

Normalización de uso del euskera  
en el sector público  
de la Comunidad Autónoma Vasca

## **EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL VIº PERIODO DE PLANIFICACIÓN**

**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del  
Gobierno Vasco:

[https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin\\_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001](https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001)

ISBN: 978-84-457-3618-0



**Edición:** 1ª, nombre 2021 / **Tirada:** 50 / © Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Departamento de Cultura y Política Lingüística / **Editor:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco / **Internet:** <https://www.euskadi.eus> / **Impresión:** Servicio de Imprenta y Reprografía del Gobierno Vasco / **ISBN:**978-84-457-3618-0 / **Depósito Legal:** LG G 774-2021

Normalización del uso del euskera en el sector público de la Comunidad Autónoma Vasca

## **EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL VIº PERIODO DE PLANIFICACIÓN**

**2021**

**Siadeco**<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

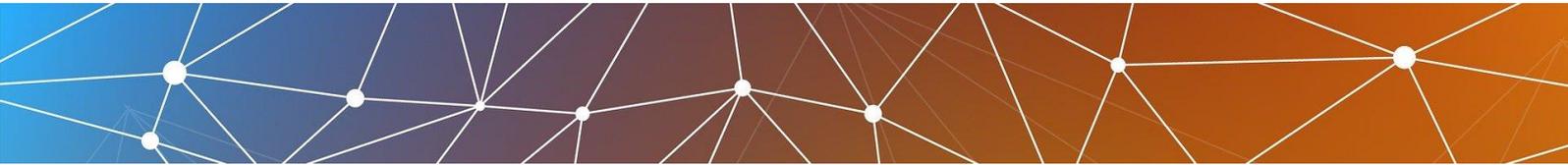
Vitoria-Gasteiz, 2021

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

# Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>4.</b>
<b>A. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>6.</b>
1. Metodología .....	7.
1.1 Universo del estudio y muestreo.....	7.
1.2. Ficha técnica .....	14.
1.3. Perfil del personal encuestado: género y edad .....	16.
1.4. Puestos de atención al público.....	20.
2. Competencia lingüística del personal.....	22.
3. Lengua de servicio.....	26.
3.1. Imagen .....	26.
3.2. Relaciones orales con la ciudadanía .....	40.
4. Lengua de trabajo.....	56.
4.1. Comunicación interna .....	56.
4.2. Lengua hablada en la comunicación: con otras instituciones públicas y con entidades privadas y de otro tipo .....	67.
4.3. Resumen: lengua hablada en comunicaciones internas y externas .....	70.
5. Gestión .....	72.
5.1. Idioma de creación de textos.....	72.
5.2. Formación .....	75.
5.3. Valoración de la evolución .....	79.
6. Tabla de indicadores lingüísticos .....	88.
6.1. Administración pública: indicadores según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997.....	88.
6.2. Administración pública: indicadores según género, tramos de edad y competencia de euskera de la persona trabajadora .....	91.
7. Estimación de la evolución .....	96.
7.1. Nota: diferencia entre los indicadores medidos en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación y los medidos en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación.....	96.
7.2. Ayuntamientos y mancomunidades/cuadrillas .....	99.
7.3. Diputaciones forales.....	101.
7.4. Departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco.....	103.
7.5. Total administración pública de la CAV.....	105.
8. Conclusiones.....	107.

<b>B. RESTO DEL SECTOR PÚBLICO.....</b>	<b>110.</b>
1. Metodología .....	111.
1.1 Universo del estudio y muestreo.....	111.
1.2. Ficha técnica .....	112.
1.3. Perfil del personal encuestado: género y edad .....	113.
1.4. Puestos de atención al público.....	115.
2. Competencia lingüística del personal.....	117.
3. Lengua de servicio.....	120.
3.1. Imagen .....	120.
3.2. Relaciones orales con la ciudadanía .....	126.
4. Lengua de trabajo.....	137.
4.1. Comunicación interna .....	137.
4.2. Lengua hablada en la comunicación externa: con instituciones públicas y con entidades privadas y de otro tipo .....	144.
4.3. Resumen: lengua hablada en comunicaciones internas y externas .....	146.
5. Gestión .....	147.
5.1. Idioma de creación de textos.....	147.
5.2. Formación .....	149.
5.3. Valoración de la evolución .....	151.
6. Tabla de indicadores lingüísticos .....	158.
6.1. Resto del sector público: indicadores según género, tramos de edad y competencia en euskera de la persona trabajadora.....	158.
7. Estimación de la evolución .....	162.
7.1. Nota: diferencia entre los indicadores medidos en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación y los medidos en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación.....	162.
7.2. Resto de entidades del sector público .....	165.
8. Conclusiones.....	167.
 Anexos.....	 170.
Entidades que han participado en la evaluación.....	171.
Cuestionarios .....	178.



## Introducción

El Decreto 86/1997, de 15 de abril reguló el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Según este decreto, para llevar a cabo el proceso de normalización lingüística de las administraciones vascas, cada entidad pública debía aprobar y ejecutar un plan de normalización del uso del euskera.

En el artículo 6 del citado decreto se establece la obligación de la Viceconsejería de Política Lingüística de remitir al Consejo de Gobierno Vasco un informe intermedio y otro final de cada periodo de planificación, con el fin de evaluar y dar a conocer el estado de la normalización lingüística en las administraciones públicas. Actualmente, la Viceconsejería de Política Lingüística ha elaborado la Evaluación Intermedia del periodo de planificación correspondiente a 2018-2022.

Uno de los resultados de este trabajo es el presente informe que analiza los datos generales de la Administración de la CAV. Además, a lo largo de este trabajo, también se han entregado otros informes y soportes, entre los que destacan los informes elaborados para cada uno de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, en los que se ofrecen los indicadores lingüísticos y una lectura general de los datos de cada departamento y organismo autónomo; y la aplicación informática que ayudará a calcular los indicadores lingüísticos en la evaluación final de este periodo de planificación.

En la realización de la evaluación intermedia del VIº Periodo de Planificación se ha utilizado la misma metodología que en la evaluación final del Vº Periodo de Planificación. Dos han sido las fuentes de información utilizadas: interlocutores/as institucionales, —como representantes de cada entidad—, y personal trabajador.

En relación al contenido evaluado, el análisis se ha estructurado en dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. En el primero, se ha analizado la situación lingüística desde la perspectiva de quienes reciben los servicios institucionales: se ha analizado la imagen de las instituciones y las relaciones con la ciudadanía, tratando de conocer si la institución ofrece el servicio en euskera. El segundo eje se ha centrado en la actividad laboral de la entidad: el uso de los idiomas en las relaciones internas, en la relación con otras instituciones y empresas y en la formación del personal. También se ha analizado el idioma utilizado por el personal en la creación de textos, y en el capítulo relativo a la gestión, se analiza la valoración realizada sobre la evolución del uso del euskera en la entidad.

Se ha analizado toda el entramado público de la CAV, pero el informe se presenta dividido en dos apartados. Por un lado, se muestra el análisis correspondiente a la administración pública; por otro, el

correspondiente al resto del sector público, es decir, de los entes públicos de derecho privado, sociedades públicas, fundaciones y consorcios. En líneas generales, en ambos casos se ha seguido el mismo modelo de investigación y las mismas variables lingüísticas. Pero se han diferenciado los universos y el modo de obtener las muestras objeto de estudio.

Las principales tareas han sido:

- Definición del universo de las entidades afectadas por el Decreto y contraste con la VPL.
- Diseño de una muestra de entidades y fuentes de información para la recogida de datos que sea estadísticamente representativa.
- Diseño del cuestionario para la elaboración de la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación de las entidades públicas afectadas por el Decreto 86/1997. El punto de partida ha sido el Marco de Referencia Estándar de la Evaluación Bikain (EME), pero solo se han trasladado al cuestionario algunos de sus indicadores .

Tratándose de una evaluación intermedia, el cuestionario se ha centrado en obtener información sobre el uso oral y escrito del idioma y en su oferta real en las diferentes áreas, descartando las preguntas dirigidas a conocer y valorar el grado de cumplimiento de los objetivos del plan de normalización establecido en cada institución. Además de las preguntas de tipo cuantitativo, se ha incluido un ítem destinado a conocer cualitativamente su opinión sobre la evolución del uso del euskera en su entidad.

Por lo tanto, la información recabada no es directamente comparable con la obtenida en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación, ya que, se ha optado por abreviar los cuestionarios y preguntar por menos indicadores lingüísticos. Además, se ha modificado la formulación de varias preguntas y la definición de algunos indicadores para adaptarlos mejor al Marco de Referencia Estándar.

- Definición de la metodología a desarrollar en el trabajo de campo, en función de tipo de entidad y de la cantidad de información a recopilar.
- Desarrollo del trabajo de campo.
- Análisis de datos y elaboración de informes. Se han calculado indicadores lingüísticos y elaborado informes individualizados para cada uno de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco. Posteriormente, se ha llevado a cabo una lectura general de los datos recogidos en el conjunto del sector público de la CAV —incluidos los del Gobierno Vasco—, y finalmente se han calculado los indicadores lingüísticos según el tipo de institución.



## **A. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

# 1. Metodología

## 1.1. Universo del estudio y muestreo

Se ha tomado como objeto de análisis la administración pública de la CAV: ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas, diputaciones forales, Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, y entidades públicas independientes (Parlamento Vasco, Juntas Generales...). El universo lo conforman 331 entidades, en las que trabajan más de 35 mil personas, según la información facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. Para analizar dicho universo se ha elaborado una muestra de 3.510 encuestas, con objeto de que los datos obtenidos sean estadísticamente representativos según ámbitos institucionales, según territorios históricos y según índice de preceptividad que el Decreto 86/1997 impone a la entidad. No solo se ha encuestado al personal trabajador de la administración; también se ha solicitado información a responsables de euskera de las entidades analizadas. Por tanto, se ha recabado información directa procedente de dos vías distintas.

A continuación se explica más detalladamente el proceso llevado a cabo para la realización del estudio.

Como se ha comentado, la administración pública de la CAV constituye el universo de estudio para la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación de la normalización del uso del euskera, pero la evaluación no se ha extendido a todas las unidades del universo, y como se explicará más tarde, en los municipios de menos de 5.000 habitantes y en las mancomunidades, consorcios y cuadrillas se ha analizado una muestra.

Por otra parte, con el fin de disponer de la información más completa y extensa posible, se han utilizado dos fuentes de datos:

- Personas representantes o “interlocutoras” de las instituciones: técnicos o técnicas de euskera, secretarios o secretarías...
- Personal de la administración pública.

En este informe se presentan los resultados del estudio y del análisis de la información recabada a partir de ambas fuentes.

La evaluación así planteada permite garantizar la calidad de la información estudiada y abre nuevas posibilidades al análisis de datos. Es decir, permite analizar los datos según el tipo de entidad, territorio histórico y, en el caso de los ayuntamientos, del índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997, pero disponer de información facilitada directamente por el personal permite analizar los datos según su capacitación en euskera, sexo o rango de edad.

A continuación, el número de entidades y personal que componen el universo de estudio, según la relación de puestos de trabajo remitida desde la VPL.

**Tabla 1:** Número de instituciones y personal que integra el universo de estudio de la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación de la administración pública, según tipo de institución, territorio histórico y tamaño de municipio (mayores y menores de 5 mil habitantes).

Tipo de institución	Territorio Histórico		UNIVERSO	
			Instituciones	Personal <sup>1</sup>
Ayuntamientos y mancomunidades	Araba	Gasteiz	1	2.998
		>5000 habitantes	3	286
		<5000 habitantes	47	286
		Total ayuntamientos	51	3.570
		Mancomunidades	11	88
		<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>3.658</b>
	Bizkaia	Bilbao	1	2.453
		>5000 habitantes	32	5.441
		<5000 habitantes	79	717
		Total ayuntamientos	112	8.611
		Mancomunidades	15	625
		<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>9.236</b>
	Gipuzkoa	Donostia	1	1.664
		>5000 habitantes	33	3.974
		<5000 habitantes	54	479
		Total ayuntamientos	88	6.117
		Mancomunidades	18	206
		<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>6.323</b>
	TOTAL Ayuntamient. y mancom.	Capitales	3	7.115
		>5000 habitantes	68	9.701
<5000 habitantes		180	1.482	
Total ayuntamientos		251	18.298	
Total mancom.		44	919	
<b>TOTAL</b>		<b>295</b>	<b>19.217</b>	
Diputaciones forales	Diputación Foral de Álava		1	2.151
	Diputación Foral de Bizkaia		1	4.019
	Diputación Foral de Gipuzkoa		1	2.096
	<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>8.266</b>
Total instituciones territoriales	Araba		<b>63</b>	<b>5.809</b>
	Bizkaia		<b>128</b>	<b>13.255</b>
	Gipuzkoa		<b>107</b>	<b>8.419</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>298</b>	<b>27.483</b>

Fuente: HPS, 2020

<sup>1</sup> Personas en los puestos “ocupados” de la RPT.

**Tabla 2:** Departamentos y organismos autónomos dependientes del Gobierno Vasco y personal.

Tipo de institución	INSTITUCIÓN	Personal
Departamentos (12 departamentos)	GOBIERNO VASCO - LEHENDAKARITZA	91
	GOBIERNO VASCO - GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	449
	GOBIERNO VASCO - DESARROLLO ECONÓMICO E INFRAESTRUCTURAS	419
	GOBIERNO VASCO – EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	134
	GOBIERNO VASCO - MEDIO AMBIENTE, PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y VIVIENDA	353
	GOBIERNO VASCO – HACIENDA Y ECONOMÍA	221
	GOBIERNO VASCO - EDUCACIÓN	1.905
	GOBIERNO VASCO - SALUD	828
	GOBIERNO VASCO - TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	72
	GOBIERNO VASCO - CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA	153
	GOBIERNO VASCO - SEGURIDAD	655
	GOBIERNO VASCO – TRABAJO Y JUSTICIA	465
Organismos autónomos(13)	GOBIERNO VASCO - IVAP	123
	GOBIERNO VASCO - HABE	67
	GOBIERNO VASCO - ACADEMIA VASCA DE POLICÍA Y EMERGENCIAS	108
	EUSTAT - INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA	188
	GOBIERNO VASCO - EMAKUNDE	34
	OSALAN - INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES	168
	GOBIERNO VASCO - COJUAE	6
	GOBIERNO VASCO - ÓRGANO ADMTVO.RECURSOS CONTRACTUALES	4
	GOBIERNO VASCO - KONTSUMOBIDE	60
	GOBIERNO VASCO - LANBIDE	886
	GOBIERNO VASCO - AUTORIDAD VASCA DE LA COMPETENCIA	9
	GOBIERNO VASCO - GOGORA	8
	GOBIERNO VASCO - DELEGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS	4
TOTAL		7.410

Fuente: HPS, 2020

**Tabla 3:** Entidades públicas independientes u otras entidades y organismos públicos<sup>23</sup>.

	ENTIDAD	Personal
Entidades públicas independientes (8)	Parlamento Vasco	149
	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	78
	Consejo de Relaciones Laborales (CRL)	15
	Juntas Generales de Álava	12
	Juntas Generales de Bizkaia	16
	Juntas Generales de Gipuzkoa	12
	Consejo Económico y Social Vasco (CES)	20
	Ararteko	30
	TOTAL	332

Fuente: HPS, 2020

En total, por tanto, estamos hablando de un universo formado por 331 entidades y más de 35 mil trabajadoras y trabajadores, que a su vez está compuesto por dos "subuniversos": el de las entidades y el de los trabajadores y trabajadoras.

- a. Respecto al alcance que corresponde al universo de entidades de la administración pública, en algunos casos se trata de un alcance censal, y en otros de un alcance muestral, tal y como se explica a continuación:
  - Censal: el trabajo de campo se ha extendido a todos los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, a todas las entidades públicas independientes, diputaciones forales y ayuntamientos de municipios de más de 5.000 habitantes.
  - Muestral: en los ayuntamientos de municipios inferiores a 5.000 habitantes y cuadrillas/mancomunidades y consorcios, se ha seleccionado una muestra estadísticamente representativa para realizar el trabajo de campo y recopilar la información.
  - En total, 189 "intelectores/as" han respondido el cuestionario destinado al personal representante de la entidad.

<sup>2</sup> Respecto a las entidades públicas independientes, el universo inicial lo formaron 11 entidades, pero 3 de ellas han quedado excluidas de la evaluación intermedia:

- Consejo de la Juventud: la persona que representa a la entidad afirma que no es una "entidad pública independiente".
- Universidad del País Vasco: han realizado el diagnóstico del uso lingüístico recientemente, y no se ha incluido en éste.
- Agencia Vasca de Protección de Datos: descartaron la posibilidad de participar.
- Por otra parte, en el caso del Ararteko, se ha estimado el número de trabajadores y trabajadoras.

<sup>3</sup> Las entidades que integran la categoría de "entidades públicas independientes" en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación no se corresponden con las que formaron la categoría "otras" en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación.

- b. Universo del personal de las entidades de la administración pública: en este caso el universo lo han conformado las trabajadoras y trabajadores de las entidades evaluadas. Las unidades de información la constituyen las personas que han participado en el estudio, a quienes se ha preguntado sobre su conocimiento de euskera y su práctica lingüística en la actividad laboral. Se ha llevado a cabo un muestreo aleatorio, y el número de encuestas a realizar en cada tipo de entidad se ha determinado según el grado de representatividad que se deseaba alcanzar.

**Tabla 4:** Personal e instituciones encuestadas, y comparativa respecto al universo.

Tipo de institución	Territorio histórico		Personal de la administración pública: universo y personas encuestados				Instituciones de la administración pública: universo e instituciones encuestadas		
			Universo de estudio %	Personal encuestado Abs.	% ponderado	Universo de estudio Abs.	Entidades encuestadas Abs.	%	
Ayuntamien. y mancom.	Araba	Gasteiz	8,5	116	3,3	8,5	1	1	0,5
		>5.000 habitantes	0,8	45	1,3	0,8	3	2	1,1
		<5.000 habitantes	0,8	30	0,9	0,8	47	18	9,5
		Total ayuntamientos	10,1	191	5,4	10,1	51	21	11,1
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	0,2	29	0,8	0,3	11	5	2,6
		<b>TOTAL</b>	<b>10,4</b>	<b>220</b>	<b>6,3</b>	<b>10,4</b>	<b>62</b>	<b>26</b>	<b>13,8</b>
	Bizkaia	Bilbo	7,0	98	2,8	7,0	1	1	0,5
		>5.000 habitantes	15,4	122	3,5	15,5	32	29	15,3
		<5.000 habitantes	2,0	60	1,7	2,0	79	29	15,3
		Total ayuntamientos	24,4	280	8,0	24,4	112	59	31,2
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	1,8	50	1,4	1,8	15	6	3,2
	<b>TOTAL</b>	<b>26,2</b>	<b>330</b>	<b>9,4</b>	<b>26,2</b>	<b>127</b>	<b>65</b>	<b>34,4</b>	
	Gipuzkoa	Donostia	4,7	100	2,8	4,7	1	1	0,5
		>5000 habitantes	11,3	130	3,7	11,3	33	31	16,4
		<5000 habitantes	1,4	80	2,3	1,4	54	23	12,2
		Total ayuntamientos	17,4	310	8,8	17,4	88	55	29,1
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	0,6	40	1,1	0,6	18	7	3,7
		<b>TOTAL</b>	<b>18,0</b>	<b>350</b>	<b>10,0</b>	<b>18,0</b>	<b>106</b>	<b>62</b>	<b>32,8</b>
	Total de ayuntamientos y mancom.	Capitales	20,2	314	8,9	20,2	3	3	1,6
		>5000 habitantes	27,5	297	8,5	27,5	68	62	32,8
<5000 habitantes		4,2	170	4,8	4,2	180	70	37,0	
Total de ayuntamientos		51,9	781	22,3	51,9	251	135	71,4	
Mancomunidades, consorcios y cuadrillas		2,6	119	3,4	2,6	44	18	9,5	
<b>TOTAL</b>		<b>54,6</b>	<b>900</b>	<b>25,6</b>	<b>54,6</b>	<b>295</b>	<b>153</b>	<b>81,0</b>	
Diputaciones forales	Diputación Foral de Álava	6,1	100	2,8	6,1	1	1	0,5	
	Diputación Foral de Bizkaia	11,4	150	4,3	11,4	1	1	0,5	
	Diputación Foral de Gipuzkoa	6,0	130	3,7	6,0	1	1	0,5	
	<b>TOTAL</b>	<b>23,5</b>	<b>380</b>	<b>10,8</b>	<b>23,5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1,6</b>	
Total instituciones territoriales	Araba	16,5	320	9,1	16,5	63	27	14,3	
	Bizkaia	37,6	480	13,7	37,6	128	66	34,9	
	Gipuzkoa	23,9	480	13,7	23,9	107	63	33,3	
	<b>TOTAL</b>	<b>78,0</b>	<b>1280</b>	<b>36,5</b>	<b>78,0</b>	<b>298</b>	<b>156</b>	<b>82,5</b>	

**Tabla 5:** Personal e instituciones encuestadas, y comparativa respecto al universo (Gobierno Vasco y Organismos Autónomos).

Tipo de institución	INSTITUCIÓN	Personal de la administración pública: universo y personas encuestadas			Instituciones de la administración pública: universo e instituciones encuestadas		
		Universo de estudio %	Personal encuestado Abs.	% ponderado	Universo de estudio Abs.	Entidades encuestadas Abs.	%
Departamentos (12 departamentos)	LEHENDAKARITZA	0,3	65	1,9	0,3	1	0,5
	GOBERNANZA PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO	1,3	170	4,8	1,3	1	0,5
	DESARROLLO ECONÓMICO E INFRAESTRUCTURAS	1,2	153	4,4	1,2	1	0,5
	EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES	0,4	90	2,6	0,4	1	0,5
	MEDIO AMBIENTE, PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y VIVIENDA	1,0	125	3,6	1,0	1	0,5
	HACIENDA Y ECONOMÍA	0,6	116	3,3	0,6	1	0,5
	EDUCACIÓN	5,4	181	5,2	5,4	1	0,5
	SALUD	2,4	148	4,2	2,4	1	0,5
	TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO	0,2	52	1,5	0,2	1	0,5
	CULTURA Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA	0,4	98	2,8	0,4	1	0,5
	SEGURIDAD	1,9	136	3,9	1,9	1	0,5
	TRABAJO Y JUSTICIA	1,3	125	3,6	1,3	1	0,5
Organismos autónomos (13)	IVAP	0,3	90	2,6	0,3	1	0,5
	HABE	0,2	48	1,4	0,2	1	0,5
	ACADEMIA VASCA DE POLICIA Y EMERGENCIAS	0,3	68	1,9	0,3	1	0,5
	EUSTAT - INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA	0,5	91	2,6	0,5	1	0,5
	EMAKUNDE	0,1	30	0,9	0,1	1	0,5
	OSALAN - INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES	0,5	99	2,8	0,5	1	0,5
	COJUAE - COMISIÓN ASESORA JURÍDICA DE EUSKADI	0,0	6	0,2	0,0	1	0,5
	ÓRGANO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS CONTRACTUALES DE LA CAV	0,0	2	0,1	0,0	1	0,5
	KONTSUMOBIDE	0,2	46	1,3	0,2	1	0,5
	LANBIDE	2,5	146	4,2	2,5	1	0,5
	AUTORIDAD VASCA DE LA COMPETENCIA	0,0	7	0,2	0,0	1	0,5
	GOGORA	0,0	4	0,1	0,0	1	0,5
	GOBIERNO VASCO-DELEGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS	0,0	4	0,1	0,0	1	0,5
Total departamentos y organismos autónomos		21,0	2100	59,8	21,0	25	13,2

**Tabla 6:** Personal e instituciones encuestadas, y comparativa respecto al universo (entidades públicas independientes y total).

