

# PLAN ESTRATEGIKOA

<b>Erakundea:</b>	UNIBASQ		
<b>Planaren izena</b>	Unibasq-eko Euskara Plana		
<b>Hasiera urtea:</b>	2018	<b>Amaiera urtea:</b>	2022
<b>Elebidunen-Ehunekoak:</b>	70	<b>Plan Estrategikoaren onarpen data:</b>	2018/12/19

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK		AMAIERAN	
	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN
<b>ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>	Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.					
<b>ERAKUNDEAREN IRUDIA</b>	Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilita...)					
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz egotea					
Errotulazio eta ikus-entzunezkoak	0	90	0	100	0	0
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.					
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	0	100	0	100	0	0
Jendaurreko ekitaldiak	30	60	40	60	0	0
Ingurune digitala	webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz egotea					
Webgune eta sare sozialen edukia	0	100	0	100	0	0
<b>BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK</b>	Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.					
Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz egotea					
Idatzizko harremanak	0	90	0	90	0	0
Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	100	0	100	0	0	0

Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko edo produktua eskaintzeko orduan	Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz egitea.					
Harrera	100	0	100	0	0	0
Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	90	0	90	0	0	0
Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	90	0	100	0	0	0
<b>LAN-HIZKUNTZA</b>	Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.					
<b>BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK</b>	Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara ohikotasunez erabiltzea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab.. euskaraz egotea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	80	10	90	10	0	0
Barne harremanak idatziz	Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	5	80	5	95	0	0
Lan-bileretako idatziak	10	60	25	60	0	0
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	10	80	25	65	0	0
Barne harremanak ahoz	Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	40		60		0	
Erakundearen barruko telefonozko harremanak	70		85		0	
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	60		75		0	
Baliabide informatikoak	Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea.					
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	25	0	40	0	0	0
Euskarazko bertsioen erabilera	15	0	30	0	0	0
<b>PERTSONEN KUDEAKETA</b>	Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.					
Pertsonen kudeaketa	Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.					

Pertsonen kudeaketa	10	50	25	50	0	0
Laneko prestakuntza	Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.					
Laneko prestakuntza	0	0	25	0	0	0
Ikastaroen kudeaketa	0	100	0	100	0	0
<b>KANPO-HARREMANAK</b>	Kanpoko erakundeekiko harremanetan euskararen erabilera areagotzea.					
Administrazioa	Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.					
Administrazioekiko idatzizko harremanak	20	50	25	60	0	0
Administrazioekiko ahozko harremanak	90		90		0	
Erakunde pribatuak: bezeroak (persona juridikoak), finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.	Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.					
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	20	50	40	50	0	0
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	75		90		0	
Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab	Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan					
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	90	0	90	0	0	0
Beste entitateekiko ahozko harremanak	90		90		0	
<b>KUDEAKETA SISTEMA</b>	Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea					
ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea					
Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	25		60		0	
BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea					
Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	25		60		0	

PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea		
Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.	25	60	0