

EUSKARAREN ERABILERARI BURUZKO PROTOKOLOA

AURKIBIDEA

• BARNE –KOMUNIKAZIOAK	1
• IDATZIZKO KANPO-KOMUNIKAZIOAK	1-4
• DOKUMENTUEN DISEINUA ETA TESTU ELEBIDUNAK	5
• KANPO-AHOZKO KOMUNIKAZIOAK	5-6
• WEB-ORRIA ETA EXTRANET	6
• UNIBASQ-ek ANTOLATUTAKO EKITALDIAK	6
• PUBLIZITATEA, ARGITALPENAK, IRAGARKIAK ETA KANPAINAK	7
• ERROTULAZIOA	7
• KONTRATAZIO ADMINISTRATIBOAK	7-8
• ITZULPENA	8

BARNE -KOMUNIKAZIOAK

Hauek Unibasq-eko langileen artean garatzen diren komunikazioak dira (langileak eta zuzendaritza). Unibasq-eko organo desberdinetan (Aholku batzordea, Gobernu Kontseilua, Titulu-Batzordeak, Ebaluatzaileak, Ikasleen Aholku Batzordea edo beste batzuk) parte-hartzen dutenekin ematen diren komunikazioak ez dira barnekotzat hartzen, baizik eta kanpokotzat.

Langileei zuzendutako komunikazio orokor guztiak euskaraz zein gaztelaniaz egingo dira, beti ere dokumentua bidaltzen duen pertsonak perfil linguistikoa badu. Orokorrak ez diren komunikazioetan, hau da, Unibasq-eko langile guztientzako zuzenduak ez direnenan, komunikazioa bidaltzen duen pertsonak egokia estimatzen duen hizkuntza erabiliko du.

Kolegiatutako organoen eta langileen koordinazio bileren deialdiak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. Bileratan euskararen erabilera sustatuko da.

Bestalde, orokorrean, kolegiatutako organoetako eta koordinazio-bileretako aktetan, nahitaez hartutako erabakiak euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira, nahitaez. Emandako informazioa edo igorleak espresuki erabakitzen badu gaien inguruko iritzia batzea, azaldu diren hizkuntzan jasoko dira. Hala ere, Gobernu Kontseiluko aktak euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira. Eta web orrian argitaratzen diren akten laburpenak bi hizkuntzetan egongo dira ere, web gunea hizkuntz bietan mantendu behar baita.

Bestalde, Titulu edo ebaluazio batzordeak barneko erabilerarako aktak egitea erabakitzen dutenean (publikoak izango ez direnak), batzordeak erabakitzen duen hizkuntzan idatziko dira. Hauen erabakiak argitaratuz gero, ordea, irizpide orokorra gutxienez erabakiak bai euskaraz bai gaztelaniaz idaztea izango da.

IDATZIZKO KANPO-KOMUNIKAZIOAK

Unibasq-ekin erlazio zuzena ez daukaten pertsonekin, enpresekin eta beste erakunde publiko batzuekin idatzitako komunikazioetan, hurrengo irizpideak errespetatu behar dira:

a. Inprimakiak, formularioak, inkestak, ziurtagiriak, ebaluazio-protokoloak edo erabiltzen diren beste edozein motako dokumentu estandarizatu guztiak (bidalketa masiboak, erantzun tipoak, etab.), euskaran eta gaztelanian egongo dira, horrela bi hizkuntza ofizialen erabilpenaren eskubidea bermatuko da. Hizkuntz biak orrialde bereko zutabe bikoitzean antolatzea aukeratzen denean, ezkerreko zutabearen euskarazko testua jarriko da, eta eskumakoan gaztelaniazkoa.

b. Hainbat hartzaile zehatzei zuzendutako idazkiak edo korreo elektronikoak, euskaran eta gaztelanian idatzita egingo dira, beti ere hartzaileetako inork euskararen ezaguerarik ez duela jakin ezean. Azken kasu honetan, mezuan a) atalean aipatutako dokumenturen bat eranstean bada, halako dokumentua edo erantzun estandarizaturik ez izango da, zehaztu den moduan.

c. Unibasq-ekin harremanetan jartzen direnak eskubide osoa daukate idatziak euskaraz zein gaztelaniaz egitera, edo bi hizkuntzetan nahi izanez gero. Administrazioak edo erakundeak euskara aukeratzen badu Unibasq-ekin harremanetan jartzeko, euskara erabiliko da soilik erantzuteko, baita ere euskaraz jasotako idazkiak erantzuteko.