Tipo de entidad	ENTIDAD	Personal de la administración pública: universo y personas encuestados				Instituciones de la administración pública: universo e instituciones encuestadas		
		Universo de estudio %	Personal encuestado		% ponderado %	Universo de estudio Abs.	Entidades encuestadas	
			Abs.	%			Abs.	%
Entidades públicas independientes (8)	Parlamento Vasco	0,4	29	0,8	0,4	1	1	0,5
	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	0,2	29	0,8	0,2	1	1	0,5
	Consejo de Relaciones Laborales (CRL)	0,0	14	0,4	0,0	1	1	0,5
	Juntas Generales de Álava	0,0	5	0,1	0,0	1	1	0,5
	Juntas Generales de Bizkaia	0,0	9	0,3	0,1	1	1	0,5
	Juntas Generales de Gipuzkoa	0,0	11	0,3	0,0	1	1	0,5
	Consejo Económico y Social Vasco (CES)	0,1	6	0,2	0,1	1	1	0,5
	Ararteko	0,1	27	0,8	0,1	1	1	0,5
	Total entidades públicas independientes	0,9	130	3,7	0,9	8	8	4,2
<b>TOTAL</b>		<b>100,0</b>	<b>3.510</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>331</b>	<b>189</b>	<b>100,0</b>

Fuente: HPS, elaborada por Siadeco 2020

## 1.2. Ficha técnica

Teniendo en cuenta lo que acabamos de exponer, a continuación se presenta la ficha técnica del trabajo de campo realizado:

### a. Universo

- Entidades de la administración pública (331, considerando cada departamento y organismo autónomo del Gobierno Vasco como entidad).
- Personal de estas entidades públicas (35.225 personas, según información facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística).

### b. Técnica

- Se ha utilizado un cuestionario estructurado, tanto para solicitar información de la entidad a los y las representantes institucionales, como para encuestar al personal.
- El cuestionario, de cumplimentación on line se ha enviado por correo electrónico, tanto a las personas “interlocutoras” o representantes institucionales como a los trabajadores y trabajadoras; pero también se han respondido telefónicamente o impresas en papel cuando no se ha podido cumplimentar on line.

### c. Encuesta

- Se han utilizado dos cuestionarios estructurados diseñados específicamente por Siadeco para este estudio: uno destinado a las personas representantes o "interlocutoras" de la entidad; y otro a las y los trabajadores. Las preguntas y las modalidades de respuesta de ambos cuestionarios se han acordado con el personal técnico de la VPL.

### d. Tipo de muestreo

- Como se ha señalado en un apartado anterior, la encuesta se ha llevado a cabo en todos los ayuntamientos de municipios de más de 5.000 habitantes, en las diputaciones forales y en todas las entidades de la administración pública del ámbito de la CAV. En cambio, se ha encuestado una muestra de ayuntamientos de municipios inferiores a 5.000 habitantes y de mancomunidades, cuadrillas y consorcios.
- En el diseño de la muestra, además del territorio histórico, se ha tenido en cuenta el hábitat (si se trataba de un municipio de menos de 2.000 habitantes o de entre 2.000-5.000 habitantes) y el índice de preceptividad que el Decreto 86/1997 establece a la entidad en cuestión.
- Dado que se ha realizado un muestreo estratificado con asignación interesada (no proporcional), para llevar a cabo el análisis general se han ponderado los datos.

### e. Tamaño muestral y margen de error estadístico

- Se han realizado un total de 3.510 encuestas en 189 entidades.
- El margen de error estadístico general para la encuesta del personal es de  $\pm 1,57\%$  para un intervalo de confianza del 95% (siendo  $p=q=0.5$  para el muestreo aleatorio simple). En el caso del cuestionario de las y los representantes institucionales, el margen de error general se sitúa en el  $\pm 4,68\%$ .
- El margen de error estadístico por tipo de entidad, y en el caso de los ayuntamientos por territorio, es el siguiente:

**Tabla 7:** Margen de error estadístico de ambos trabajos de campo (2020)

	Estudio del personal	Estudio de las instituciones
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Álava	6,41	14,76
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Bizkaia	5,30	8,53
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Gipuzkoa	5,09	8,06
TOTAL Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas	3,19	5,51
Diputaciones forales	4,91	0
Gobierno Vasco	1,81	0
Entidades públicas independientes	6,71	0
TOTAL, datos generales	1,57	4,68

Fuente: Siadeco, 2021.

### f. Momento de realización

- El trabajo de campo se ha realizado en distintas fases :
  - Departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco: entre el 8 de julio y

el 1 de octubre de 2020.

- Diputación Foral de Bizkaia: entre el 15 de septiembre y el 5 de diciembre de 2020.
- Personal y personas interlocutoras del resto de entidades de la administración pública: entre el 30 de octubre de 2020 y el 15 de febrero de 2021.

#### **g. Pasos del procedimiento metodológico**

- Diseño y validación del dossier metodológico: diseño muestral, diseño de ambos cuestionarios, formación de las personas responsables del trabajo de campo.
- Obtención de información para poder contactar con los trabajadores y trabajadoras que conformaron la muestra (titulares y suplentes). En el caso del personal de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, junto a la relación de puestos de trabajo, figuraban también sus correos electrónicos y teléfonos de contacto. En el caso de todas las demás entidades (ayuntamientos, diputaciones forales, mancomunidades/cuadrillas...), se solicitó a la persona representante de la entidad que enviara el correo electrónico y el teléfono de las y los trabajadores a encuestar.
- Una vez obtenido el correo electrónico, enviar el cuestionario directamente a la trabajadora o trabajador. En aquellos casos en los que no se haya podido acceder al correo electrónico, realizar la encuesta por teléfono o remitirla en formato PDF para su cumplimentación en papel.
- Desarrollo, seguimiento y control exhaustivo del trabajo de campo.
- Grabación en soporte informático (ACCESS) de los cuestionarios obtenidos telefónicamente y en papel. Para garantizar la consistencia de los datos, se han establecido normas de control intra-variable e intervariable. Análisis de la información grabada: depuración, recodificaciones y explotación estadística (SPSS).
- Ponderación de los datos: en el caso del personal, como se ha dicho anteriormente, los datos se han ponderado por tipo de entidad y territorio histórico, para adecuarlos a su peso real en el universo de estudio. En cambio, no se han ponderado los resultados del cuestionario realizado a la persona interlocutora de la entidad sobre la imagen de la entidad y la formación laboral.
- Explotación, análisis e interpretación de la información.

### **1.3. Perfil del personal encuestado: género y edad**

En todos los tipos de entidades, seis de cada diez personas trabajadoras son mujeres, y la edad media del conjunto del personal es de alrededor de 51 años (50,5 años para las mujeres y 51,7 años para los hombres).

Solo una de cada cuatro personas trabajadoras tiene menos de 45 años; el 36,6% tiene entre 46 y 55 años, y algo menos (34,9%) más de 55 años.

A pesar de que existen ligeras diferencias, en todos los tipos de entidades, más de 6 de cada 10 son mujeres —

con mayor peso en las entidades públicas independientes, el 66,2 % —. En cuanto a la edad media, la media más baja corresponde al personal de las diputaciones forales (49,2 años de media); y la más alta, al de las entidades públicas independientes (52,05 años).

**Tabla 8:** Personal encuestado por género e intervalo de edad (sin ponderar)

		Género				TOTAL
		Mujeres	Hombres	No binario	Sin determinar	
<=35 años	Abs.	116	58	3	0	177
	%	5,3%	4,8%	11,5%	0,0%	5,0%
36-45 años	Abs.	461	224	5	13	703
	%	21,0%	18,6%	19,2%	15,7%	20,0%
46-55 años	Abs.	844	410	13	18	1285
	%	38,4%	34,1%	50,0%	21,7%	36,6%
>55 años	Abs.	713	492	3	18	1.226
	%	32,4%	40,9%	11,5%	21,7%	34,9%
Sin determinar	Abs.	65	18	2	34	119
	%	3,0%	1,5%	7,7%	41,0%	3,4%
<b>TOTAL</b>	Abs.	<b>2.199</b>	<b>1.202</b>	<b>26</b>	<b>83</b>	<b>3.510</b>
% (horizontal)	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Edad media		50,5	51,7	46,9	51,6	50,9

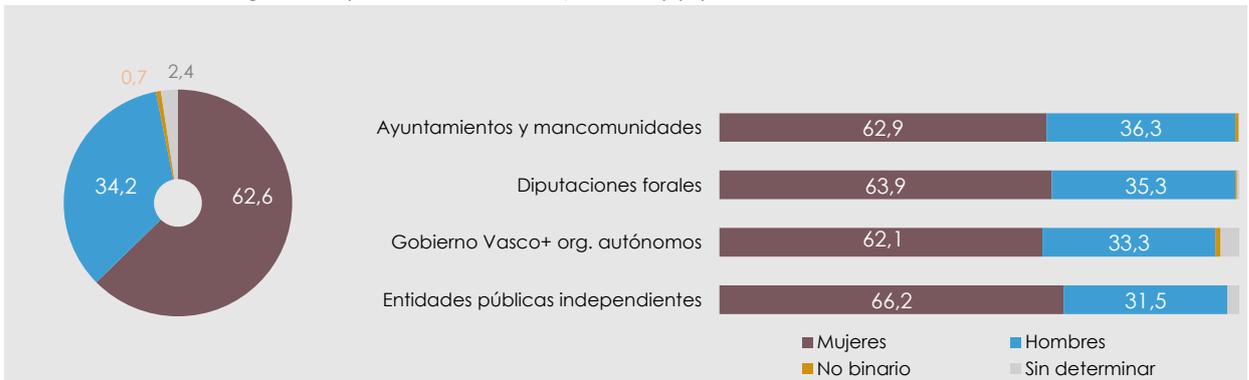
Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 9:** Personal encuestado por género y tipo de institución (% sobre el total) (sin ponderar)

	Género				TOTAL	Edad media
	Mujeres	Hombres	No binario	Sin determinar		
Ayuntamientos + mancomunidades	62,9%	36,3%	0,6%	0,2%	100,0%	50,13
Diputaciones forales	63,9%	35,3%	0,3%	0,5%	100,0%	49,20
Gobierno Vasco + organismos autónomos	62,1%	33,3%	1,0%	3,6%	100,0%	51,49
Entidades públicas independientes	66,2%	31,5%	0,0%	2,3%	100,0%	52,05
<b>TOTAL</b>	<b>62,6%</b>	<b>34,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>50,91</b>

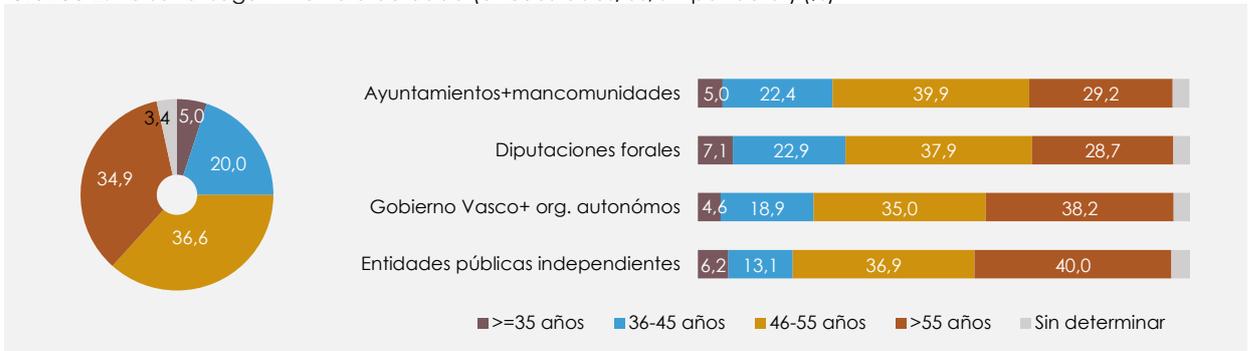
Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 1.** Personal según sexo (encuestados/as, sin ponderar) (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 2.** Personal según intervalo de edad (encuestados/as, sin ponderar) (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 10:** Género e intervalo de edad de la muestra participante en el estudio, según tipo de institución (%) (sin ponderar)

	GÉNERO				INTERVALO DE EDAD					Edad media	N
	Mujeres	Hombres	No binario	Sin determinar	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Sin determinar		
Ayuntamientos de <5.000 habitantes	62,9	35,9	0,6	0,6	5,3	21,8	44,1	26,5	2,4	49,7	170
Ayuntamientos de >5.000 habitantes	62,3	37,7	0,0	0,0	5,7	25,6	32,3	30,6	5,7	49,7	297
Capitales	65,3	33,4	1,3	0,0	3,8	23,6	40,4	29,6	2,5	50,4	314
Diputaciones forales	63,9	35,3	0,3	0,5	7,1	22,9	37,9	28,7	3,4	49,2	380
Mancom., cuadrillas	58,0	41,2	0,0	0,8	5,9	12,6	51,3	28,6	1,7	50,9	119
Entidades públ. Indep.	66,2	31,5	0,0	2,3	6,2	13,1	36,9	40,0	3,8	52,0	130
Gobierno Vasco	62,0	34,3	0,8	2,9	5,2	18,3	33,1	41,1	2,3	51,7	1.459
Organismos autónomos	62,2	31,0	1,4	5,3	3,3	20,3	39,2	31,5	5,8	51,0	641
<b>TOTAL</b>	<b>62,6</b>	<b>34,2</b>	<b>0,7</b>	<b>2,4</b>	<b>5,0</b>	<b>20,0</b>	<b>36,6</b>	<b>34,9</b>	<b>3,4</b>	<b>50,9</b>	<b>3.510</b>
N	2.199	1.202	26	83	177	703	1.285	1.226	119		

**Tabla 11:** Género e intervalo de edad de la muestra participante en el estudio, según territorio histórico (%) (solo en instituciones de carácter territorial: ayuntamientos, capitales, diputaciones forales y mancom./cuadrillas) (sin ponderar)

	GÉNERO				EDAD					Edad media	N
	Mujeres	Hombres	No binario	Sin determinar	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Sin determinar		
Araba	68,4	31,3	0,3	0,0	8,1	21,3	43,8	24,4	2,5	49,1	320
Gipuzkoa	61,3	37,1	0,8	0,8	5,0	24,8	37,1	30,8	2,3	49,9	480
Bizkaia	61,7	38,1	0,2	0,0	4,6	21,3	38,5	30,4	5,2	50,3	480
<b>TOTAL</b>	<b>63,2</b>	<b>36,0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,3</b>	<b>5,6</b>	<b>22,6</b>	<b>39,3</b>	<b>29,1</b>	<b>3,4</b>	<b>49,9</b>	<b>1.280</b>
N	809	461	6	4	72	289	503	372	44		

Comparando la distribución por género e intervalo de edad de las personas trabajadoras que participaron en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación y las que han participado en esta Evaluación Intermedia, se observa que el grupo de mayores de 55 años ha pasado de representar el 25% al 34,9%, y en cambio ha descendido el peso, tanto del grupo de 36 a 45 años como del de 46 a 55 años. Así, la edad media ha aumentado en 1,3 años. En cambio, el porcentaje de menores de 35 años se mantiene igual.

**Tabla 12:** Evolución del personal que ha participado en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación y en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación según género y edad. (%)

		Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación	Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación
		%	%
INTERVALO DE EDAD	<=35 años	5,0	5,0
	36-45 años	24,1	20,0
	46-55 años	42,9	36,6
	>55 años	25,2	34,9
	Sin determinar	2,8	3,4
	TOTAL	100,0	100,0
<i>Edad media</i>		49,6	50,9
GÉNERO	Mujeres	62,1	62,6
	Hombres	37,8	34,2
	No binario		0,7
	Sin determinar	0,1	2,4
	TOTAL	100,0	100,0

Nota: datos sin ponderar

## 1.4. Puestos de atención al público

Una de cada 3 personas trabajadoras que ha participado en el estudio considera su puesto de trabajo como de atención al público, ya que señala que su labor principal se centra en las relaciones con la ciudadanía, tanto oralmente como por escrito.

En los ayuntamientos, el número de personas que desempeñan puestos de atención al público es significativamente mayor (57,6% y 61,8% según el tamaño del ayuntamiento), y en cambio, menor en los departamentos del Gobierno Vasco (25,0%) y entidades públicas independientes (22,3%).

En las zonas más euskaldunes, casi dos de cada tres personas trabajadoras afirman estar trabajando en un puesto de atención al público (64,9%), y por edades, aumenta ligeramente el porcentaje a medida que desciende la edad.

**Tabla 13:** Puestos cuya tarea principal se centra en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía (%) (sin ponderar)

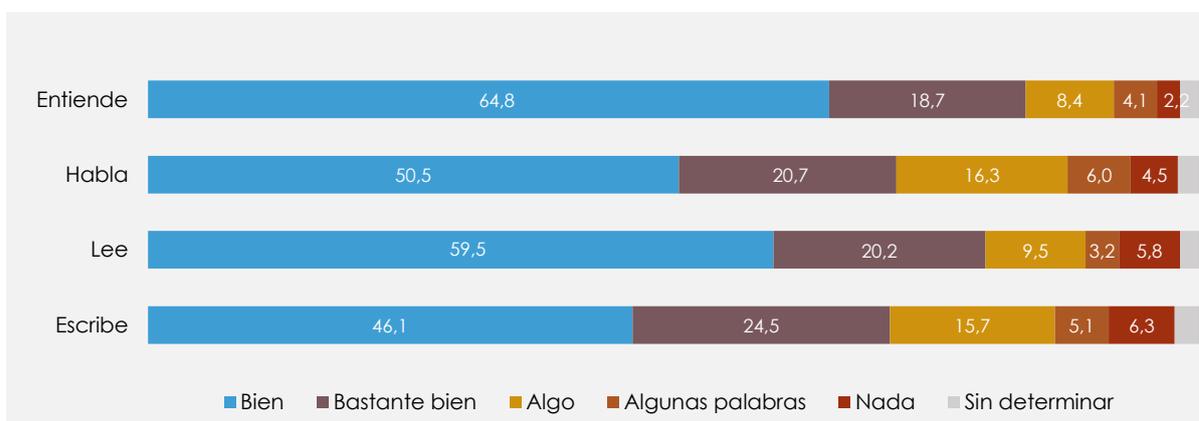
		PUESTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Sí
ÁMBITO INSTITUCIONAL	Ayuntamientos de < 5.000 habitantes	61,8
	Ayuntamientos de >5.000 habitantes	57,6
	Capitales	37,6
	Mancomunidades, cuadrillas	42,9
	Ayuntamientos+mancomunidades	49,4
	Diputaciones forales	31,3
	GV+organismos autónomos	26,8
	Entidades públicas independientes	22,3
	TOTAL	32,9
TERRITORIO HISTÓRICO (DIPUTACIONES, AYUNTAMIENTOS, MANCOMUNIDADES)	Araba	44,4
	Gipuzkoa	44,8
	Bizkaia	43,1
	TOTAL	44,1
ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD IMPUESTO POR EL DECRETO 86/1997 (DIPUTACIONES, AYUNTAMIENTOS, MANCOMUNIDADES)	<45%	45,9
	45-70%	34,9
	>70%	64,9
	TOTAL	44,1
GÉNERO	Mujeres	34,1
	Hombres	31,9
	No binario	34,6
	TOTAL	32,9
INTERVALO DE EDAD	<=35 años	40,1
	36-45 años	37,0
	46-55 años	34,0
	>55 años	29,8
	TOTAL	32,9

Fuente: Siadeco, 2020

## 2. Competencia lingüística del personal

En cuanto a la competencia lingüística, se ha preguntado al personal cómo se desenvuelve a la hora de entender, leer, hablar y escribir en euskera. Se ha recogido, por tanto, el dato declarado, la autopercepción de los trabajadores y trabajadoras. Los mejores niveles se dan en la comprensión y en la lectura: ocho de cada diez afirman poseer un nivel bueno o bastante bueno. En el caso del habla y de la escritura, siete de cada diez.

**Gráfico 3.** Competencia lingüística declarada por el personal de las instituciones públicas, según habilidad lingüística (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Los datos se han analizado según el ámbito institucional, el territorio histórico y el índice de preceptividad correspondiente a la entidad, y a continuación se analizan los relativos a la capacidad de hablar y de escribir.

Según el ámbito institucional, se observan diferencias. Las personas que trabajan en ayuntamientos y mancomunidades que no son capitales presentan un nivel de conocimiento mayor: cuatro de cada cinco hablan *bien* o *bastante bien*, y el porcentaje de las que escriben *bien* o *bastante bien* es superior a la media. Le siguen el personal de las diputaciones forales y de las entidades públicas independientes, y finalmente el personal del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos, y el de las capitales.

Las diferencias según el índice de preceptividad que corresponde a la entidad y según el territorio histórico son notables; prácticamente todas las personas que trabajan en entidades con un índice de preceptividad superior al 70% y en entidades radicadas en Gipuzkoa están capacitadas para hablar y escribir en euskera. En Araba algo más de la mitad y entre ambos, los trabajadores y trabajadoras de las instituciones de Bizkaia.

