak, ahots mezuak, ahozko harremanak)	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
4.1.4. Bermea	Ez da aplikagarri
4.1.5. Markaren izena	Ez da aplikagarri
4.1.6. Etiketak	Ez da aplikagarri
4.1.7. Salmenta osteko zerbitzua	Ez da aplikagarri
4.1.8. Zerbitzuari dagozkion dokumentuak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
4.1.9. Zerbitzuari dagozkion eman beharreko materialak	Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez
5. HIZKUNTZA POLITIKA	

5.1. Helburuak, planteamendua eta ikuspegi orokorra	
5.1.1. Hizkuntza politika, euskararen ikuspegia edota epe luzeko planteamendua duen hizkuntza egitasmo bat zehaztu da erakundeak	3
5.1.2. Planteamendu hau erakundeak organo nagusietan onartu eta bultzatzen da	3
5.1.3. Planteamendu hau langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaie	3
5.1.4. Planteamendu hau erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartuta dago eta berez dituen kudeaketa erremintetan txertatuta dago	3
5.2. Planifikazioa	
5.2.1. Epe ertain nahiz laburrerako helburuak lortzeko ekimen planifikatua badago, eta erakundeak berez dituen kudeaketa erremintetan jasota dago	3
5.2.2. Helburu hauek argitara eman dira eta langileei eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabaldu zaizkie	3
5.2.3. Barneko informazioa eta pertsonen ekarpenak jaso eta aztertzen dira, adierazle, ebaluazio eta abarren bidez	3
5.2.4. Sistematikoki egiten da aurrerapen mailaren azterketa objektiboa, jarraipena eta ebaluazioa	3
5.2.5. Hobekuntza ekintzak martxan jarri dira eta goranzko bilakaera ikusten da	3
6. PERTSONEN KUDEAKETA	
6.1. Hizkuntza politika kontuan hartzen da pertsonen kudeaketa eta haiekiko harremana gauzatzeko garaian	
6.1.2. Pertsonen hautaketa egiteko garaian hizkuntza kontuan hartzen da	4
6.1.2. Pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du erakundeak eta eguneratu egiten da	3
6.1.3. Langileen euskarazko gaitasuna garatzeko, bakoitzak ikasketa plana du, helburu jakinekin eta dagokion ebaluazioarekin	1
6.1.4. Euskara, langileen gaitasuna kudeatzeko berezko erremintetan integratua dago (euskara gaitasun bezala identifikatuta dago, ebaluatu eta garatzen da)	1
6.2. Erakundeak arduradunek hizkuntza politika barneratzen dute eta bere jardunarekin horren eredu dira	
6.2.1. Euskara batzorde, segimendu talde, etab. sustatzen dituzte eta beraien parte hartzen dute	1
6.2.2. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakundeak osatzen duten pertsonen	1
6.2.3. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, baita aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere	3
6.2.4. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskaraz ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte	3
7. BALIABIDEAK	
7.1. Giza egiturak	
7.1.1. Ekimen planifikatua garatzeko erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzaileak bat...)	1
7.1.2. Euskara batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da	1
7.2. Inbertsioa	
7.2.1. Hizkuntza kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonen dedikazioa, hizkuntza trebakuntza, hizkuntza lanabesak, itzulpena...) aurrekontuak taxutzen dira	3

Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa, harrera, bezeroak/erabiltzaileak, eta produktua/zerbitzuari buruzko erantzunei dagozkien balioak ondoko taulan agertzen dira.

Erantzuna	balioa	kolorea
Ez da aplikagarri	0	
Elementu guztiak gaztelania hutsez	1	Red
Elementu gehienak gaztelania hutsez	2	Orange
Elementuen erdia elebidun edo euskaraz	3	Yellow
Elementu gehienak elebidun edo euskara hutsez	4	Blue
Elementu guztiak elebidun edo euskara hutsez	5	Green

Hizkuntza politika, pertsonen kudeaketa eta baliabideei buruzko erantzunek, zera adierazten dute: 1etik 5erako eskalan, 1 “bat ere ados ez” eta 5 “guztiz ados”.