Administrazioak edo erakundeak gaztelera aukeratzen badu Unibasq-ekin harremanetan jartzeko, gaztelera erabiliko da soilik erantzuteko, baita ere gaztelanieraz jasotako idazkiak erantzuteko. Aurreko guztia beti ere baldin eta komunikazio horietan inongo dokumentu estandarizaturik ez bada bidaltzen, bestela bi hizkuntzak erabiliko dira (a).

Erabiltzailea Unibasq-i bai euskaraz bai gaztelaniaz zuzentzen bazaio, erantzuna bi hizkuntzetan idatzi beharko da. Hala ere, igorleari erantzuna zein hizkuntzatan nahiago duen galdetu ahal izango zaio.

d. Ebaluaziorako eskaeretako ebazpenei dagokienez, bai euskaraz bai gaztelaniaz bidaliko dira, eskatzaileak aurkezteko erabili duen hizkuntza alde batera itxita, ondoren azaltzen diren dokumentu elebidunak lantzeko protokoloari jarraituz. Hala ere, ebazpenaren motibazioa edo

berari lagunduta doan txostena, batzordeak edo ebazpena egiteko arduradunak aukeratzen duen hizkuntzan egingo da, hala ere, aipatutako idatzia eskatzaileak ebaluazioa eskatu duen hizkuntzan erantzutera saiatuko dira. Hartarako, ahal den neurrian batzordeak osatzerakoan euskara ezagutzen duten pertsonak aukeratuko dira.

Ebazpenaren kontra aurkezten diren errekurtsioak bai euskaraz bai gaztelaniaz erantzungo dira (ebazpena eta motibazioa), aurkezterakoan aukeratutako hizkuntza alde batera itxita.

DOKUMENTUEN DISEINUA ETA TESTU ELEBIDUNAK

- Inprimakien datuak: Lehengo euskaraz dauden esaldiak, eta ondoren, azpian, gaztelaniaz. Eta bestela hasieran dena euskaraz eta gero gaztelaniaz.
- Testu oso laburrak (iragarkia, abisua): euskaraz orrialdearen goialdean, eta, gaztelaniaz, behealdean.
- Zutabeak erabiliz gero: euskaraz ezkerrean, eta, gaztelaniaz, eskuinaldean.

Kokapena: hitzak badira, euskarazkoak aurrean edo gaztelaniazkoen gainean joango dira. Zutabeak orrialde berean badaude, ezkerreko zutabea euskaraz egongo da. Bi aldeetatik idatzitako orri bakarria bada (alde batean bertsioa euskaraz eta bestean gaztelaniazkoa joango da). Gutun-azal batean sartzeko orduan, gutun-azala irekitzerakoan lehena euskarazko bertsioa izateko moduan egingo da. Triptikoak ere lehenetsi irakurtzen den bertsioa euskarakoa izateko moduan tolestu behar izango dira

KANPO-AHOZKO KOMUNIKAZIOAK

Telefonoz zein aurrez aurreko erlazioetan hasierako agurra beti euskaraz egingo da, eta elkarrizketa eskatzaileak aukeratu duen hizkuntzan garatuko da. Erlazioa hasteko orduan, sarritan ez dugu jakingo hartzailea euskalduna den ala ez, horregatik, hasieran edo agurrean euskara-ri lehentasuna emango diogu, era honetan posiblea den kasuetan, kontaktua euskaraz mantentzeko. Beraz, dei bati erantzuten dion pertsona guztiaren agurra “EGUN ON UNIBASQ”

izango da, edo “UNIBASQ, ARRATSALDE ON”, bai telefonoz bai presentzialki. Eskatzailea euskaraz ez dakien langilearengana zuzentzen bada zerbitzua euskaraz emateko gai den norbaiti eskatuko dio laguntza. Hala ere, langileak ezin izango dute inoiz eskatzaileari hizkuntza baten edo bestean hitz egiteko eskatu.

Pertsona hartzailea identifikatzen ez diren mezuetan (erantzungailu automatikoak, bozgorailuak...), lehenik euskaraz, eta gero, gaztelaniaz, entzungo dira.

WEB-ORRIA ETA EXTRANET

Unibasq-eko web-orrian sartzekoan, automatikoki euskarazko bertsioa aterako da, edo eduki generiko eta elebiduna, era honetan orrialdea kontsultatzen duenak aukeratu beharko du hizkuntza.