**Tabla 14:** Competencia del personal para hablar y escribir en euskera, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997 (en diputaciones, ayuntamientos y mancomunidades) (%)

	Habla							Escribe						
	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL
<b>Ámbito institucional</b>														
<b>Ayuntamientos + Mancomunidades</b>	53,8	19,8	15,4	5,5	3,7	1,9	100,0	48,9	23,4	14,9	5,0	5,5	2,4	100,0
Ayuntamientos de < 5.000 habitantes	65,7	12,5	11,4	4,8	4,3	1,3	100,0	55,9	18,4	14,6	2,6	6,4	2,1	100,0
Ayuntamientos de >5.000 habitantes	60,2	20,0	12,9	2,6	2,4	1,9	100,0	54,2	24,8	13,9	2,0	2,3	2,7	100,0
Capitales	42,4	20,7	20,1	9,3	5,4	2,1	100,0	40,0	22,2	16,7	9,7	9,3	2,1	100,0
Mancomunidades, cuadrillas	55,7	23,3	11,0	6,8	2,7	0,6	100,0	49,4	25,7	13,3	3,7	7,4	0,6	100,0
Diputaciones forales	49,4	21,0	14,2	6,8	6,1	2,5	100,0	46,2	25,4	12,3	5,2	8,4	2,5	100,0
GV+organismos autónomos	43,2	22,4	21,1	6,2	5,1	1,9	100,0	39,1	25,8	21,2	5,5	6,4	1,9	100,0
Entidades públicas indep.	45,5	27,3	18,2	6,1	3,0	0,0	100,0	42,4	33,3	21,2	3,0	0,0	0,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>50,5</b>	<b>20,7</b>	<b>16,3</b>	<b>6,0</b>	<b>4,5</b>	<b>2,0</b>	<b>100,0</b>	<b>46,1</b>	<b>24,5</b>	<b>15,7</b>	<b>5,1</b>	<b>6,3</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0</b>
<b>Territorio histórico (diputaciones, ayuntamientos, mancomunidades)</b>														
Araba	32,6	19,7	22,4	13,6	11,2	0,5	100,0	30,7	21,6	18,3	12,1	16,8	0,5	100,0
Gipuzkoa	75,9	14,4	6,6	0,7	0,6	1,8	100,0	67,4	20,9	7,0	1,7	0,7	2,3	100,0
Bizkaia	46,2	24,1	17,1	5,8	3,8	3,0	100,0	43,5	26,9	16,8	4,1	5,3	3,4	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>52,4</b>	<b>20,2</b>	<b>15,0</b>	<b>5,9</b>	<b>4,4</b>	<b>2,1</b>	<b>100,0</b>	<b>48,1</b>	<b>24,0</b>	<b>14,1</b>	<b>5,0</b>	<b>6,3</b>	<b>2,4</b>	<b>100,0</b>
<b>Índice de preceptividad (diputaciones, ayuntamientos, mancomunidades)</b>														
<45	34,9	22,0	22,8	10,6	8,0	1,8	100,0	35,0	22,8	19,6	8,6	11,8	2,2	100,0
45-70	59,7	21,2	11,3	3,0	2,0	2,9	100,0	53,5	26,1	11,9	3,0	2,5	3,0	100,0
>70	88,4	10,0	1,3	0,0	0,0	0,3	100,0	74,8	20,8	2,8	0,0	0,3	1,3	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>52,4</b>	<b>20,2</b>	<b>15,0</b>	<b>5,9</b>	<b>4,4</b>	<b>2,1</b>	<b>100,0</b>	<b>48,1</b>	<b>24,0</b>	<b>14,1</b>	<b>5,0</b>	<b>6,3</b>	<b>2,4</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Siadeco, 2020

Cruzando la edad y la competencia lingüística, se observan diferencias en la capacidad lingüística. La tendencia es clara: a menor edad, mayor capacidad. Casi todos los trabajadores y trabajadoras menores de 35 años están capacitados para hablar y escribir *bien* o *bastante bien* en euskera. Entre las personas mayores de 55 años, por el contrario, el 60,2% para hablar y el 53,4% para escribir. Entre ambos, las personas de los restantes dos intervalos de edad. Pero hay que tener en cuenta que el peso de todos los intervalos de edad no es el mismo: los trabajadores y trabajadoras de 35 años o menos presentan una mayor capacitación en euskera, pero suponen el 5% del total de trabajadores y trabajadoras; las personas mayores de 55 años son las que tienen el nivel más bajo y representan casi el 35% del total del personal.

Comparando la competencia oral y la escrita, se observan dos tendencias: entre las personas mayores de 55 años, son algo más las que hablan bien o bastante bien en euskera que las que lo escriben bien o bastante bien; entre las menores de 55 años, en cambio, aunque la diferencia es pequeña, son algo más las que lo escriben bien o bastante bien que las que lo hablan.

También se ha analizado la competencia lingüística de los trabajadores y trabajadoras según el sexo. Tanto en la competencia oral como en la escrita, la mayor capacitación la declaran las personas no binarias — pero representan el 0,7% del personal —. Por otro lado, los hombres declaran una competencia oral ligeramente superior que las mujeres. En la competencia escrita apenas existe diferencia.

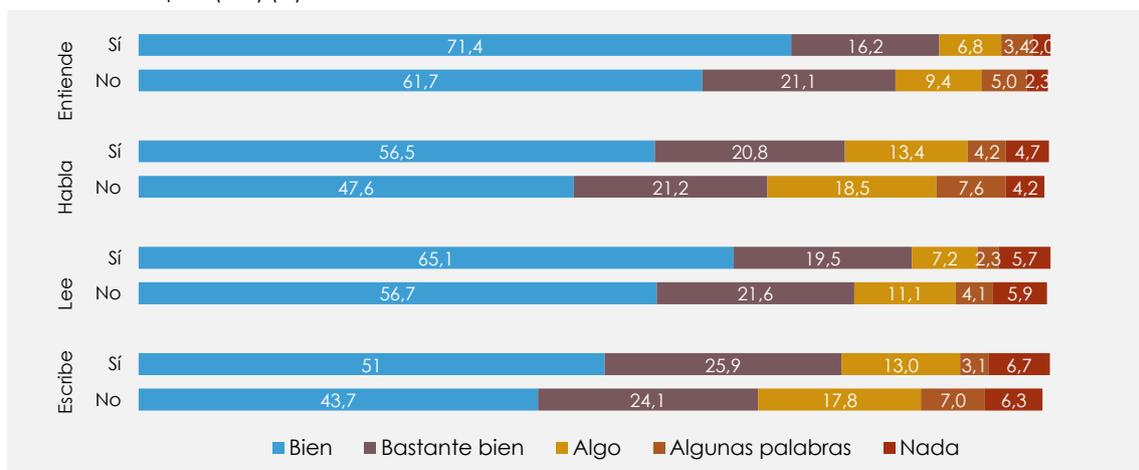
**Tabla 15:** Competencia del personal para hablar y escribir en euskera, según género e intervalo de edad (%)

	Habla							Escribe						
	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL	Bien	Bastante bien	algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL
<b>Género</b>														
Mujeres	50,1	20,2	17,0	6,1	4,3	2,3	100,0	47,0	24,0	15,0	5,5	6,0	2,6	100,0
Hombres	51,4	21,7	15,1	5,8	4,9	1,1	100,0	45,0	25,3	16,9	4,5	7,1	1,3	100,0
No binario	56,3	25,0	18,8	0,0	0,0	0,0	100,0	46,7	33,3	20,0	0,0	0,0	0,0	100,0
<b>TOTAL</b>	50,4	20,7	16,3	6,0	4,5	2,1	100,0	46,1	24,5	15,7	5,1	6,3	2,3	100,0
<b>Intervalo de edad</b>														
<=35 años	70,4	25,3	4,3	0,0	0,0	0,0	100,0	74,6	21,6	2,2	0,0	1,6	0,0	100,0
36-45 años	66,7	18,6	11,4	1,8	1,0	0,5	100,0	66,2	22,5	7,2	1,8	1,8	0,5	100,0
46-55 años	50,0	22,4	18,2	5,8	2,8	0,8	100,0	46,3	27,7	15,5	6,3	3,6	0,6	100,0
>55 años	39,9	20,3	18,8	10,1	10,1	0,8	100,0	29,8	23,6	23,6	7,2	14,1	1,7	100,0
<b>TOTAL</b>	50,5	20,7	16,3	6,0	4,5	2,1	100,0	46,1	24,4	15,7	5,2	6,3	2,3	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

La competencia lingüística del personal de los puestos de atención al público es superior, y entre ellas, casi 9 de cada 10 personas afirman estar capacitadas para entender bien o bastante bien el euskera. Las mayores diferencias se observan en las competencias oral y en la escrita, ya que entre quienes tienen un puesto de cara al público es 9 puntos superior el porcentaje de quienes se desenvuelve bien/bastante bien en euskera.

**Gráfico 4.** Competencia lingüística del personal, según ocupen un puesto de atención al público (SI) o no lo ocupen (NO) (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Si se compara la competencia lingüística declarada por el personal actualmente, con la declarada en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación, se observa que esta ha aumentado ligeramente: el porcentaje de quienes están capacitados para leer y escribir en euskera bien o bastante bien ha aumentado cinco puntos, y casi cuatro puntos el de quienes son capaces de entender y hablar en euskera.

**Tabla 16:** Evolución de la competencia lingüística declarada por el personal de las instituciones públicas, según destrezas (%)

	2017						2020							Bien + Bastante bien		Diferencia
	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	TOTAL	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL	2017	2020	
Entiende	53,7	26,0	12,4	5,1	2,8	100,0	64,8	18,7	8,4	4,1	2,2	1,8	100,0	79,7	83,5	3,8
Habla	42,7	24,6	19,7	7,9	5,1	100,0	50,5	20,7	16,3	6,0	4,5	2,0	100,0	67,3	71,2	3,9
Lee	49,5	24,8	14,9	3,9	6,9	100,0	59,5	20,2	9,5	3,2	5,8	1,9	100,0	74,3	79,7	5,4
Escribe	38,2	26,7	21,2	5,7	8,3	100,0	46,1	24,5	15,7	5,1	6,3	2,3	100,0	64,9	70,6	5,7

Fuente: Siadeco, 2017-2020

### 3. Lengua de servicio

Para analizar la situación del euskera en las instituciones públicas, en primer lugar se ha abordado la perspectiva de la lengua de servicio. Es decir, el idioma que ofrece la entidad a las personas que reciben sus servicios.

El estudio de la lengua de servicio se ha centrado en dos aspectos: *la imagen y las relaciones orales con la ciudadanía*.

A la persona representante o interlocutora de la entidad se le ha preguntado por la imagen de la entidad. Concretamente, se le ha preguntado cuál es el idioma utilizado por la entidad en sus actos públicos y en las actividades ofrecidas a la ciudadanía —exposiciones, campañas, cursos, otros proyectos—; por otro lado, a la persona trabajadora se le ha preguntado en qué lengua se dirige a la ciudadanía en las relaciones orales y en qué lengua responde a la demanda en euskera.

#### 3.1. Imagen

A la persona interlocutora o representante de la entidad, se le ha solicitado información acerca de diversos aspectos que ofrece la entidad hacia el exterior:

- a. Grado de presencia oral del euskera en los actos públicos y jornadas con la ciudadanía organizados por la entidad (en el sentido más amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras instituciones, etc.).
- b. De los cursos ofertados por la entidad a la ciudadanía, cuántos se ofrecen en euskera.
- c. Grado de presencia del euskera en otras actividades destinadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos) organizadas u ofrecidas por la entidad.

Como se ha comentado en el apartado metodológico, las respuestas al cuestionario ofrecidas por las personas interlocutoras no se han ponderado, y en las tablas y gráficos se muestran tal y como se han recogido.

### 3.1.1. Actos públicos

En relación a los actos públicos organizados por la entidad (como ya se ha dicho, en el sentido amplio de la palabra: con la ciudadanía, con la clientela, asociaciones, representantes de otras instituciones, etc.) se ha preguntado cuántas de las unidades de información expuestas a lo largo de la actividad se ofrecen en euskera y cuántas en castellano. Se ha preguntado por la cantidad de información expuesta en uno y otro idioma, no por el tiempo hablado en uno u otro idioma.

Así, por ejemplo, si en un acto se ha ofrecido toda la información en euskera y en castellano, repitiendo la misma información, el porcentaje de información ofrecida en euskera sería del 100%, y el ofrecido en castellano también del 100%. Pero si de cada 10 unidades de información expuestas en el acto, 2 se han expuesto en euskera, y 10 en castellano (repitiendo también en castellano lo expuesto en euskera), el porcentaje de euskera sería del 20% y el de castellano del 100%. En el cuestionario que se hizo llegar a las personas interlocutoras se incluyeron estos y otros ejemplos, junto con las instrucciones para cumplimentar el cuestionario.

El objetivo de formular así la pregunta es poder compararla con la que recoge el Marco de Referencia Estándar (EME) y detectar el denominado "uso equilibrado" (se denomina "uso equilibrado" cuando el 50% de la información se expone en euskera y otro 50% en castellano ).

Pero antes de analizar el uso del euskera en ellos, se muestra la frecuencia con la que se celebran los actos públicos.

Aunque la frecuencia con que se celebran actos y jornadas públicas es muy diferente según el tipo de entidad, son pocas las entidades que nunca llevan a cabo actos públicos (una cuarta parte de las mancomunidades/cuadrillas y varios organismos autónomos y entidades públicas independientes).

Las diputaciones forales y los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes organizan con mayor frecuencia actos públicos que los ayuntamientos de menor tamaño. Y también es mayor la frecuencia en las instituciones gipuzkoanas y en aquellas con un índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997 entre un 45-70%.

**Tabla 17:** Frecuencia de realización de actos públicos según ámbito institucional (%)

	< 5.000 habitantes	> 5.000 habitantes	Capitales	Mancom. cuadrillas	Ayuntamientos, capitales, mancom. TOTAL	Diputaciones forales	Gobierno Vasco+ org. auto.	Entidades públicas indep.	TOTAL
Todos los días	0,0	8,1	33,3	5,6	4,6	66,7	4,0	25,0	6,3
Semanal	5,7	40,3	0,0	5,6	19,6	33,3	28,0	0,0	20,1
Quincenal	14,3	12,9	33,3	11,1	13,7	0,0	4,0	12,5	12,2
Mensual	18,6	17,7	33,3	11,1	17,6	0,0	8,0	0,0	15,3
Menos de una vez al mes	55,7	21,0	0,0	38,9	38,6	0,0	40,0	50,0	38,6
Nunca	5,7	0,0	0,0	27,8	5,9	0,0	16,0	12,5	7,4
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 18:** Frecuencia de realización de actos públicos según territorio histórico e Índice de preceptividad que establece el Decreto 86/1997 (solo instituciones de ámbito territorial) (%)

	Territorio histórico			Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997			TOTAL
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	<45%	45 %-70 %	>70 %	
Todos los días	3,7	7,9	4,5	7,1	8,7	2,9	5,8
Semanal	7,4	27,0	18,2	14,3	26,1	19,1	19,9
Quincenal	11,1	11,1	16,7	14,3	13,0	13,2	13,5
Mensual	11,1	15,9	21,2	14,3	21,7	16,2	17,3
Menos de una vez al mes	55,6	30,2	37,9	42,9	26,1	42,6	37,8
Nunca	11,1	7,9	1,5	7,1	4,3	5,9	5,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

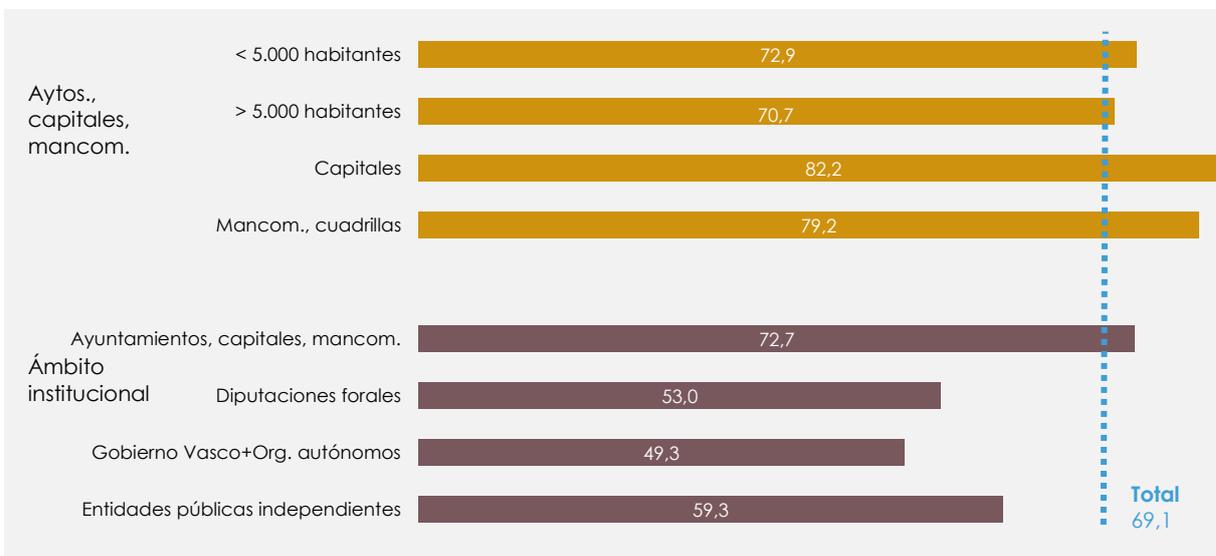
Fuente: Siadeco, 2020

En los actos públicos, una media del 69,1% de la información expuesta oralmente se ofrece en euskera, es decir, el 30% de la información proporcionada en dichos eventos no se ofrece en euskera.

Detrás de la media general se aprecian realidades diversas: en ayuntamientos, capitales y mancomunidades, el porcentaje de información ofrecida en euskera se sitúa en torno a la media general, pero es notablemente inferior en el resto de los ámbitos institucionales. El más bajo, corresponde a los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, donde el porcentaje de información ofrecida en euskera no alcanza el 50%.

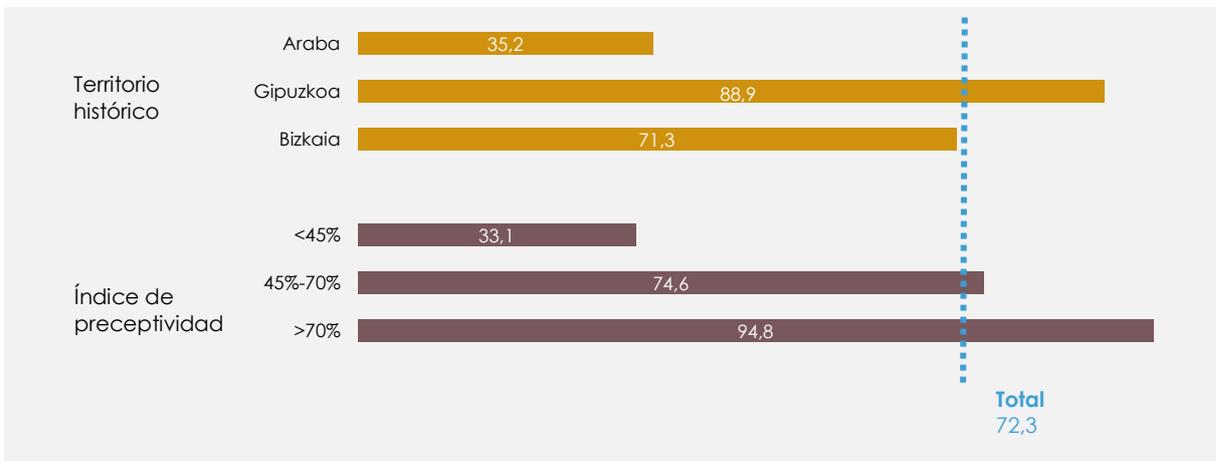
En las entidades de Gipuzkoa y en aquellas con un índice de preceptividad superior al 70%, casi la totalidad de la información se ofrece en euskera; en cambio, en las entidades de Araba y en aquellas con una preceptividad inferior al 45%, de cada 3 unidades de información ofrecidas, solo una se ofrece en euskera.

**Gráfico 5.** Porcentaje de la información expuesta en euskera en los actos públicos (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 6.** Diputaciones, mancomunidades y ayuntamientos: porcentaje de la información expuesta en euskera en los actos públicos (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Se ha preguntado a las personas representantes o “interlocutoras” de las entidades si ven necesario fomentar la presencia del euskera en los actos y jornadas que se realicen con la ciudadanía (en el sentido más amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, interlocutores de otras instituciones, etc.). Y si es así, cuál es la mayor carencia y cuál el aspecto a potenciar.

En las entidades que ofrecen menos de la mitad o la mitad de la información en euskera, en general, las personas interlocutoras señalan la necesidad de fomentar la oferta en euskera, pero señalan los siguientes obstáculos o dificultades:

- Que la persona representante política de la entidad que ofrece la comparecencia no sea capaz de expresarse en euskera; o que, aun siendo capaz, por falta de soltura o de costumbre, dé prioridad al castellano. En estos casos, intentan garantizar al menos la presencia simbólica del euskera (saludos, explicaciones básicas...).
- Que el protocolo lingüístico a seguir en los actos públicos no se halle correctamente definido, o no esté debidamente difundido entre los distintos departamentos o entidades. En estos casos, con frecuencia, el procedimiento a utilizar queda al arbitrio de cada persona.
- Que entre las personas presentes en el acto público la presencia de euskaldunes sea muy reducida y que no exista una demanda de euskera o —simplemente— que se asuma que no va a haber demanda.

*“El actual alcalde y muchos concejales no saben euskera. Los empleados municipales hacen las presentaciones en euskera y cuando utilizan PPTs, tratan de garantizar la presencia simbólica del euskera. Muchos de los asistentes tampoco son euskaldunes (en actos dirigidos a personas mayores) y aunque los técnicos sepan euskera no se hace en bilingüe”. (Araba, Ayuntamiento)*

*“Este aspecto está condicionado por el conocimiento de los representantes políticos. Su nivel de conocimiento de euskera es escaso, y en euskera ofrecen unas explicaciones básicas, mientras que en castellano se alargan y dan más detalles” (Araba, Ayuntamiento)*

*“Se cumple el protocolo: la primera palabra y la explicación inicial se hace en bilingüe. A partir de ahí, en castellano, ya que en general los destinatarios no saben euskera”. (Araba, Ayuntamiento)*

*“Los plenos son públicos y se celebran unos 10 a lo largo del año. De 7 concejales, solo uno sabe euskera y como a los plenos no se presenta ningún ciudadano, no ven la necesidad de hacerlo en euskera” (Araba, Ayuntamiento)*

*“En la fase organizativa, los departamentos municipales no cuentan con un procedimiento común y consensado para determinar el uso de las lenguas. La decisión depende, en la mayoría de los casos, de la voluntad del departamento organizador. ” (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*“En un municipio como Barakaldo, el entorno no ayuda en absoluto a aumentar el uso del euskera. Porque por inercia o, creyendo que los barakaldeses entenderán mejor la información en castellano, se utiliza mucho más esta lengua que el euskera. ” (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Sí, hay que fomentar la presencia del euskera. Aunque en la institución hay muchos euskaldunes, algunos no utilizan el euskera en los actos públicos. ” (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Sí, lo considero necesario. No tenemos una norma clara acerca del uso de las lenguas en los actos*

*públicos; cada uno hace lo que quiere/puede. Los mayores problemas son dos; la incapacidad de quienes realizan esos actos para comunicarse en euskera, y cuando hay capacidad, les falta facilidad.” (Bizkaia, Ayuntamiento)*

También en aquellas entidades que ofrecen no toda la información en euskera, pero sí la mayor parte de ella, se han recogido una serie de obstáculos o inconvenientes, entre los que se encuentran, por ejemplo:

- Que no se realice un seguimiento y un control adecuado del grado de cumplimiento del protocolo aprobado. Y que el protocolo municipal no se aplique en actividades organizadas por otras entidades, pero patrocinadas por el ayuntamiento.
- Que entre las personas asistentes a esos actos el nivel de conocimiento de euskera sea reducido, o que en actos dirigidos a determinados colectivos (personas mayores, inmigrantes), el nivel de conocimiento sea bajo. En las entidades que organizan los actos en euskera, el uso del euskera también puede estar condicionado por la tendencia del público, de la ciudadanía, al castellano.
- En ocasiones cuesta encontrar presentadores y presentadoras euskaldunes para los eventos.
- Las y los representantes políticos varían de una legislatura a otra, y se producen altibajos en el uso y motivación del euskera. Se subraya la importancia del modelo que representan las personas que se comunican en euskera en los actos públicos.
- El hecho de que detrás del tema a presentar el único idioma sea el castellano, dificulta que la presentación sea en bilingüe.