Datu hauek kontuan izanik, Unibasq-ek halako balorazioa egiten du:

Indarguneak:

Langileen motibazioa.

Web orrian informazio guztia euskaraz dago.

Aplikazio informatikoak ere euskaraz daude.

Ebazpen guztiak elebidunak dira.

Erantzunak erabiltzaileek eskatutako hizkuntzan igortzen dira

Argitaratutako informazio gehiena euskaraz, momentuz, %90a.

Telefono bidez arreta euskaraz da.

Aplikazio informatiko eta horiei lotutako helbide elektronikoen izenak euskaraz daude.

Gehiago landu beharreko arloak:

Unibasq-ek egiten dituen ekitaldietan, ahal den neurrian, hitzaldiren bat gutxienez, euskaraz egitea.

Argitaratutako informazio guztia euskaraz izatea.

Barne komunikazioa euskaraz izatea saiatzea.

Arlo guztietan beti euskara erabiltzea.

Indarrak non ipini nahi diren:

Euskararen ezagutza eta erabilera orekatzea.

Lehen arreta beti euskaraz izatea.

Lehentasunak zeintzuk izango diren:

Euskaraz dakiten langileek, hala adieraziko dute bai telefonikoki bai aurrez aurre, txartelen bidez.

Errotulu guztiak elebidunak izatea.

Barne komunikazioa elebiduna izatea.

Egutegiak euskaraz izatea.

Arreta berezia izatea euskararen alde egiten diren jardunaldiei.

Extranet aplikazioa euskaraz izatea.

HAEK-kin harremanetan jartzea dauden formakuntza aukerak ezagutzeko.

Euskararen eguna ospatu.

Langile guztiak ezagutu dezatela, euskadi.net, euskalterm, eta halako web orrietan dauden baliabideak.

3. Erabilera planaren xede nagusia, helburuak eta neurriak

Euskararen erabilera bermatzea Unibasq-ek herritarrekin zuzeneko harremanak dituen zerbitzuetan, herritarrak aukera izan dezan nahi duen hizkuntza hautatzeko.

Horretarako erakundeak hizkuntza irizpideak zehaztuta izan beharko ditu eta, gainera, langileen inplikazioa eta arduradunen lidergoa lortu beharko du.

Helburuen ikuspegi orokorra emate aldera, ondorengo koadroan jaso ditugu planaren helburu nagusiak eta zehar-lerroak:

	1.HELBURUA	2.HELBURUA	3. HELBURUA	4. HELBURUA
	Arretako eta jendurreko zerbitzuetan, ahozkoan eta idatzizkoan, herritarrari harrera euskaraz egitea	Irudi korporatiboan eta hizkuntza paisaian euskararen erabilera bermatzea	Langileen euskara gaitasuna handitzea	Euskararen normalizazio prozesua entitatearen jardunena integratzea, tokian tokiko erabilera planak onartuz
ZEHAR-LERROAK	Hizkuntza Irizpideak			
	Motibazioa			
	Lidergoa			

3.1. Hizkuntza normalizatzeko helburuak eta neurriak

1. helburu orokorra	Landuko diren neurriak
Arretako eta jendaurreko zerbitzuetan, ahozkoan eta idatzizkoan, herritarrari harrera euskaraz egitea	Herritarrei zuzentzen zaizkien ageriko eta idatzizko elementuak euskaratzea, eta langileei ereduak, datu-baseak, txantiloak eta abar eskuratzea.
	Herritarrei euskarazko arreta bermatzeko, entitatean erabiliko diren prozedurak ezartzea
	Langileen sentsibilizazioa eta parte-hartzea bultzatzeko ekimenak abian jartzea langileen hizkuntza ohituretan eragiteko
	Euskaraz dakiten langileek, hala adieraziko dute bai telefonikoki bai aurrez aurre
2. helburu orokorra	Landuko diren neurriak
Irudi korporatiboan eta hizkuntza paisaian euskararen erabilera bermatzea	Seinaleak, errotulazioa eta bestelako ageriko elementuak euskaraz ere jartzea
	Extranet aplikazioa euskaraz izatea.