Edukiak euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko moduan egongo dira.

Izapideak egiteko aukera ematen dugunean, izapide horiek hizkuntza bietan egin ahal izango dira.

Gure web-orrian kanpoko edukiak argitaratzen ditugunean, jatorri-hizkuntza errespetatuko da, edozein izanda ere, itzulpenaren beharrik gabe. Hala ere, edukiaren errotulazioa edo berria euskaraz zein gaztelaniaz egingo da.

UNIBASQ-ek ANTOLATUTAKO EKITALDIAK

Ekitaldiko programan hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu behar izango da. Gutxienez, idatzitako dokumentazioa euskaraz egongo da (triptikoak, etab.). Ahozko komunikazioari dagokionez, euskararen presentzia beti bermatu behar da. Nahiz eta hitz egiten duen pertsona euskara-hiztuna ez izan, gutxienez agurra eta esaldi batzuk euskaraz esaten saiatu beharko da.

PUBLIZITATEA, ARGITALPENAK, IRAGARKIAK ETA KANPAINAK

Iragarpen ofizialak eta gainerako publizitate-ekimenak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira. Gidaliburu guztietan, aldizkarietan, katalogoetan eta argitalpenetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira. Biak agertu behar dira nahitaez. Hala ere, nazioarteko publikoari zuzenduta egoteagatik atzerriko hitzkuntza batean edo gehiagotan idatzita egotea baimenduko da.

ERROTULAZIOA

Espazioen errotulazioa, gaztelaniaz eta euskaraz egingo da, oro har. Errotuluetako testua euskaraz bakarrik idatziko da ondorengo kasuetan:

1. Oso hitz ezagunak direnean.
2. Errotuluen hitzek gaztelaniaz eta euskaraz antzeko grafia dutenean.
3. Mezuak ulergarri egiten dituzten piktogramekin daudenean.

KONTRATAZIO ADMINISTRATIBOAK

Euskadiko Autonomia-Erkidegoaren Administrazio Orokorrera adskribatutako zuzenbide pribatuko erakunde publikoak (haien artean Unibasq), kontratu administratiboak egiteko orduan, 2006ko otsailaren 28ko Gobernu Kontseiluaren Akordioak onartutako egite- baldintza linguistikoak sartu behar dituzte: hots, *Euskal Autonomia- Erkidegoaren Administrazio Orokorraren, bere organismo autonomoen eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoen kontratu administratiboetan egite-baldintza linguistikoen txertatzeari buruzkoa.*

Kanpoko enpresen zerbitzuen prestazioek erabiltzaileekin erlazio zuzena dutenean, hurrengo baldintzak beteko dira:

- Enpresa kontratistak pertsona erabiltzaileek bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko duten eskubidea errespetatu beharko dute..
- Egokitutako enpresak, erabiltzaileei zuzendutako inprimakiak, oharrak eta komunikatuak

euskaraz eta gaztelanieraz egin beharko ditu, aipaturiko pertsonak berariazko aukerarik egin ezean.

Unibasq-en sortutako eta Agentziaren programaren erabilpenerako tresnak zein programa informatikaek, era berean, bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko aukera emateko moduan landuta egon beharko dira.

Hasierako bertsioa gaztelaniaz landu bada eta geroago bertsioa euskaraz egin, itzulpen literala ez izatea kontutan hartu behar dugu. Euskarazko bertsioa gaztelaniazko bertsioa bezain funtzional, eroso eta praktikoa izatea bilatu behar da.

ITZULPENA

Publizitatearen beharreatatik dokumentu bat beste hizkuntzara itzuli behar denean, kasuaren zirkunstantziak kontuan hartuz Zuzendaritzak itzulpena Unibasq-eko hizkuntz profila duen norbaiti edo kanpoko empresa bati bidaltzea balioetsiko du. Hartarako, hedadura, bere konplexutasun teknikoa, langileen lan kopurua eta formakuntza, eta egin beharreko lana aurreko bertsio bat egonda honen eguneratzea baino ez izatea kontuan izango da.

PLAN ESTRATEGIKOA

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

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK		AMAIERAN	
	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN
ZERBITZU-HIZKUNTZA	Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.					
ERAKUNDEAREN IRUDIA	Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...)					
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
BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK	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
LAN-HIZKUNTZA	Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.					
BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK	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
PERTSONEN KUDEAKETA	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
KANPO-HARREMANAK	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	
KUDEAKETA SISTEMA	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