En una entidad que funciona habitualmente en euskera, señalan que "más que necesidad de fomentar el euskera, tienen necesidad de mantenerlo", ya que el perfil de las personas que están llegando a algunos municipios puede acarrear un incremento del castellano.

*“No obstante, conviene volver a hablar con los representantes municipales acerca de los criterios lingüísticos, para garantizar que en todos los actos el idioma utilizado respeta dichos criterios”. (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*“En algún acto, no directamente organizado por el ayuntamiento, pero sí con su ayuda, no se han cumplido los criterios que están definidos en el plan de euskera. Los criterios son claros, pero hay que reforzar el seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos. Este será el reto para los próximos años ”. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Aunque la mayoría de las actividades las organizamos en euskera, los asistentes o participantes utilizan mayormente el castellano”. (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*“A la hora de organizar algunos actos, solemos tener dificultades para encontrar presentadores*

*euskaldunes". (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*"El criterio aprobado da prioridad al euskera y mientras los concejales sean euskaldunes sí, pero de una a otra legislatura se producen cambios. Unas veces se avanza, y otras se retrocede, en función de la capacidad o voluntad del concejal. Estamos cansados de hacer de policías. Las autoridades de las entidades superiores siempre representan un modelo a seguir.... Y ahí tienen mucho que decir las autoridades de las diputaciones y del Gobierno Vasco". (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*"En otras ocasiones, además, toda la normativa en la que se basa el evento está exclusivamente en castellano (por ser estatal o europeo), y en estos casos también es difícil preparar y ofrecer la información en euskera.". (Departamento del Gobierno Vasco)*

*"Más que necesidad de fomentar el euskera, aquí necesitamos mantener el euskera. En ocasiones, y sobre todo cuando los erdaldunes son más de lo habitual (por ejemplo, en las sesiones con personas recién llegadas), obligatoriamente tenemos que dedicarle más tiempo al castellano. Debemos identificar los mecanismos adecuados para que el euskera no pierda presencia, ya que, por ejemplo, la traducción simultánea, nos parece, de algún modo, un retroceso". (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*"El mayor obstáculo: la falta de compromiso con el euskera de la gente que ha venido a vivir a un pueblo casi totalmente euskaldun y la falta de respeto hacia los que queremos vivir en euskera". (Bizkaia, Ayuntamiento)*

Entre las medidas propuestas para hacer frente a estos obstáculos se mencionan las siguientes:

- Profundizar en el conocimiento de euskera del personal de la administración pública y de las y los representantes políticos. Reunirse con las personas que tienen dificultades para hablar en euskera antes del acto o de la presentación, para ayudarles a prepararlo en euskera. Solicitar el apoyo/asesoramiento del personal técnico de normalización lingüística.
- Recordar —oralmente o mediante algún soporte— los criterios lingüísticos a todos los representantes institucionales, para que los tengan en cuenta. Definir y fijar protocolos para medir con mayor precisión su grado de cumplimiento.
- Explicar y hacer cumplir los criterios lingüísticos a las empresas contratadas por las instituciones públicas.
- Estudiar las posibilidades que ofrecen las tecnologías lingüísticas para aumentar el uso del euskera, y utilizarlas cuando se considere adecuado (por ejemplo, traducción simultánea).
- Adaptar el idioma utilizado a la competencia lingüística de las personas destinatarias, con el fin de fomentar el uso del euskera en los actos destinados a niños/niñas y jóvenes, también en zonas sociolingüísticas erdaldunes.

### 3.1.2. Cursos ofrecidos a la ciudadanía

De entre las entidades de la administración pública, es en los ayuntamientos donde está más extendida la oferta de cursos a la ciudadanía. Y precisamente son las y los “interlocutores” o representantes municipales los que solicitan que en esta evaluación se incluya una pregunta destinada a conocer la oferta lingüística de los cursos ofrecidos a la ciudadanía.

Así, el 82% de las entidades públicas ofrecen, más o menos cursos dirigidos a la ciudadanía; y en el caso de los ayuntamientos de las 3 capitales y de los municipios de más de 5 mil habitantes, el porcentaje asciende a 98,4.

**Tabla 19:** Frecuencia con que se organizan cursos dirigidos a la ciudadanía, según ámbito institucional (%) (sin ponderar)

	< 5.000 habitantes	> 5.000 habitantes	Capital	Mancom. cuadrillas	Ayunt. Capitales, mancom. TOTAL	Dip. forales	Gobierno Vasco+ orga. autó.	Entidades públicas indep.	TOTAL
Más de 50 al año	0,0	25,8	66,7	0,0	11,8	33,3	12,0	0,0	11,6
Entre 20-50 al año	8,6	25,8	33,3	5,6	15,7	0,0	16,0	0,0	14,8
Entre 10-20 al año	21,4	27,4	0,0	11,1	22,2	0,0	8,0	0,0	19,0
Menos de 10 al año	54,3	19,4	0,0	55,6	39,2	0,0	36,0	0,0	36,5
Nunca	15,7	1,6	0,0	27,8	11,1	66,7	28,0	100,0	18,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 20:** Frecuencia con que se organizan cursos dirigidos a la ciudadanía según territorio histórico e índice de preceptividad que establece el Decreto 86/1997 (solo instituciones de ámbito territorial) (%) (sin ponderar)

	Territorio histórico			Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997			TOTAL
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	<45%	45 %-70 %	>70 %	
Más de 50 al año	7,4	12,7	13,6	19,0	17,4	4,4	12,2
Entre 20-50 al año	7,4	22,2	12,1	9,5	23,9	13,2	15,4
Entre 10-20 al año	14,8	20,6	25,8	19,0	26,1	20,6	21,8
Menos de 10 al año	37,0	36,5	40,9	31,0	23,9	52,9	38,5
Nunca	33,3	7,9	7,6	21,4	8,7	8,8	12,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

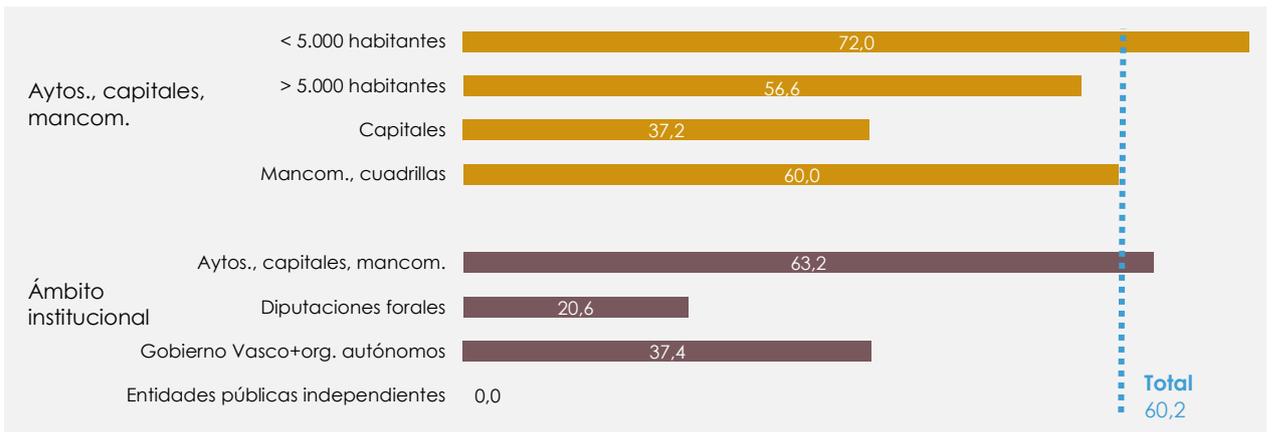
Fuente: Siadeco, 2020

Entre los cursos ofertados a la ciudadanía, estas entidades ofrecen una media del 60% en euskera.

Según el ámbito institucional, la mayor oferta en euskera la realizan los ayuntamientos de menos de 5 mil habitantes (72%). Les siguen los ayuntamientos de más de 5 mil habitantes (56,6%), el Gobierno Vasco y organismos autónomos y las capitales (39,4% y 37,2%, respectivamente) y, por último, las diputaciones forales (20,6%).

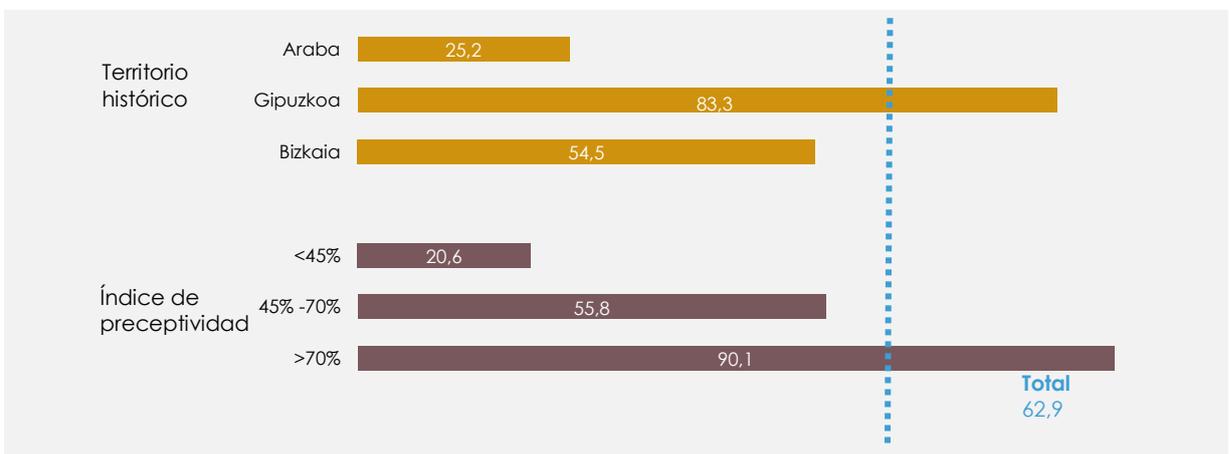
En las entidades de Gipuzkoa y en aquellas con un índice de preceptividad superior al 70%, más del 80% de los cursos ofertados se ofertan en euskera; en las de Bizkaia y en aquellas con un índice de preceptividad del 45-70%, algo más de la mitad; y en las de Araba y en aquellas con un índice de preceptividad menor del 45% , uno de cada cuatro o algo menos.

**Gráfico 7.** Porcentaje de cursos ofertados en euskera, de los organizados por la institución para la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 8.** Diputaciones, mancomunidades y ayuntamientos: porcentaje de cursos ofertados en euskera, de los organizados por la institución para la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Preguntadas las personas interlocutoras sobre cuál es el mayor obstáculo para promover la oferta en euskera, se mencionan las siguientes:

- El bajo nivel de conocimiento de euskera entre las personas receptoras de los cursos y las dificultades para crear grupos en euskera. Se da en aquellos municipios en los que el porcentaje de población euskaldun es bajo, pero también —aunque ese porcentaje sea más elevado—, en los cursos destinados a determinados colectivos (migrantes, personas desempleadas, cursos para ser profesor/a de autoescuela, etc.).
- Dificultades para encontrar formadores/formadoras euskaldunes para los cursos que se quieran ofertar, más aún fuera de las capitales.
- Cuando el criterio de promoción de la oferta en euskera ha de conjugarse con la necesidad de alcanzar un número mínimo de personas para crear un grupo, con frecuencia se da prioridad a ofrecer el curso, incluyendo a las personas euskaldunes en los cursos en castellano.
- En los cursos inicialmente ofertados en "bilingüe", en realidad se impone el castellano, ya que es prácticamente imposible impartir un curso en dos idiomas y, a menudo, también porque tanto la persona que imparte el curso como las y los asistentes al mismo, recurren al castellano.
- Entre las personas destinatarias se aprecia una tendencia a preferir los cursos en castellano por considerar que tienen un mayor nivel de calidad o, a menudo, simplemente por inercia. No se percibe demanda de cursos en euskera.
- Frecuentemente, el material especializado que se trabaja en el curso no se halla actualizado en euskera (cuestiones legales y reglamentos) y está únicamente en castellano.
- Garantizar la oferta de los cursos en euskera puede influir en el presupuesto del ejercicio, y se evita.

*“Las personas participantes mayores de cierta edad no saben euskera, lo que dificulta aumentar el uso del euskera”. (Araba. Ayuntamiento)*

*“De todas formas, la mayor dificultad está en la gestión. No siempre es posible encontrar monitores/monitoras o empresas bilingües para impartir los cursos; y la dificultad es aún mayor fuera de las capitales”. (Araba. Ayuntamiento)*

*“Dentro del planteamiento del bilingüismo obligatorio, se ofertan varios cursos en bilingüe, pero a la hora de llevarlos a cabo, es imposible impartirlos de forma equilibrada en los dos idiomas y en realidad se desarrollan en castellano”. (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*“En muchos cursos de bienestar social, se ha proyectado el perfil del hablante, y no se ha tenido en cuenta el conocimiento lingüístico. En consecuencia, los asistentes han recibido el curso en castellano, aunque a ellos se les ha garantizado poder comunicarse en euskera”. (Gipuzkoa, Ayuntamiento)*

*“Es necesario, pero, en nuestro caso, hemos observado que cuando hacemos la oferta en euskera la gente no quiere apuntarse, salvo en el caso de los pequeños. Por tanto, deberíamos motivar o sensibilizar a la gente para que solicite o realice este tipo de actividades en euskera. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

Y entre las propuestas realizadas por las personas interlocutoras para fomentar la oferta en euskera de los cursos se encuentran las siguientes:

- Concretar siempre la lengua en la que la entidad oferta el curso, —tanto si es en euskera como en castellano—, dando siempre prioridad al euskera y teniendo en cuenta la demanda de años anteriores, con el fin de que la ciudadanía tenga claro el idioma del curso a la hora de inscribirse. También se propone identificar a los/las belarriprest entre las personas asistentes al curso.
- En aquellos municipios en los que el porcentaje de población euskaldun no sea alto, y aunque los cursos dirigidos a personas adultas sigan siendo en castellano, promover la oferta en euskera en los cursos destinados a niños/as y jóvenes. En los casos en que el curso se ofrezca en castellano, se propone hacer un esfuerzo para garantizar una atención personalizada en euskera a los/las asistentes euskaldunes.
- Por el contrario, cuando el porcentaje de euskaldunes sea alto y el curso de carácter práctico (cocina, talla en madera, serigrafía) impartir el curso en euskera, dando la posibilidad de recibir atención personalizada en castellano a quienes no sepan euskera.
- Teniendo en cuenta las dificultades de las instituciones para encontrar ponentes/profesores/as euskaldunes especializadas en diversos ámbitos, elaborar una base de datos general de personas capaces de ofrecer cursos en euskera, clasificados por áreas (igualdad de género, drogodependencias, empleo...).
- Desarrollar iniciativas y un trabajo pedagógico que contribuyan a reforzar las actitudes a favor de los cursos de euskera.

### **3.1.3. Otras actividades dirigidas a la ciudadanía**

Para finalizar con el apartado referido a la imagen de la entidad, a continuación se abordará el porcentaje de información ofrecida en euskera en los contenidos o unidades de información ofrecidos por la entidad en otras actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos...).

Prácticamente el 90% de las instituciones públicas ofrecen este tipo de actividades, con mayor o menor frecuencia. Pero tal y como se ha observado en el apartado de los cursos ofertados a la ciudadanía, las instituciones que ofrecen estas actividades con mayor frecuencia son las capitales y los ayuntamientos de municipios de más de 5 mil habitantes.

**Tabla 21:** Frecuencia con la que se organizan otras actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos ...), según ámbito institucional (%)

	< 5.000 habitantes	> 5.000 habitantes	Capitales	Mancom., cuadrillas	Ayunt., cap., mancom. TOTAL	Diputaciones forales	Gobierno Vasco+ Org. auton.	Entidades públicas indep.	TOTAL
Más de 50 al año	1,4	29,0	66,7	0,0	13,7	33,3	4,0	0,0	12,2
Entre 20-50 al año	7,1	37,1	33,3	11,1	20,3	66,7	8,0	12,5	19,0
Entre 10-20 al año	15,7	21,0	0,0	22,2	18,3	0,0	28,0	12,5	19,0
Menos de 10 al año	64,3	12,9	0,0	50,0	40,5	0,0	36,0	25,0	38,6
Nunca	11,4	0,0	0,0	16,7	7,2	0,0	24,0	50,0	11,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 22:** Frecuencia con la que se organizan otras actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos ...) según territorio histórico e índice de preceptividad que establece el Decreto 86/1997 (solo instituciones de ámbito territorial) (%)

	Territorio histórico			Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997			TOTAL
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	<45%	45 %-70 %	>70 %	
Más de 50 al año	7,4	17,5	13,6	16,7	21,7	7,4	14,1
Entre 20-50 al año	7,4	20,6	27,3	23,8	28,3	14,7	21,2
Entre 10-20 al año	11,1	17,5	21,2	16,7	15,2	20,6	17,9
Menos de 10 al año	48,1	39,7	36,4	26,2	34,8	51,5	39,7
Ninguno	25,9	4,8	1,5	16,7	0,0	5,9	7,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

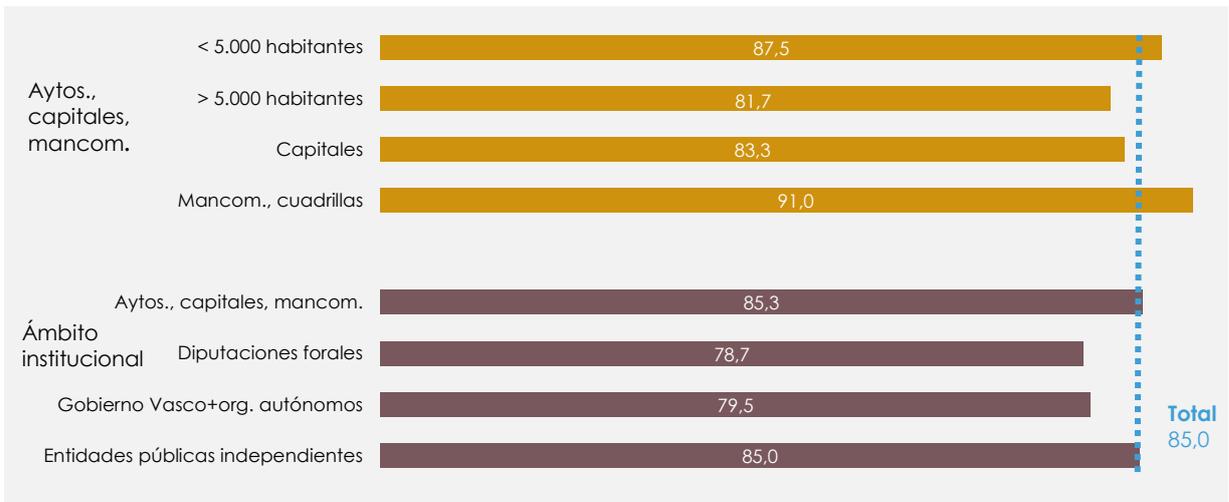
Fuente: Siadeco, 2020

De los contenidos o información expuestos en estas actividades dirigidas a la ciudadanía, una media del 85% se ofrece en euskera. En este caso la diferencia por ámbito institucional es menor que en los dos indicadores anteriores y todos se sitúan en un intervalo de 10 puntos.

A diferencia de en los actos públicos, en el caso de otras actividades dirigidas a la ciudadanía se han tenido en cuenta elementos orales y escritos. Y en los elementos escritos, en general, es más alta la presencia del euskera que en los orales.

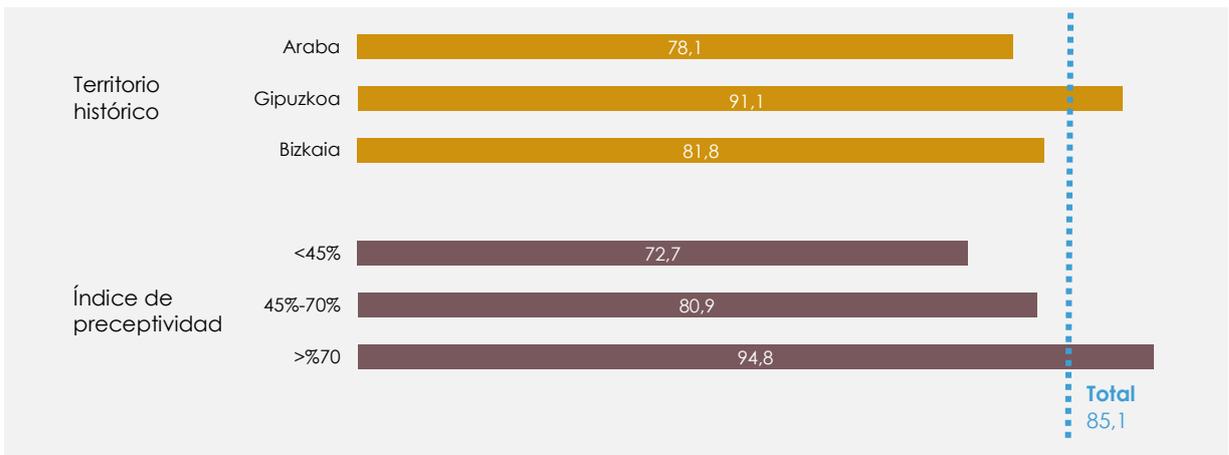
En las instituciones territoriales se repite la tendencia vista hasta ahora, si bien la presencia del euskera en las instituciones de Araba y en aquellas con un índice de preceptividad inferior al 45% es significativamente mayor que en los indicadores anteriores, y las diferencias con el resto son más reducidas.

**Gráfico 9.** Porcentaje de la información expuesta en euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 10.** Diputaciones, mancomunidades y ayuntamientos: porcentaje de la información expuesta en euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Se ha preguntado a la persona interlocutora si ve la necesidad de fomentar la oferta del euskera en su institución y cuál es la mayor carencia que percibe. Las razones, a menudo, son las mismas o similares a las expuestas en los apartados anteriores, pero se vuelve a insistir en dos ideas; las relativas a la demanda ciudadana y al grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos:

- En los municipios ubicados en zonas erdaldunes, la ciudadanía no valora debidamente el euskera; no hay demanda, y la institución no lo considera prioritario.

- Las empresas no están obligadas a cumplir los criterios lingüísticos de la entidad en el caso de que estos no estén incluidos en los criterios de contratación. Incluir dichos criterios sería el primer paso para hacerlos cumplir, e imprescindible para realizar un seguimiento.

Además, las personas interlocutoras mencionan otras deficiencias. Entre ellas cabe destacar: en determinados sectores la oferta en euskera es muy limitada (en el cine, por ejemplo); además, la programación ofrecida en euskera, las campañas, etc. están creadas frecuentemente en castellano, y fomentar la actividad en euskera debería conllevar que dichas actividades fueran creadas en euskera (y no solo traducidas al euskera).