3. helburu orokorra	Landuko diren neurriak
Langileen euskara gaitasuna handitzea	Lanpostu berrien definizioan txertatzea bertan jarduteko behar den euskara gaitasuna, herritarrekin harremana duten lanpostuetan
	Langileen hizkuntza ohitura aldatzea
	Euskararen aldeko konpromisoa hartzea

4. helburu orokorra	Landuko diren neurriak
Euskararen normalizazio prozesua entitatearen jardunean integratzea, tokian tokiko erabilera planak onartuz	Unibasq-ek bere erabilera plana diseinatu, onartu eta abian jartzea
	Erabilera planei buruzko informazioa eta formazioa ematea erakunde-ordezkariei
	Erabilera planaren inguruko komunikazio ekimenak lantzea entitatean
	Entitatearen hizkuntza irizpideak erabaki eta ezartzea
	Beste erakundeekin harremanak ezartzea euskararen erabilera bultzatzeko

3.2. Hizkuntza normalizatzeko zehar-lerroak eta neurriak

1. zehar-lerroa	Landuko diren neurriak
Hizkuntza Irizpideak aplikatzea	Erakundeko Hizkuntza Irizpideak zehaztea
	Hizkuntza Irizpideen zabalkundea egitea erakundearen
	Irizpideen betetze mailaren jarraipena egitea urte bukaeran
2. zehar-lerroa	Landuko diren neurriak
Motibazioa	Beste erakundeekin harremanak ezartzea euskararen erabilera bultzatzeko
	Erabilera taldeak sortzea
	Euskararen eguna ospatzea
	Hizkuntza gaitasuna hobetzeko baliabideak eskura jartzea, hala nola, baliabideak sortu edo dagoeneko sortuta daudenak bildu, zabalkundea egin, euskarazko softwarea lehenetsi eta erabiltzeko prestakuntza eman..
3. zehar-lerroa	Landuko diren neurriak
Lidergoa	Euskara Batzordea osotzea
	Euskara plana erakundearen gestio sisteman integratzea
	Zuzendaritzaren inplikazioa

4. Hizkuntza irizpideak

Hemen jasotakoak bi hizkuntza ofizialen erabilerako jarraibideak dira eta erabilera planaren xede nagusia lortzeko ezinbesteko baliabideak dira. Irizpide orokor hauek kudeaketa planean zehaztu eta garatuko dira. Gainera, planaren ebaluazioa egiten den bakoitzean irizpide hauek zenbateraino betetzen ari diren aztertuko da.

Unibasq-ek erabilera-plana garatzen hasten den unean bertan, hizkuntza irizpideak bere errealitatera egokitzeko konpromisoa hartzen du. Era berean, irizpide horiek erakundeko langileei komunikatzeko eta erakundetzeko konpromisoa ere hartzen du bere gain.

Aurreko hori guztia kontuan izanda, hauek dira Unibasq-en aplikatuko diren hizkuntza irizpideak:

4.1. Harrera.

Telefono bidezko arreta euskaraz izateko aukera bermatzen da.

Aurrez aurreko harrera egiten duten lanpostuetan, euskaraz badakitela adierazten duen elementuren bat agerian egongo da (mahaigaineko errotuluak, irudiak...).

Bisitariei dagokienez, bisita txarteletan eta idatzizko materialean euskararen presentzia bermatuko da.

Harrera egiteko neurri hauek langile guztiei jakin araziko zaie.