*“Habría que cambiar las costumbres. Ahí es donde hay que incidir, sobre todo; porque la ciudadanía no valora al euskera y la demanda es muy baja. No perciben la necesidad y por tanto no está entre las prioridades de los ayuntamientos”. (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“Las empresas que trabajan para el ayuntamiento deberían hacer suyos los Criterios Lingüísticos Municipales y cumplirlos. Para ello, en la contratación, los criterios lingüísticos deberían estar integrados en el sistema de gestión del ayuntamiento; es la forma más sencilla y eficaz de garantizar su cumplimiento”. (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“La oferta depende muchas veces del mercado, por ejemplo en el caso de la programación cultural (proyecciones de cine, eventos culturales, teatro,...) y el mercado en euskera no genera el suficiente contenido en euskera para ofrecer una programación permanente (especialmente a niños y jóvenes)”. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Sí, habría que fomentarlo. La programación, las campañas, etc. están pensadas en castellano, y difundidas en castellano. Se traducen a euskera, pero creemos que esto no es fomentar el euskera”. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Las campañas y exposiciones se hacen en bilingüe. (...) El problema principal es que muchas veces las campañas están pensadas en castellano y luego se han traducido al euskera”. (Araba. Ayuntamiento)*

*“En general, se cumple bastante bien el uso del euskera en las actividades organizadas de cara a la ciudadanía. No obstante, en la base está el bilingüismo y hay que superarlo, las campañas... surgidas en euskera y desde el euskera”. (Gipuzkoa. Diputación Foral)*

*“Si se puede considerar una carencia, que la mayor parte de lo ofrecido en euskera sea traducción” (Otra entidad pública)*

Y entre las medidas propuestas para fomentar el uso del euskera destacan las siguientes:

- Promover la sensibilización hacia el euskera y hacerlo atractivo, especialmente en los espacios sociolingüísticos erdaldunes.
- Pasar del "bilingüismo equilibrado" aplicado por muchas instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones forales, el propio Gobierno Vasco) en diferentes campañas a dar prioridad al euskera, con el fin de que la población modifique su percepción sobre el euskera e incremente su uso.

- Ofrecer, junto a la oferta de euskera, materias que aborden la cultura e identidad vascas, e integrarlas en la programación cultural de los ayuntamientos.

*“Habría que cambiar las costumbres. Ahí es donde hay que incidir, sobre todo, porque la ciudadanía no valora al euskera y la demanda es muy baja”. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Sería conveniente realizar una comunicación íntegramente en euskera y poner a disposición de las personas que no saben euskera determinados recursos, evitando utilizar de forma sistemática el euskera y el castellano en todas las campañas, etc.; el euskera debería estar normalizado, y utilizar solo el euskera sin complejos.” (Bizkaia, Ayuntamiento)*

*“Por otra parte, en los actos públicos y otras actividades, bien en las organizadas por el ayuntamiento, como en las subvencionadas por él, o desarrolladas en espacios públicos, además de la obligación de utilizar el euskera, y sin entrar en colisión con la naturaleza de cada actividad, indirectamente, se deberían cumplir los criterios de fomentar la identidad y la cultura vascas. En relación con esta última idea, en la programación cultural de los ayuntamientos deberían ocupar más espacio la cultura vasca, la identidad vasca y las actividades destinadas a potenciar los referentes vascos”. (Bizkaia, Ayuntamiento)*

## **3.2. Relaciones orales con la ciudadanía**

A la persona trabajadora de la administración pública se le ha preguntado directamente en qué idioma se dirige a la ciudadanía, en la relación oral. Se le pregunta en qué idioma dirige la primera palabra— el saludo — y, una vez realizado el saludo, en qué idioma ofrece continuar la conversación, tanto en la comunicación telefónica como en la presencial. Por lo tanto, se le pregunta a la persona trabajadora en qué idioma ofrece el servicio, no en qué idioma se desarrolla luego la conversación entre ambas.

También se le ha preguntado qué idioma utiliza con la ciudadanía que prefiere comunicarse en euskera.

En todos los casos se le ha solicitado que indique porcentualmente el número de veces que lo hace en uno u otro idioma.

### **3.2.1. Comunicación telefónica**

#### **(a) Saludo**

El 79,3% del personal de la administración facilita información sobre el idioma utilizado en sus relaciones telefónicas, es decir, mantiene ese tipo de relación con la ciudadanía.

De media, saludan a la ciudadanía en euskera en el 58,2%, y en euskera y castellano en el 12,7% de los casos. En un 29,1% solo saludan en castellano. Es decir, de media, en 7 de cada 10 ocasiones saludan telefónicamente en euskera (solo o en bilingüe) y en 3 de cada 10 en castellano.

Como cabía esperar, el conocimiento de euskera influye notablemente a la hora de utilizar una u otra lengua en el saludo a la ciudadanía. Entre las personas que afirman hablar bien, el uso del euskera es del 87,8%, es decir, en casi 9 de cada 10 casos saludan a la ciudadanía en euskera. Entre quienes lo hablan bastante bien, en 7 de cada 10 casos.

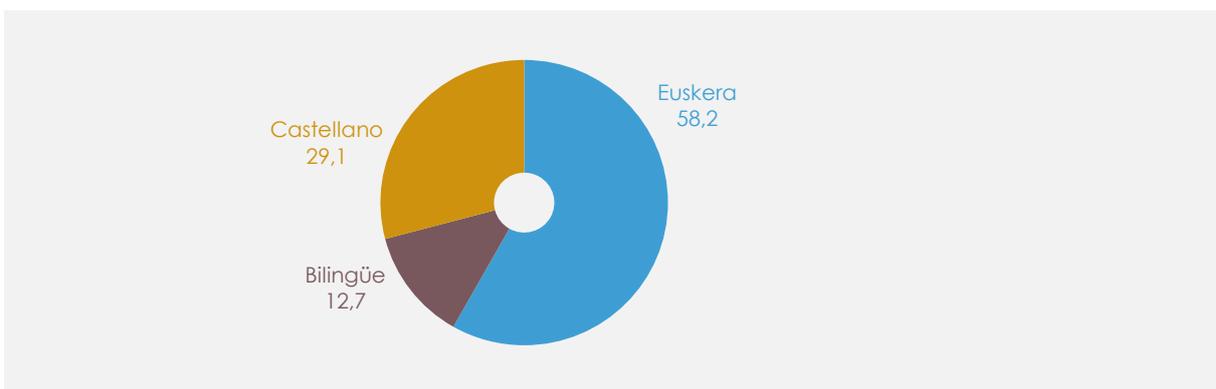
En los ayuntamientos y mancomunidades que no son capitales el uso del euskera también es mayor, y de media se saluda en euskera en 8 de cada 10 ocasiones (solo o en ambas lenguas).

También es algo mayor el uso del euskera en el saludo telefónico entre quienes tienen entre 36 y 45 años y entre quienes tienen contacto telefónico diario con la ciudadanía.

En las entidades guipuzcoanas y en aquellas con un índice de preceptividad superior al 70% está prácticamente generalizado el saludo en euskera.

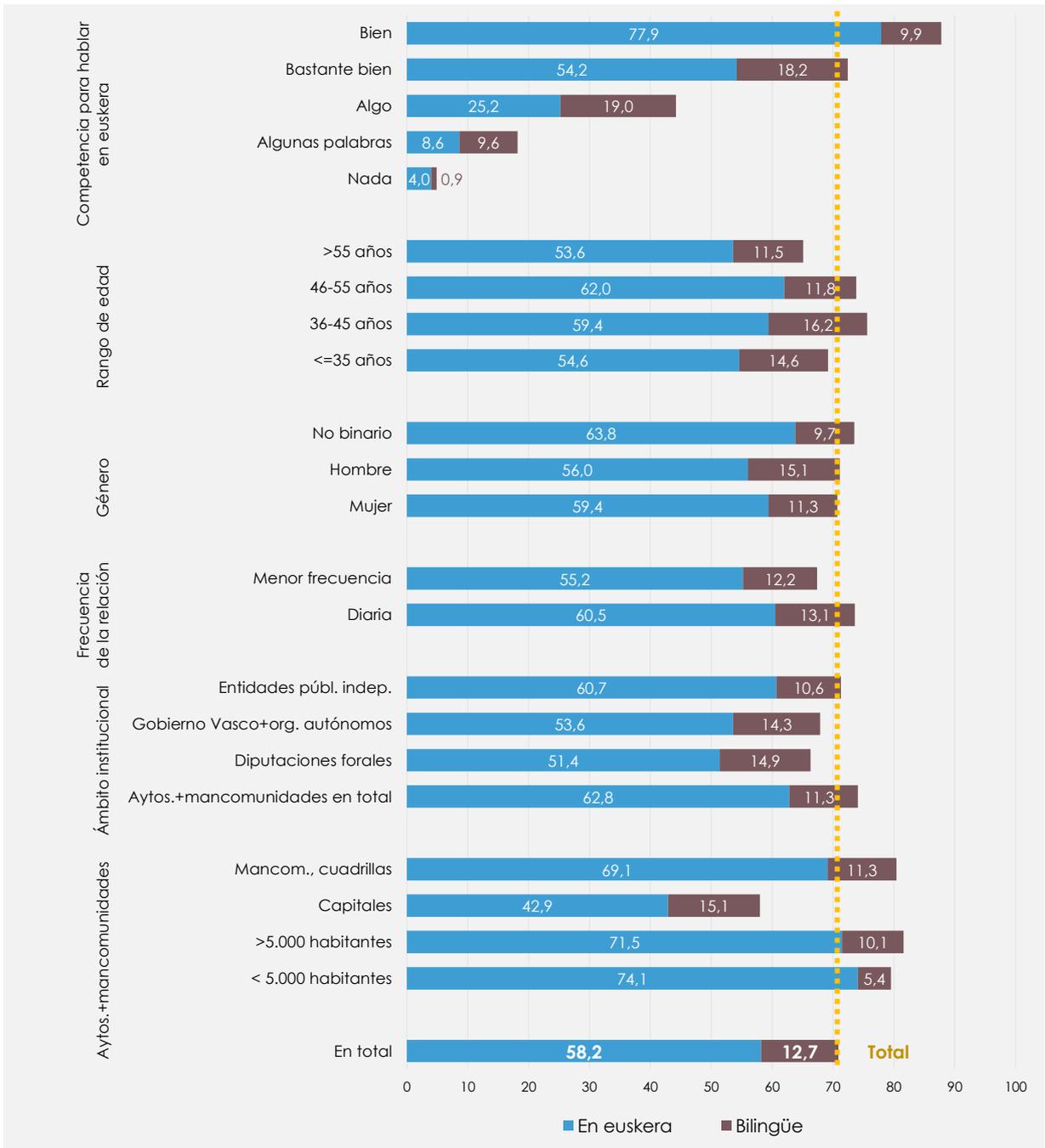
Es significativamente menor, en cambio, en las capitales, en las entidades con un índice de preceptividad inferior al 45%, en las de Araba, y, por supuesto, entre las personas que no alcanzan a hablar bastante bien en euskera.

**Gráfico 11.** Idioma utilizado por las personas trabajadoras en el saludo telefónico (% medio)



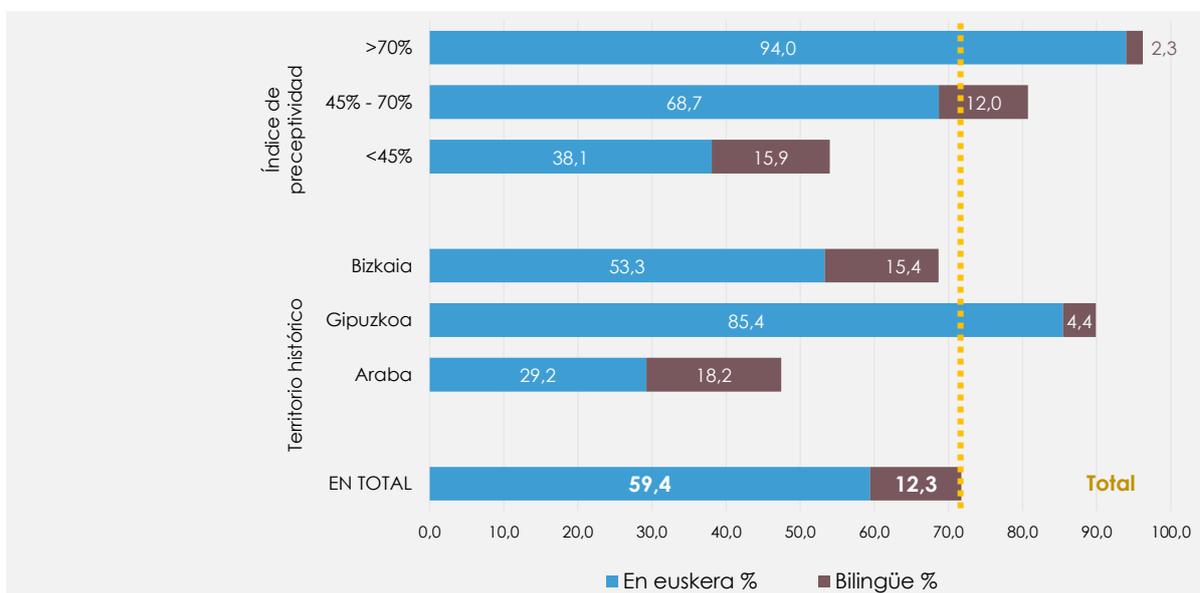
Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 12.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo telefónico en euskera y en bilingüe (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 13.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo telefónico en euskera y en bilingüe (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

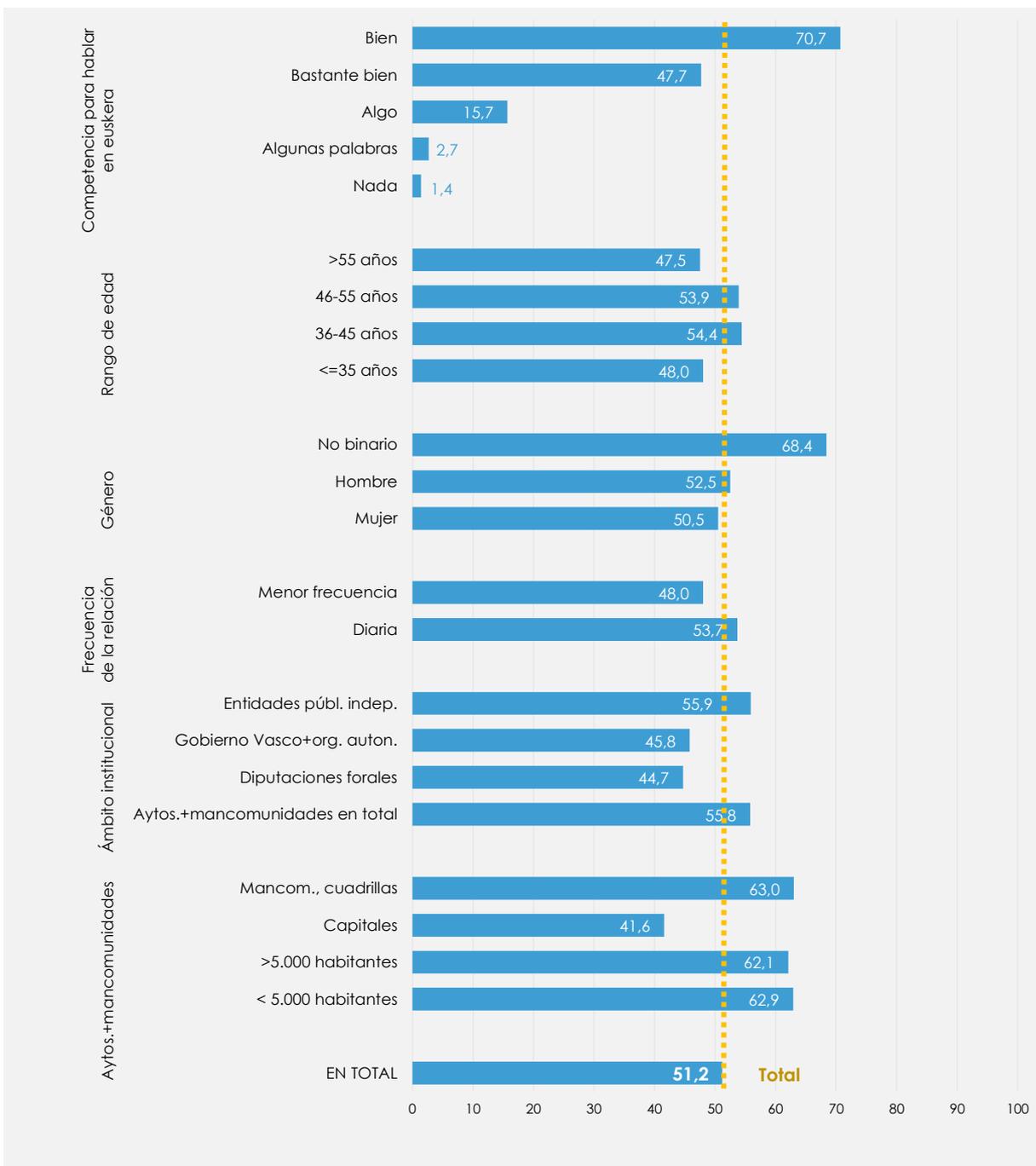
### (b) Posibilidad de continuar la conversación

Una vez realizado el saludo en euskera (solo en euskera o en bilingüe), en ocasiones, el personal de la administración compone la frase en castellano, antes de que la ciudadanía explicita su elección lingüística, e inicia la conversación en castellano. En esta pregunta las opciones de respuesta son euskera y castellano, porque las conversaciones se siguen en uno u otro, no en ambos idiomas.

Según afirman las propias personas trabajadoras, de media, en 5 de cada 10 ocasiones ofrecen la posibilidad de seguir la conversación en euskera (51,2%); es decir, hemos pasado de saludar en euskera en 7 de cada 10 ocasiones, a continuar la conversación en euskera en 5 de cada 10. **Es decir, en 5 de cada 10 ocasiones, la persona trabajadora inicia la conversación en castellano.**

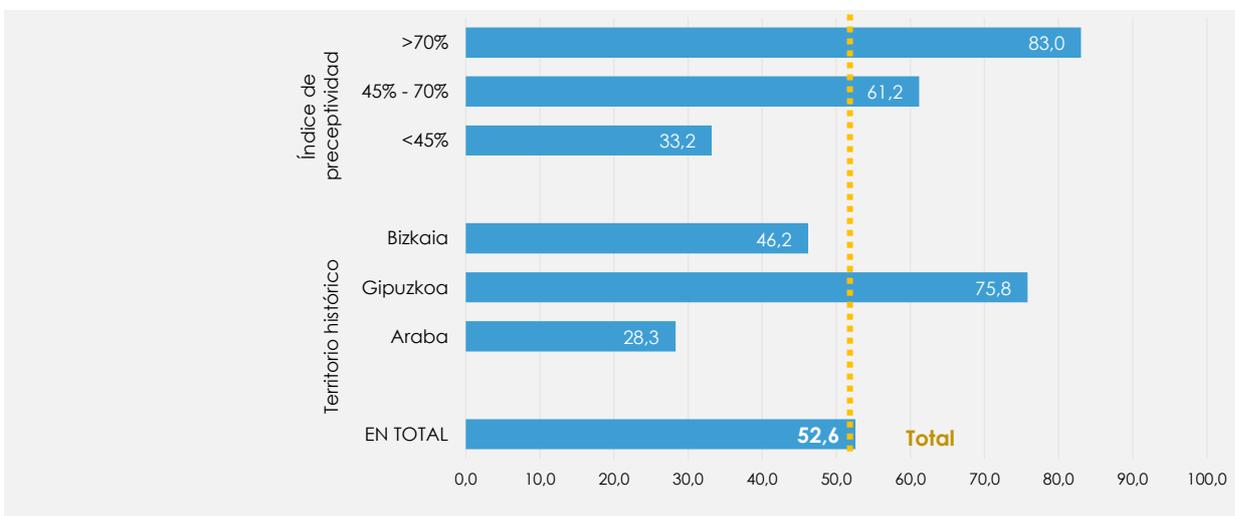
Teniendo en cuenta en qué tipo de institución y entre qué perfil de personas es más frecuente seguir la conversación en euskera, las tendencias se repiten: entre aquellas que hablan bien euskera, y entre las que trabajan en una institución con un índice de preceptividad superior al 75%, en una institución gipuzkoana, y en un ayuntamiento o mancomunidad/cuadrilla que no es capital.

**Gráfico 14.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido) (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 15.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido) (% medio) (Entidades de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

Como se ha comentado, el uso del euskera ha pasado de representar, de media, el 70,7% en el saludo inicial, al 50,1% en la invitación a continuar la conversación en euskera. Es decir, ha descendido 20 puntos.

El mayor descenso se produce, especialmente, cuando la persona trabajadora sabe hablar “algo” o “bastante bien” en euskera. Es decir, entre quienes, probablemente, animados por su motivación o por el criterio de la institución, realizan el saludo en euskera, pero no tienen la seguridad suficiente para continuar la conversación.

Con una pequeña diferencia, el descenso también es notable entre las personas menores de 45 años, el personal de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, y el personal de las diputaciones forales.

### 3.2.2. Relaciones presenciales

El 74,7% del personal de la administración responde a la pregunta referida al idioma con que se relaciona de forma presencial con la ciudadanía; es decir, son aquellas que afirman mantener ese tipo de relación.

#### (a) Saludo

De media, saludan presencialmente a la ciudadanía en euskera en el 55,4% de los casos, y en euskera y

castellano en el 11,1%. En el 33,5% solo saludan en castellano. Es decir, de media, en 2 de cada 3 ocasiones saludan en euskera (%66,5), y en 1 de cada 3 saludan en castellano. Apenas 4,5 puntos menos que por teléfono.

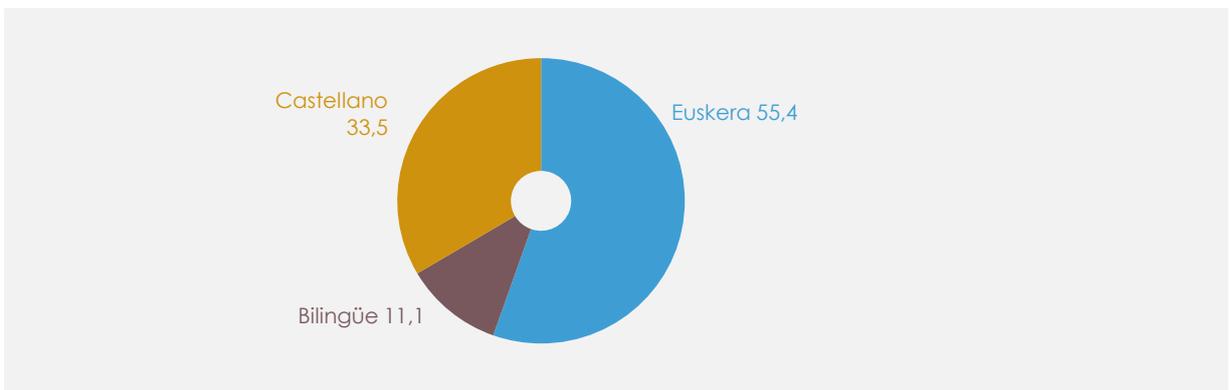
Entre quienes afirman hablar bien en euskera, el uso del euskera asciende al 85,8%, es decir, casi en 9 de cada 10 ocasiones saludan a la ciudadanía en euskera. Entre quienes hablan bastante bien, al 63,9%. Es decir, otra vez se aprecia una gran diferencia entre ambos.

También en los ayuntamientos y mancomunidades que no son capitales, el uso del euskera es ligeramente mayor, y por tramos de edad, de nuevo entre las personas de entre 36 y 45 años.