4.2. Erabiltzaileak.

Unibasq-ek bere erabiltzaileekin dituen idatzizko harremanak bi hizkuntza ofizialetan izango dira. Hala, bi hizkuntzen presentzia bermatuko da dokumentuetan. Idatzizko komunikazioak erabiltzaileak hautaturiko hizkuntzan egingo dira.

Gauza bera ahozko harremanetan ere: aurrez aurre nahiz telefonoz bermatuko da erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan izango direla.

4.3. Zerbitzua.

Aurretik aipaturikoaz gain, Unibasq-ek berariaz adieraziko du zerbitzua ele bietan eskain dezakeela; bezeroak euskara erabil dezan bultzatuko du: sinadura elektronikoetan mezuak edo leloak txertatuz, logotipoak erabiliz, noizbehinkako kanpainak eginez...

Zerbitzua erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan eman ahal izateko, euskaraz dakiten langileak identifikatuko ditu Unibasq-ek, eta arreta euskaraz emateko gaitasuna duten behar beste langile badaudela bermatu du. Era berean, euskarazko arreta jaso nahi duen bezeroa langile euskaldunengana bideratzeko neurriak ezarriko ditu, eta langile guztiei haien berri eman.

Euskara batzordean, erabiltzaileen iritzi eta gogobetetze maila ezagutzeko, inkestak egiteko aukera aztertuko da.

4.4. Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa.

Unibasq-en ikusizko elementuetan, hala nola, marka, logotipoak, etab., euskararen presentzia bermatu beharko da.

Errotulazioa (kanpo nahiz barneko errotulazio finkoa eta aldakorra) eta paper-gauzei dagozkien elementuak lantzen hasteko, gehien erabiltzen diren edo erabiltzaileari gehien eragiten dioten elementuak identifikatuko dira, eta horietatik hasi aldaketak egiten. Era berean, harrera lekutik hasi eta entitate guztira zabaltzen joango da.

Webgunea eta gizarte saretan bi hizkuntza ofizialen presentzia bermatuko da.

Unibasq-en web gunean, orri guztietan, modu errazean, hizkuntza aldatzeko aukera eskaintzen da.

Marketin eta publizitateari dagozkion elementuak herritarrei orokorrean zuzenduriko hizkuntza ofizial bietan egiten dira.

Entitateak jendaurreko ekitaldietarako irizpideak finkatuko ditu, eta euskararen presentzia bermatu, bai ahoz, bai idatziz.

Prensa argitalpenetan ere, euskararen presentzia bermatuko da.

Aipaturiko elementu horiei guztiei eragiteko, erabili beharreko irizpideak zehaztuta dauzka Unibasq-ek: hizkuntzen ordena, letra tamaina, tipografia...

Era berean, hizkuntzaren egokitasuna eta zuzentasuna zaintzeko prozedura zehaztuko ditu Unibasq-eko Euskara Batzordeak.

2013-2017 epealdiaren aurreikuspena

	2014	2015	2016	2017
Urtarrila martxoa	Galdetegia bete eta egoeraren diagnostikoa egin	2015. urteko kudeaketa-planari ekin Helburuen neurriak garatu	2016. urteko kudeaketa-planari ekin Helburuen neurriak garatu	2017. urteko kudeaketa-planari ekin Helburuen neurriak garatu
Apirila uztaila	Erakundeko plana diseinatu eta onartu 2014. urteko kudeaketa-plana diseinatu eta onartu. Erakundeko batzorde eta lantaldeak eratu	-Helburuen neurriak garatu Tarteko ebaluazioa gauzatu	Helburuen neurriak garatu	Helburuen neurriak garatu
Iraila abendua	Kudeaketa-plana garatu 2015. urteko kudeaketa-plana diseinatu eta onartu.	Tarteko ebaluaziotik ondorioztatutakoa inplementatu 2016. urteko kudeaketa-planak diseinatu	Helburuen neurriak garatu 2017. urteko kudeaketa-planak diseinatu	Bukaerako ebaluazioa gauzatu