En las entidades de Gipuzkoa (89,2%) y en las que tienen un índice de preceptividad superior al 70% (96,3%), el saludo en euskera está prácticamente generalizado.

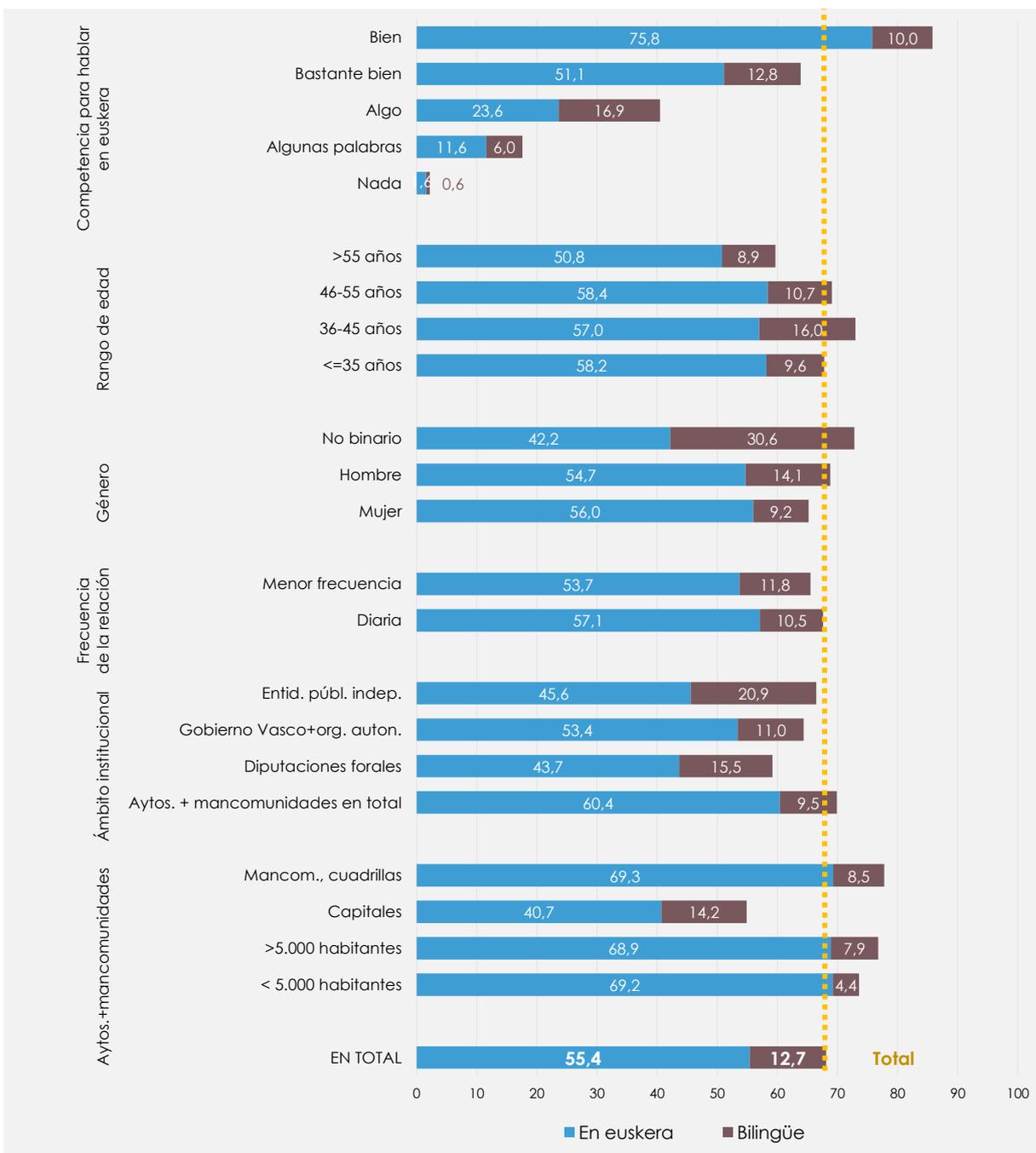
En cambio, es significativamente menor en las capitales, en las entidades con un índice de preceptividad inferior al 45%, en las de Araba, y, por supuesto, entre el personal que no está capacitado para hablar bastante bien en euskera.

**Gráfico 16.** Idioma utilizado por las personas trabajadoras en el saludo presencial (% medio)



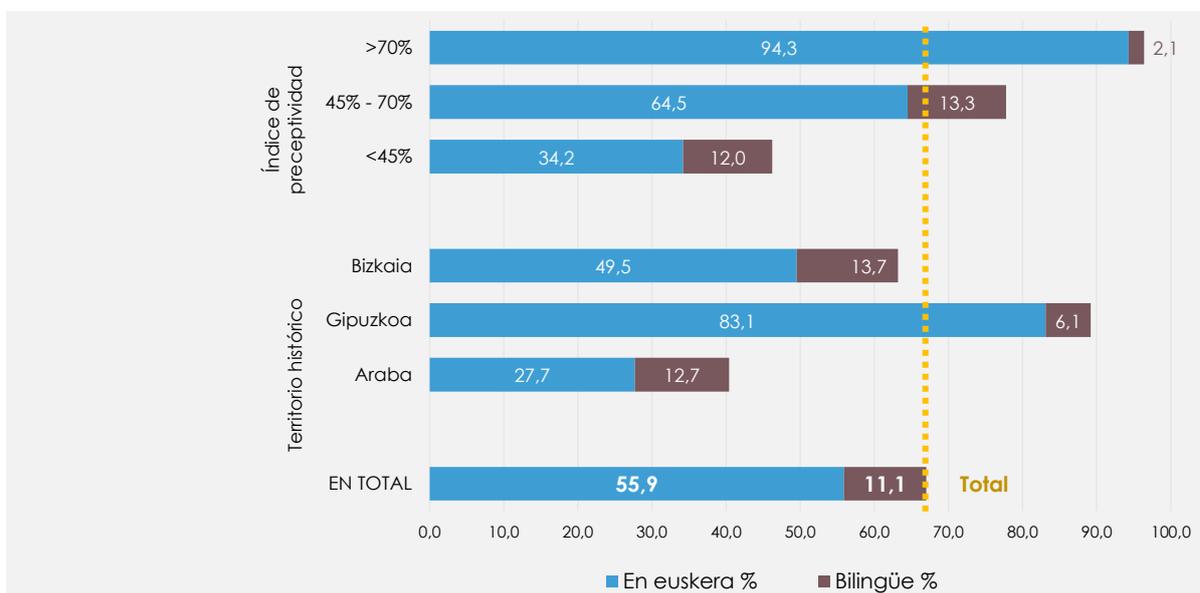
Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 17.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo presencial en euskera y en bilingüe (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 18.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo presencial en euskera y en bilingüe (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



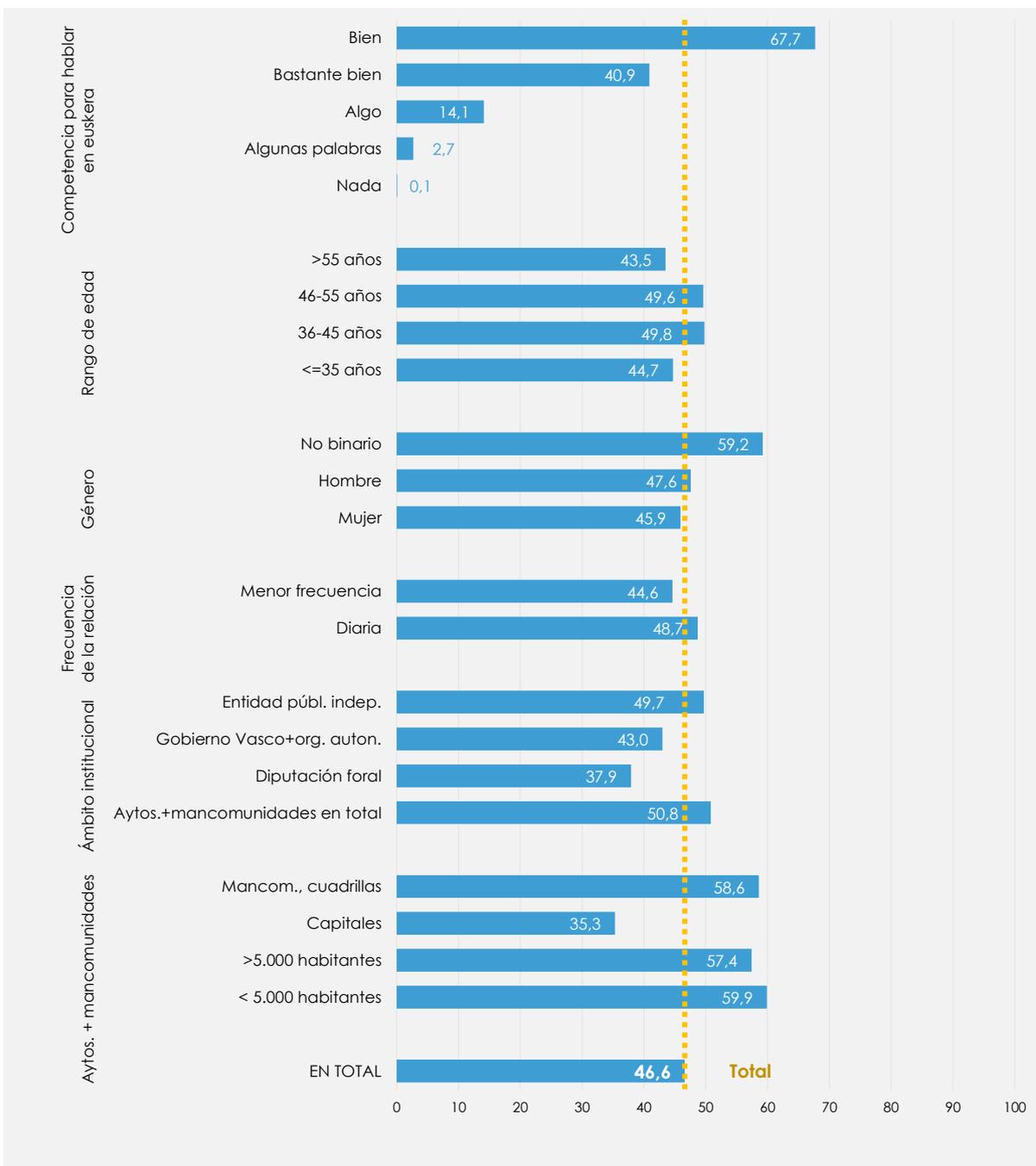
Fuente: Siadeco, 2020

### (b) Posibilidad de continuar la conversación

También en este caso se ha preguntado a las personas trabajadoras en qué idioma inician la conversación, una vez realizado el saludo, presencialmente. Y como se ha visto en la relación telefónica, existe diferencia entre el idioma utilizado para saludar y el idioma ofrecido para iniciar la conversación.

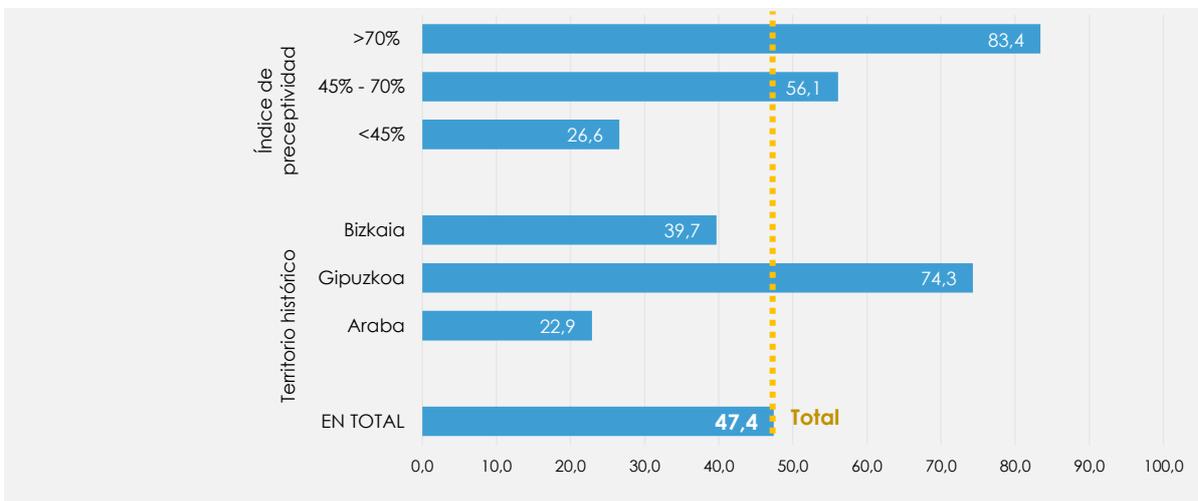
De hecho, según indica la propia persona trabajadora, de media, ofrece la posibilidad de seguir la conversación en euskera en un 46,6% de los casos. Al igual que en las comunicaciones telefónicas, del saludo presencial a la conversación, la oferta de euskera ha descendido 20 puntos. En más de la mitad de los casos, la conversación presencial se inicia en castellano.

**Gráfico 19.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido)(% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 20.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido) (% medio) (Entidades de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

Como se ha comentado, el uso del euskera ha pasado de representar, de media, el 66,5% en el saludo presencial inicial, al 46,6% en la invitación a seguir la conversación en euskera. Es decir, 20 puntos inferior.

La mayor pérdida se produce, como en la relación telefónica, cuando la persona trabajadora habla “algo” o “bastante bien” en euskera; es decir, entre quienes motivados por su interés o por los criterios lingüísticos de la institución pueden saludar en euskera, pero no tienen la seguridad suficiente para continuar la conversación.

Y de nuevo, aunque por muy poco, la diferencia es mayor entre los menores de 45 años, y entre el personal de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y de las diputaciones forales.

### 3.2.3. Respuesta a la demanda en euskera

En la última pregunta relativa a la lengua de servicio, se ha preguntado a la persona trabajadora qué lengua utiliza con la ciudadanía que prefiere la relación oral en euskera.

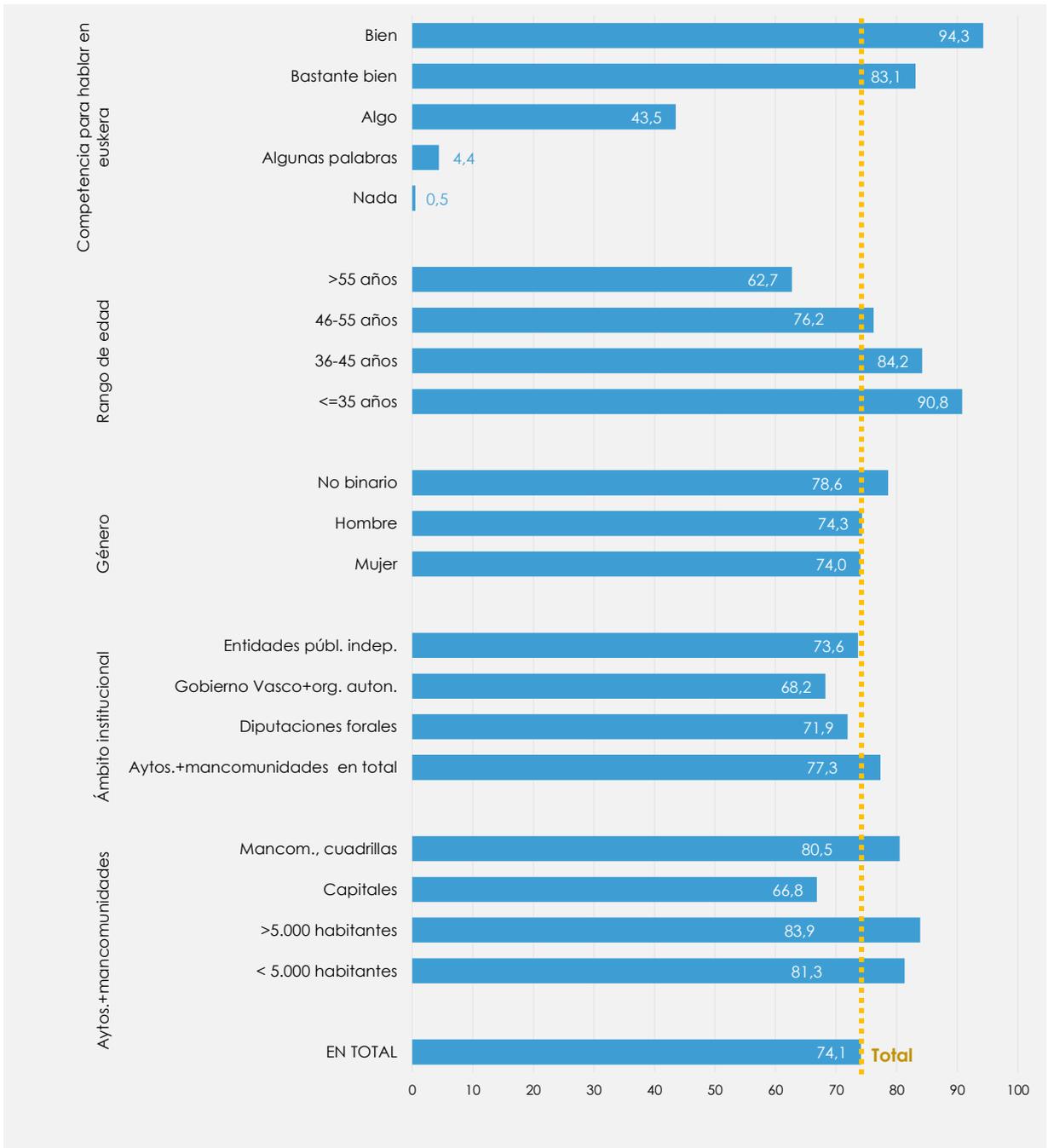
Y en ese caso, el uso medio del euskera es del 74,1%. El uso del euskera es mayor que en los indicadores anteriores; a pesar de ello, con la ciudadanía que prefiere comunicarse en euskera, la relación se produce en castellano en 1 de cada 4 ocasiones.

El uso del euskera supera el 90% entre quienes lo hablan bien; entre el personal de las entidades con un índice de preceptividad superior al 70% ; y entre el personal entidades de Gipuzkoa.

Por debajo de la media, lógicamente, quienes no saben euskera, y algo más bajo en el personal de las capitales y de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, —donde el porcentaje de trabajadores y trabajadoras capaces de expresarse bien y bastante bien en euskera también es algo menor—.

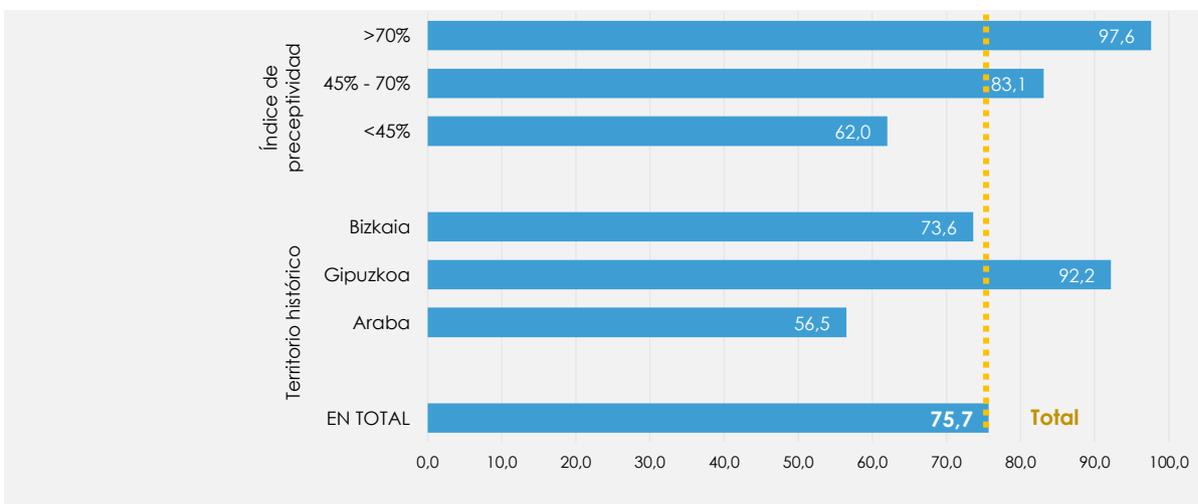
Cabe destacar el elevado uso del euskera del personal menor de 45 años con las personas que prefieren comunicarse en euskera; notablemente más alto que el mostrado por iniciativa propia —tanto telefónica como presencialmente—.

**Gráfico 21.** Frecuencia con que se utiliza el euskera con ciudadanos y ciudadanas que prefieren la relación en euskera (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 22.** Frecuencia con que se utiliza el euskera con ciudadanos y ciudadanas que prefieren la relación en euskera (% medio)(Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

### 3.2.4. Resumen

En la siguiente tabla se muestran todos los indicadores ligados a la lengua de servicio, junto con el porcentaje de trabajadoras y trabajadores que afirman hablar bien y bastante bien en euskera.

En cada tipo de relación, se detalla también la diferencia entre el idioma utilizado para saludar y el utilizado para seguir la conversación.

**Tabla 23:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua de servicio (% medio)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Relación telefónica			Relación presencial			Con las personas que prefieren euskera
	Bien	Bastante bien	Bien + Bastante bien	Frecuencia con que el personal utiliza el euskera en el saludo (% medio)	Una vez realizado el saludo, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que la ciudadanía explicita el idioma elegido) (% medio)	Diferencia (Posibilidad de continuar - Saludo)	Frecuencia con que el personal utiliza el euskera en el saludo (% medio)	Una vez realizado el saludo, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que la ciudadanía explicita el idioma elegido) (% medio)	Diferencia (Posibilidad de continuación - Saludo)	Frecuencia con que se utiliza el euskera con la población que prefiere relacionarse en euskera (% medio)
	%	%	%	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera %
<b>ÁMBITO INSTITUCIONAL</b>										
Ayuntamientos de < 5.000 habitantes	65,7	12,5	78,2	79,4	62,9	-16,5	73,6	59,9	-13,7	81,3
Ayuntamientos de >5.000 habitantes	60,2	20	80,2	81,6	62,1	-19,5	76,8	57,4	-19,4	83,9
Capitales	42,4	20,7	63,1	57,9	41,6	-16,4	54,9	35,3	-19,5	66,8
Mancomunidades, cuadrillas	55,7	23,3	79,0	80,4	63,0	-17,5	77,8	58,6	-19,2	80,5
Ayuntamientos+ Mancomunidades TOTAL	53,8	19,8	73,6	74,0	55,8	-18,2	69,9	50,8	-19,1	77,3
Diputaciones forales	49,4	21	70,4	66,3	44,7	-21,5	59,2	37,9	-21,3	71,9
GV+organismos autónomos	43,2	22,4	65,6	67,9	45,8	-22,1	64,4	43,0	-21,4	68,2
Entidades públicas indep.	45,5	27,3	72,8	71,3	55,9	-15,4	66,5	49,7	-16,8	73,6
TOTAL	50,5	20,7	71,2	70,9	51,2	-19,7	66,5	46,6	-19,9	74,1
<b>FRECUENCIA DE LA RELACIÓN</b>										
Diaria				73,7	53,7	-20,0	67,6	48,7	-19,0	
Menor frecuencia				67,4	48,0	-19,4	65,4	44,6	-20,8	
<b>GÉNERO</b>										
Mujeres	50,1	20,2	70,3	70,7	50,5	-20,3	65,2	45,9	-19,3	74,0
Hombres	51,4	21,7	73,1	71,1	52,5	-18,6	68,8	47,6	-21,2	74,3
No binario	55,3	24,6	79,9	73,5	68,4	-5,1	72,7	59,2	-13,6	78,6
<b>TRAMO DE EDAD</b>										
<=35 años	70,7	25,2	95,9	69,2	48,0	-21,3	67,7	44,7	-23,0	90,8
36-45 años	66,7	18,6	85,3	75,6	54,4	-21,2	73,0	49,8	-23,2	84,2
46-55 años	50,0	22,4	72,4	73,8	53,9	-19,9	69,0	49,6	-19,4	76,2
>55 años	39,8	20,3	60,1	65,1	47,5	-17,6	59,7	43,5	-16,2	62,7
<b>COMPETENCIA PARA HABLAR EN EUSKERA</b>										
Nada	0,0	0,0	0,0	4,9	1,4	-3,5	2,2	0,1	-2,1	0,5
Algunas palabras	0,0	0,0	0,0	18,2	2,7	-15,6	17,6	2,7	-15,0	4,4
Algo	0,0	0,0	0,0	44,2	15,7	-28,6	40,6	14,1	-26,5	43,5
Bastante bien	0,0	100,0	100,0	72,4	47,7	-24,7	63,9	40,9	-23,0	83,1
Bien	100,0	0,0	100,0	87,7	70,7	-17,0	85,8	67,7	-18,1	94,3

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 24:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua de servicio (% medio) (instituciones de ámbito territorial)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Relación telefónica			Relación presencial			Con las personas que prefieren euskera
	Bien	Bastante bien	Bien + Bastante bien	Frecuencia con que el personal utiliza el euskera en el saludo (% medio)	Una vez realizado el saludo, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que la ciudadanía explicita el idioma elegido) (% medio)	Diferencia (Posibilidad de continuar - Saludo)	Frecuencia con que el personal utiliza el euskera en el saludo (% medio)	Una vez realizado el saludo, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que la ciudadanía explicita el idioma elegido) (% medio)	Diferencia (Posibilidad de continuación - Saludo)	Frecuencia con que se utiliza el euskera con la población que prefiere relacionarse en euskera (% medio)
	%	%	%	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera %
<b>TERRITORIO HISTÓRICO</b>										
Araba	32,6	19,7	52,3	47,4	28,3	-19,2	40,4	22,9	-17,5	56,5
Gipuzkoa	75,9	14,4	90,3	89,9	75,8	-14,1	89,2	74,3	-14,9	92,2
Bizkaia	46,2	24,1	70,3	68,7	46,2	-22,5	63,2	39,7	-23,5	73,6
TOTAL	52,4	20,2	72,6	71,8	52,6	-19,1	67,0	47,4	-19,6	75,7
<b>ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD IMPUESTO POR EL DECRETO 86/1997</b>										
< 45%	34,9	22,0	56,9	54,0	33,2	-20,8	46,1	26,6	-19,6	62,0
45%-70%	59,7	21,2	80,9	80,7	61,2	-19,5	77,8	56,1	-21,7	83,1
>70%	88,4	10,0	98,4	96,2	83,0	-13,3	96,3	83,4	-13,0	97,6

Fuente: Siadeco, 2020

## 4. Lengua de trabajo

Una vez analizada la imagen de la institución y la lengua de servicio, se ha pasado a estudiar el idioma utilizado en la actividad interna de las instituciones públicas, es decir, en su actividad laboral, y para ello se ha preguntado al personal qué lengua utiliza en la comunicación interna (oral y escrita) y en la comunicación externa (oral).

### 4.1. Comunicación interna

#### 4.1.1. Escritos internos de la entidad

Se ha preguntado a las trabajadoras y a los trabajadores si escriben textos de carácter interno, textos breves o largos, y si es así, en qué lengua los crean.

Se ha medido la lengua en que el personal crea el texto. Si el texto original se ha creado en castellano, y la versión en euskera se ha realizado a través del traductor automático, y después se ha repasado, corregido y adaptado, se considera que se ha creado en bilingüe. Si la versión en euskera también la elabora la propia persona trabajadora, sin utilizar el traductor automático, y utilizando modelos de texto en euskera anteriores (plantillas), se considera que la lengua de creación es euskera.

##### (a) Textos breves

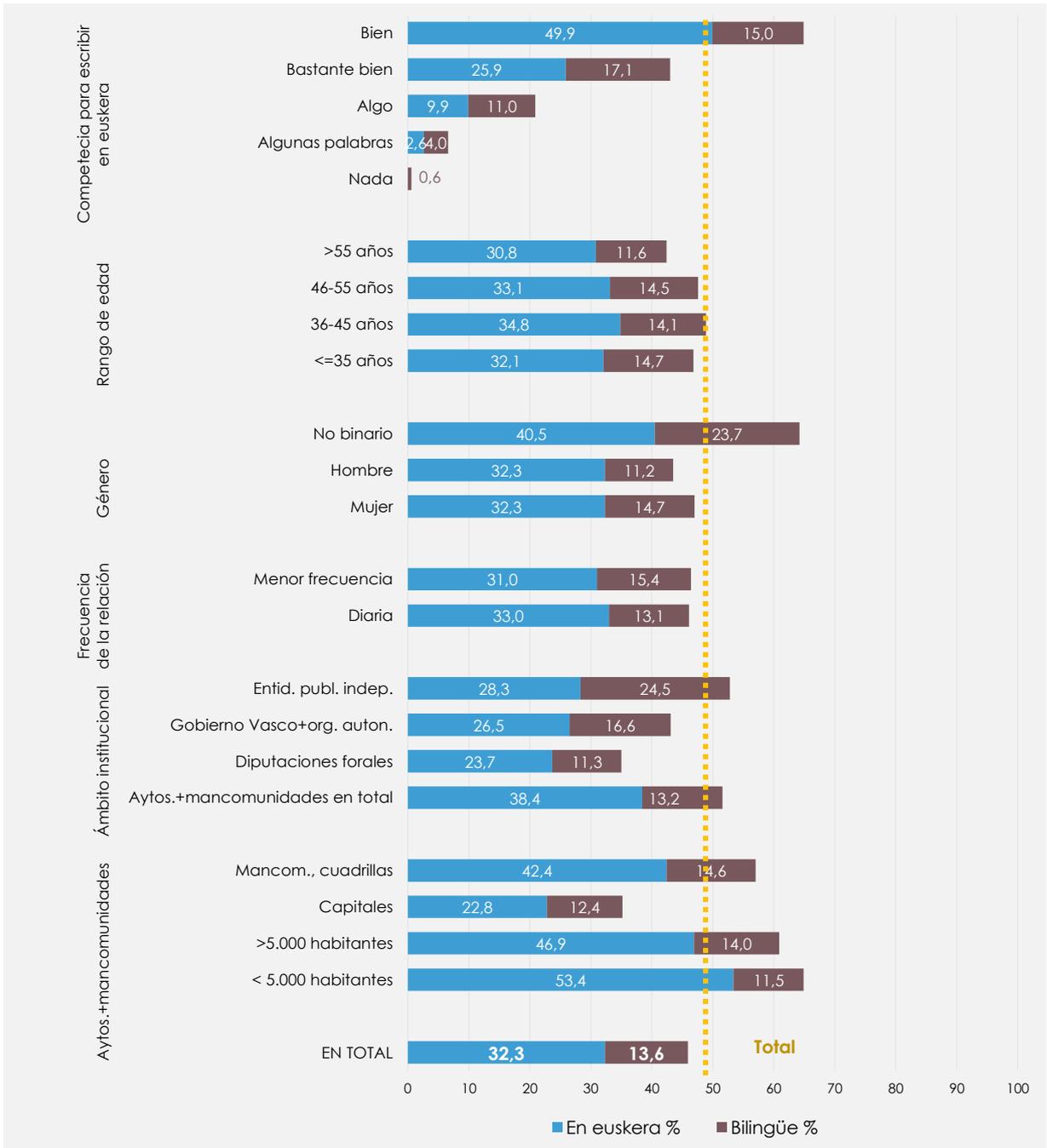
El 92,3% de los trabajadores y las trabajadoras escribe – con mayor o menor frecuencia – textos breves de uso interno para la institución (mails, notas, notificaciones, justificantes, impresos...).

De media, el 45,9% de los textos breves de uso interno se generan en euskera: en un 32,3% íntegramente en euskera, y en un 13,6% en bilingüe. Es decir, más de la mitad se genera en castellano (54,1%).

Entre las personas que afirman escribir bien en euskera, de media, el 64,9% se crea en euskera (solo en euskera o en bilingüe). Entre quienes afirman escribir bastante bien, en cambio, casi 22 puntos menos (43%).

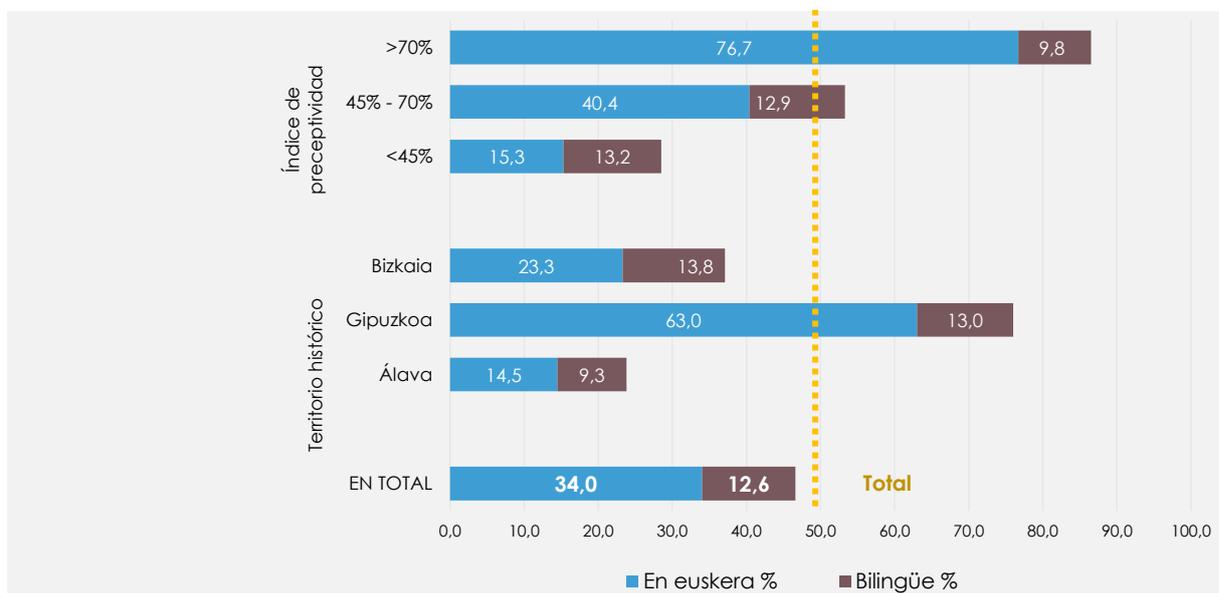
En los ayuntamientos y mancomunidades que no son capitales, el uso del euskera es mayor; y entre ellos destacan los que tienen un índice de preceptividad superior al 70% (86,4%) y los de Gipuzkoa (76,0%).

**Gráfico 23.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo breves (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 24.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo breves (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

### (b) Textos largos

El 56,2% de los trabajadores y las trabajadoras escribe – con mayor o menor frecuencia– textos largos de uso interno para la institución (memorias, informes, proyectos...). Y a ellos corresponden los datos de uso.

De media, el 34,7% de los textos largos de uso interno se generan en euskera: un 22,3% solo en euskera y un 12,4% en euskera y castellano. Es decir, casi dos de cada tres se crean íntegramente en castellano.

Entre las personas que afirman escribir bien en euskera, de media, el 51,7% de los textos largos se generan en euskera (solo en euskera o en ambos). Entre quienes afirman escribir bastante bien, en cambio, casi 23 puntos menos (29,0%).

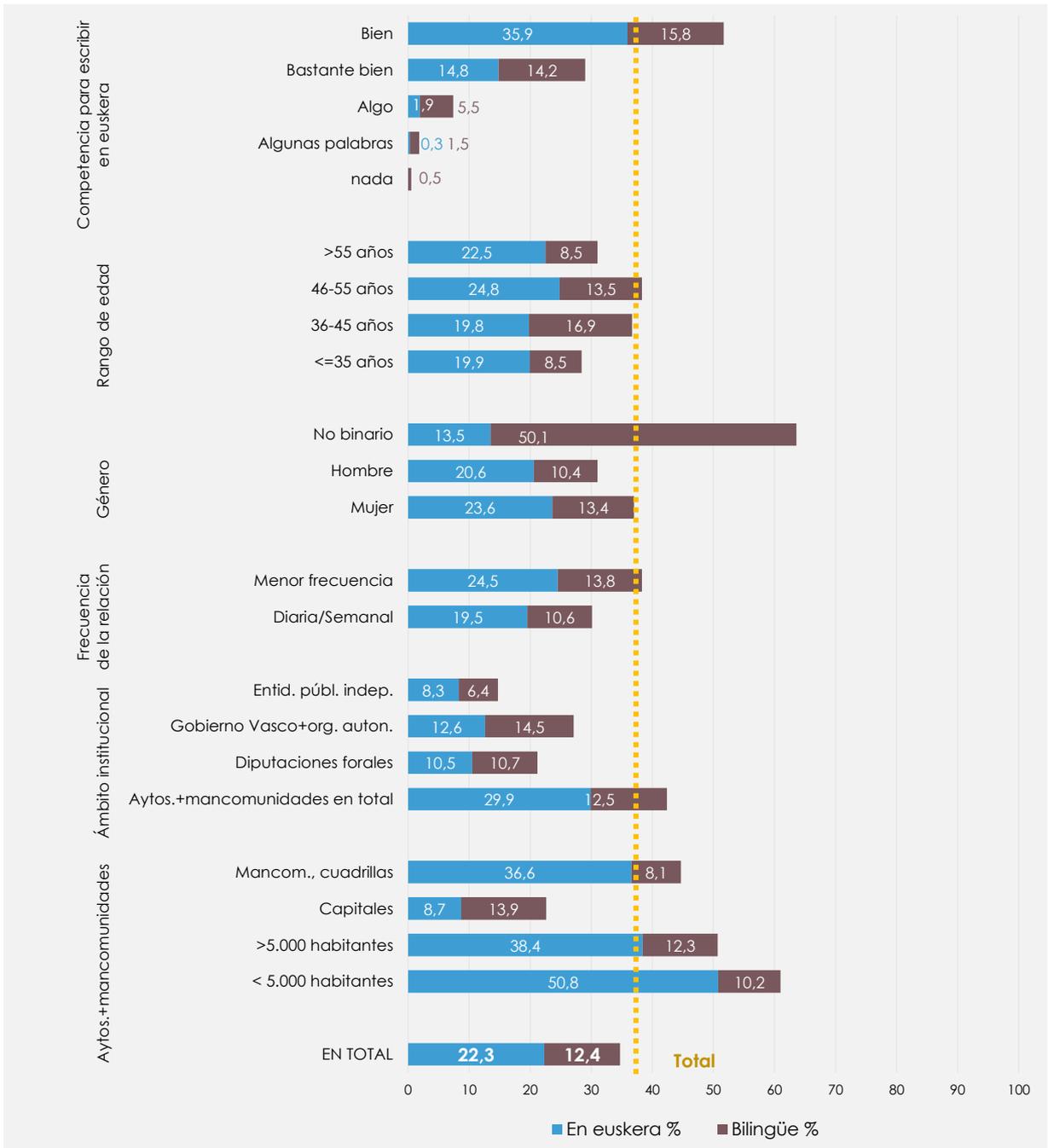
Según la franja de edad, quienes más crean en euskera son las personas de edades comprendidas entre los 36 y los 55 años, y quienes menos, las menores de 35 años —si bien entre ellas son más las que escriben bien—.

En los ayuntamientos y mancomunidades que no son capitales el uso del euskera es mayor; y entre ellos, destacan los que tienen un índice de preceptividad superior al 70% (80,2%) y los gipuzkoanos (63,9%).

El índice de creación de textos largos en euskera, en cambio, es menor —tal y como se ha observado en

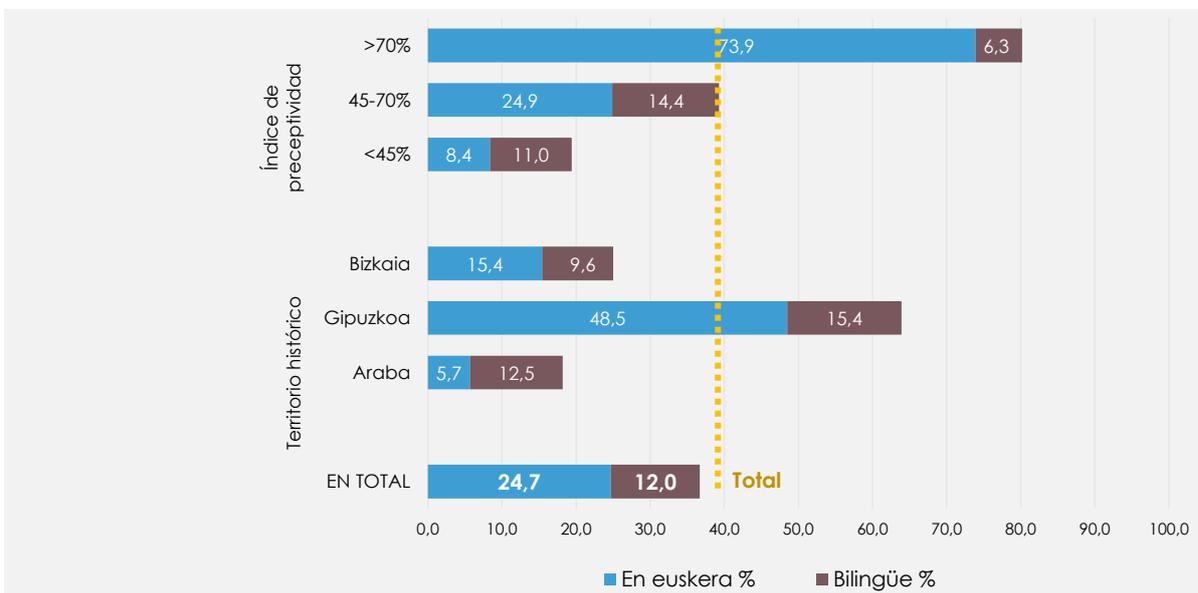
otros indicadores—, en las instituciones alavesas, en aquellas con un índice de preceptividad inferior al 45%, en las diputaciones forales y en las entidades públicas independientes.

**Gráfico 25.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo largos (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 26.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo largos (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

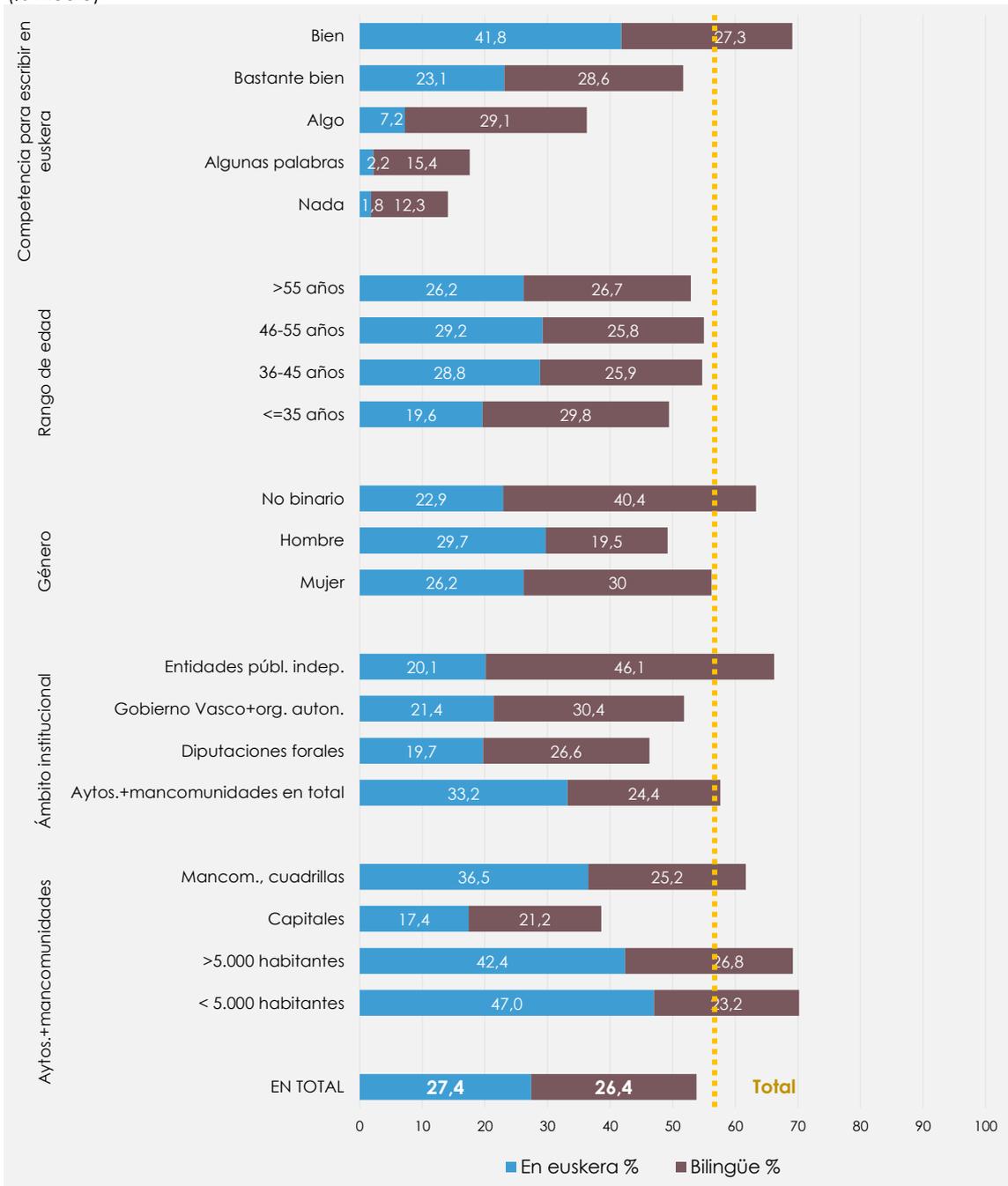
### (c) Idioma en el que llega el texto a la persona destinataria

Después de preguntar al personal en qué lengua crea los textos breves y largos que genera para uso interno de la entidad, se le pregunta en qué idioma los recibe la persona destinataria.

Y de media, el 53,8% de los textos los recibe en euskera; el 27,4% únicamente en euskera, y casi otros tantos en bilingüe.

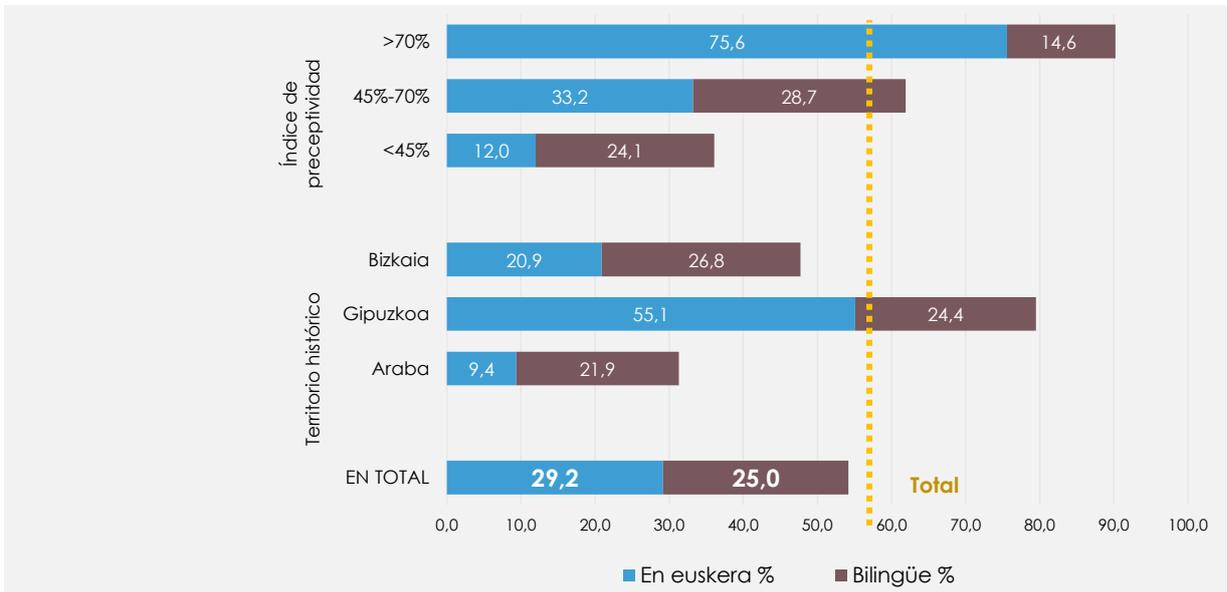
Por lo tanto, si bien, de media, el 45,9% de los textos breves y el 34,7% de los textos largos se crean en euskera, en conjunto, el 53,8% de los textos creados llega en euskera a la persona destinataria. El 46,2% restante únicamente en castellano.

**Gráfico 27.** Frecuencia con que los textos creados para uso interno llegan en euskera a la persona destinataria (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 28.** Frecuencia con que los textos creados para uso interno llegan en euskera a la persona destinataria (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

**(d) Resumen de los elementos escritos**

**Tabla 25:** Personal capacitado para escribir bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua de trabajo (% medio)

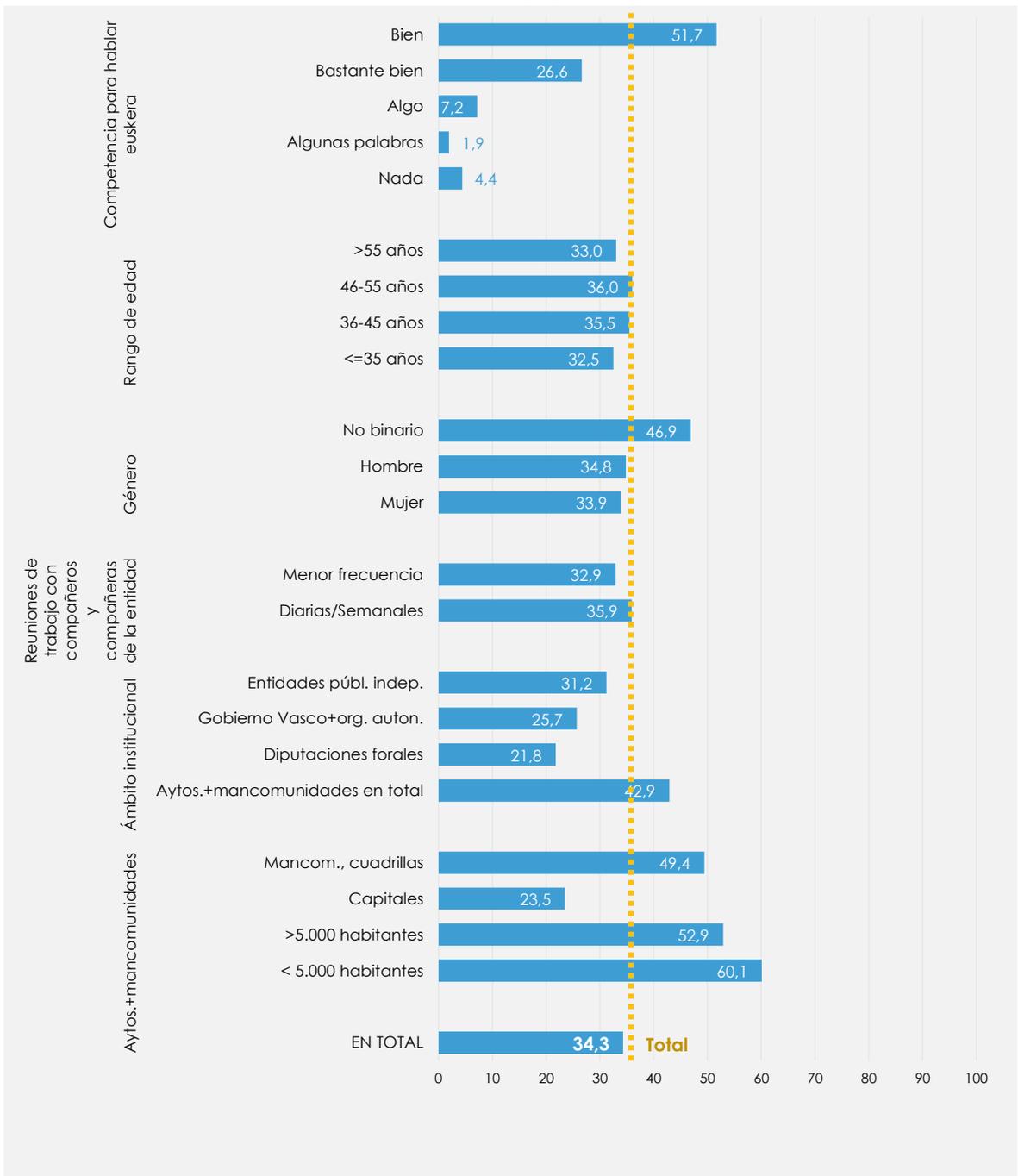
	Personal que escribe bien y bastante bien en euskera (%)			Frecuencia con que el personal crea en euskera textos de trabajo breves (% medio)	Frecuencia con que el personal crea en euskera textos de trabajo largos (% medio)	Frecuencia con que los textos creados para uso interno de la entidad llegan en euskera al destinatario/a (% medio)
	Bien	Bastante bien	Bien + Bastante bien	Euskera + bilingüe %	Euskera + bilingüe %	Euskera + bilingüe %
<b>ÁMBITO INSTITUCIONAL</b>						
Ayuntamientos de < 5.000 habitantes	55,9	18,4	74,3	64,8	61,0	70,3
Ayuntamientos de >5.000 habitantes	54,2	24,8	79,0	60,8	50,7	69,2
Capitales	40,0	22,2	62,2	35,2	22,6	38,6
Mancomunidades, cuadrillas	49,4	25,7	75,1	57,0	44,7	61,7
Ayuntamientos+Mancomunidades	48,9	23,4	72,3	51,7	42,4	57,6
TOTAL	46,1	24,5	70,6	45,9	34,7	53,8
Diputaciones forales	46,2	25,4	71,6	35,0	21,2	46,3
GV+organismos autónomos	39,1	25,8	64,9	43,1	27,2	51,8
Entidades públicas independientes	42,4	33,3	75,7	52,8	14,7	66,2
TOTAL	46,1	24,5	70,6	45,9	34,7	53,8
<b>FRECUENCIA DE LA RELACIÓN</b>						
Diaria				46,1	30,1	
Menor frecuencia				46,4	38,3	
<b>GÉNERO</b>						
Mujeres	47,0	24,0	70,9	47,0	37,0	56,2
Hombres	44,9	25,3	70,3	43,6	30,9	49,2
No binario	47,9	32,0	79,9	64,2	63,6	63,3
<b>TRAMO DE EDAD</b>						
<=35 años	74,6	21,5	96,1	46,7	28,4	49,4
36-45 años	66,2	22,5	88,8	49,0	36,7	54,7
46-55 años	46,3	27,7	74,0	47,5	38,2	55,0
>55 años	29,8	23,7	53,4	42,4	31,1	52,9
<b>COMPETENCIA PARA ESCRIBIR EN EUSKERA</b>						
Nada			0,0	0,6	0,5	14,1
Algunas palabras			0,0	6,6	1,9	17,5
Algo			0,0	20,9	7,3	36,3
Bastante bien		100,0	100,0	43,0	29,0	51,7
Bien	100,0		100,0	64,9	51,7	69,1
<b>Diputaciones, Mancomunidades, Ayuntamientos</b>						
<b>Territorio histórico</b>						
Araba	30,7	21,6	52,3	23,8	18,2	31,2
Gipuzkoa	67,4	20,9	88,3	76,0	63,9	79,5
Bizkaia	43,5	26,9	70,4	37,1	25,0	47,7
TOTAL	48,1	24,0	72,1	46,6	36,6	54,2
<b>Indice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997</b>						
< 45%	35,0	22,8	57,8	28,5	19,5	36,1
45%-70%	53,5	26,1	79,6	53,3	39,3	62,0
>70%	74,8	20,8	95,6	86,4	80,1	90,1

Fuente: Siadeco, 2020

#### 4.1.2. Lengua hablada en las reuniones internas de trabajo de la entidad

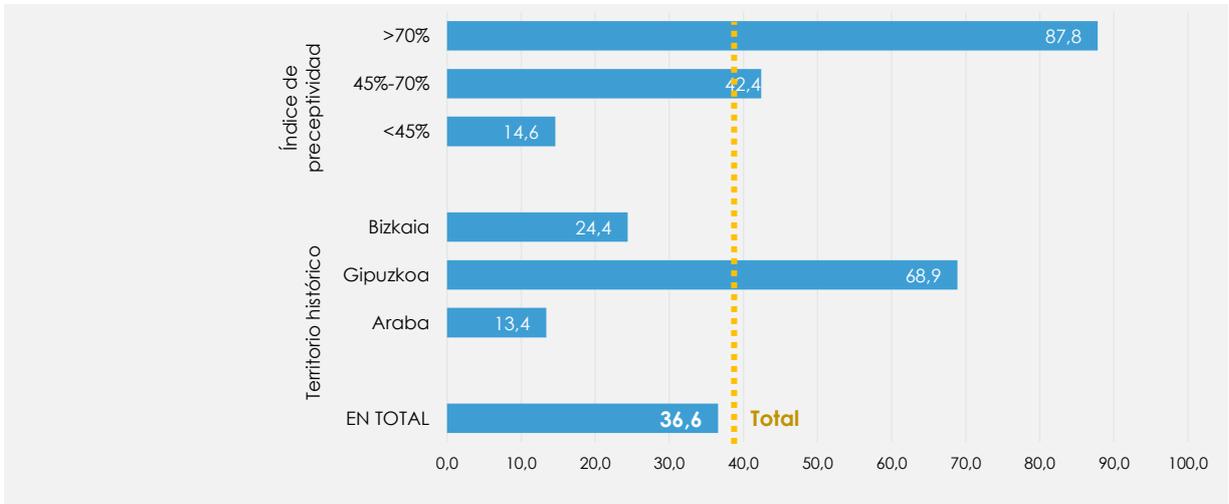
El 82,8% del personal afirma tener reuniones de trabajo, y en esas reuniones, de media, el uso del euskera es del 34,3% ; es decir, una tercera parte. Dos terceras partes se realizan en castellano.

**Gráfico 29 .** Uso oral del euskera en las reuniones de trabajo (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 30.** Uso oral del euskera en las reuniones de trabajo (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



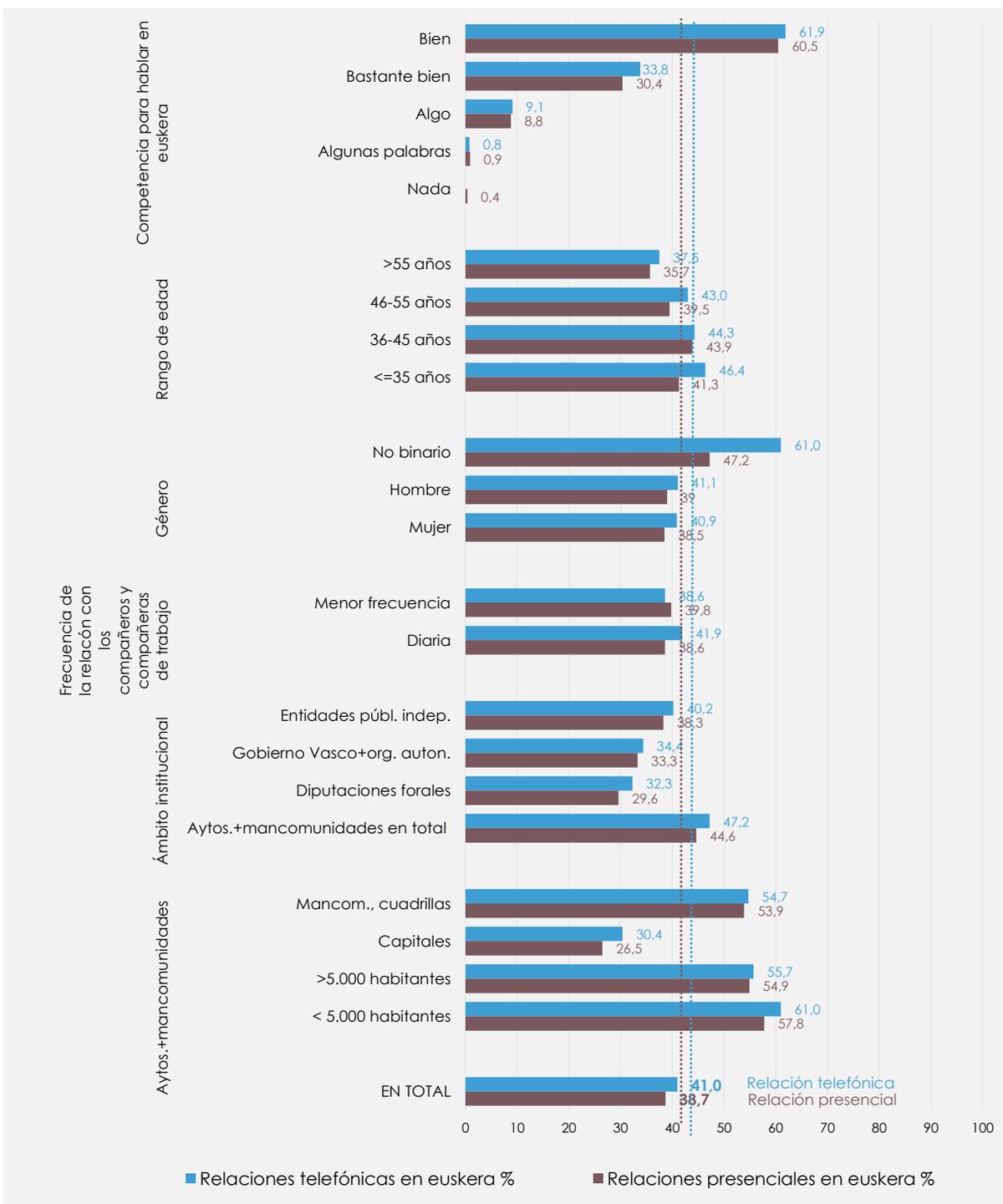
Fuente: Siadeco, 2020

#### 4.1.3. Lengua hablada en las relaciones internas: vía telefónica y presencial

El 91,5% de las trabajadoras y los trabajadores declara tener contacto telefónico con sus compañeros y compañeras y casi todos/todas – el 97,1%-, presencial. A estas personas corresponden las siguientes respuestas.

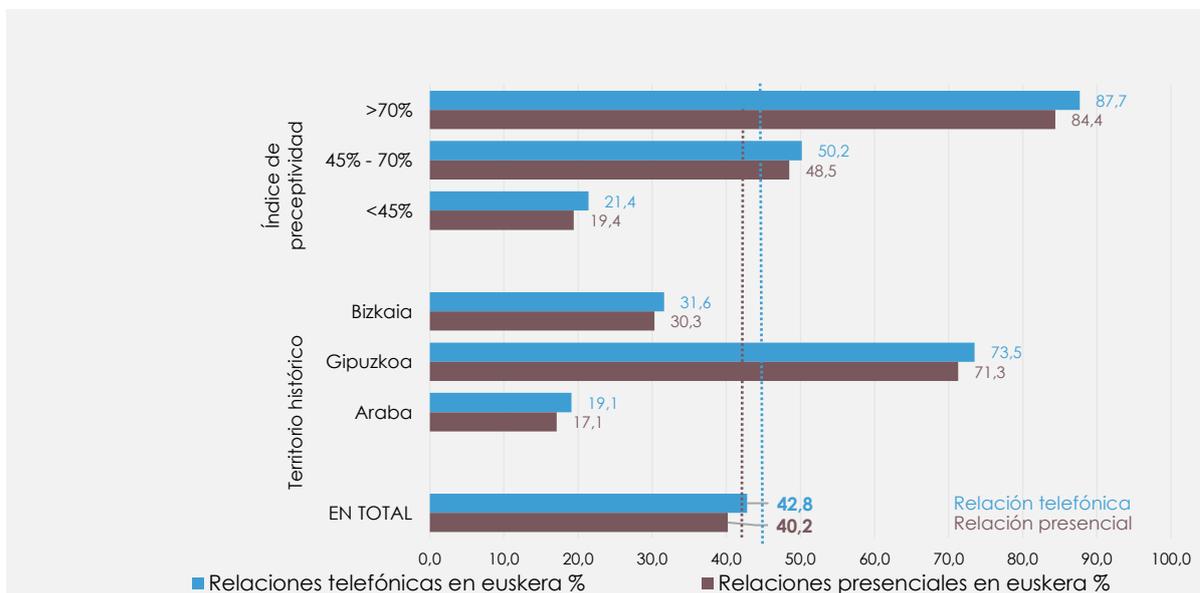
En las relaciones telefónicas, el uso medio del euskera es del 41% y algo inferior en las presenciales (38,7%). Por lo tanto, en general, el castellano predomina en las relaciones entre los trabajadores y trabajadoras, ya que en 6 de cada 10 casos la relación se desarrolla en castellano.

**Gráfico 31.** Uso del euskera en las relaciones orales con compañeros y compañeras: telefónicas y presenciales (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 32.** Uso del euskera en las relaciones orales con compañeros y compañeras: telefónicas y presenciales (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

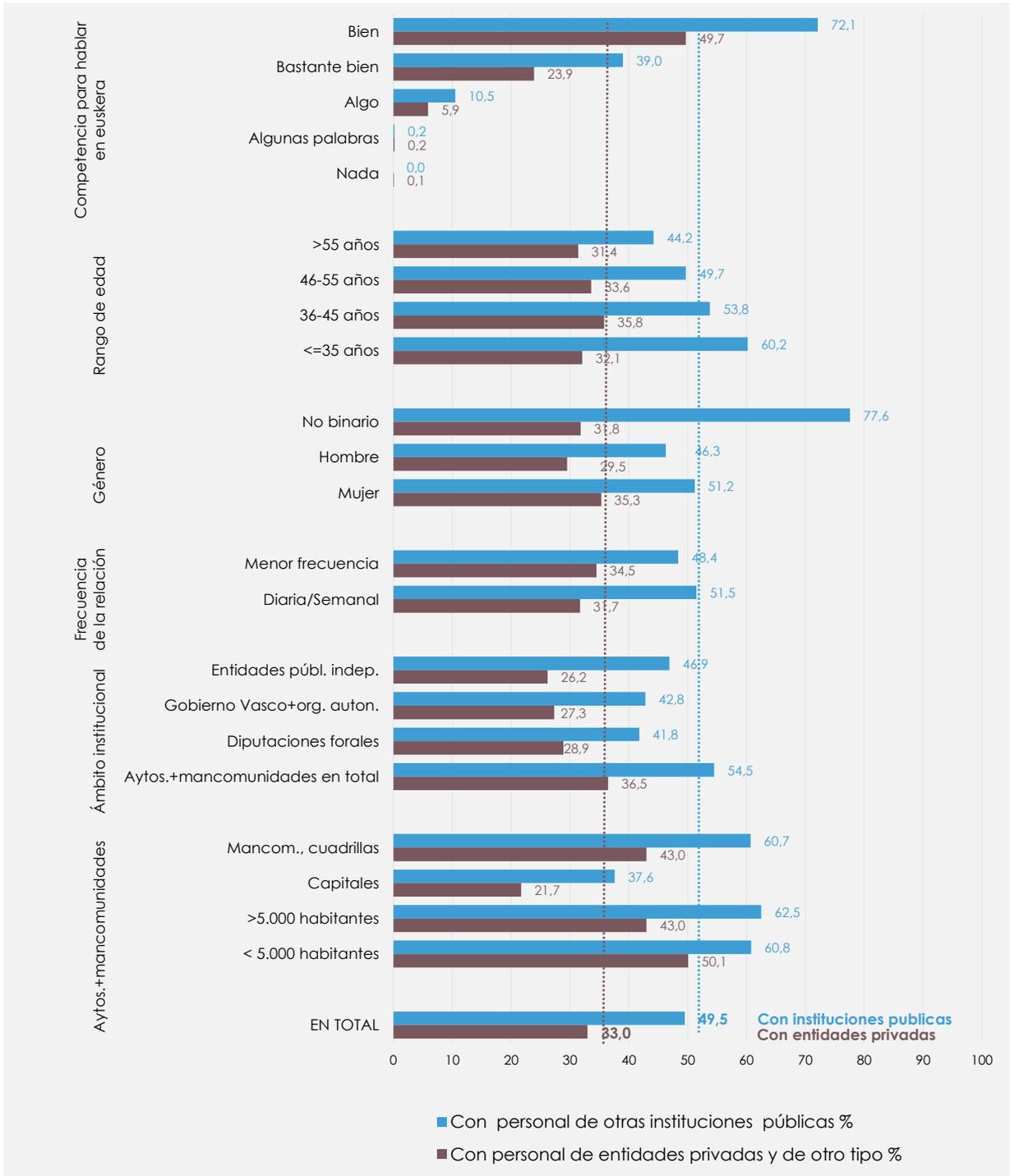
## 4.2. Lengua hablada en la comunicación externa: con otras instituciones públicas y con entidades privadas y de otro tipo

El 70% de las y los trabajadores afirma mantener relaciones orales con personal de otras administraciones públicas; y similar porcentaje afirma mantenerlas con personas de entidades privadas o de otro tipo.

El uso medio del euskera en las relaciones orales con el personal de otras entidades públicas es del 49,5%, y menor con el personal de entidades privadas y de otro tipo (33%).

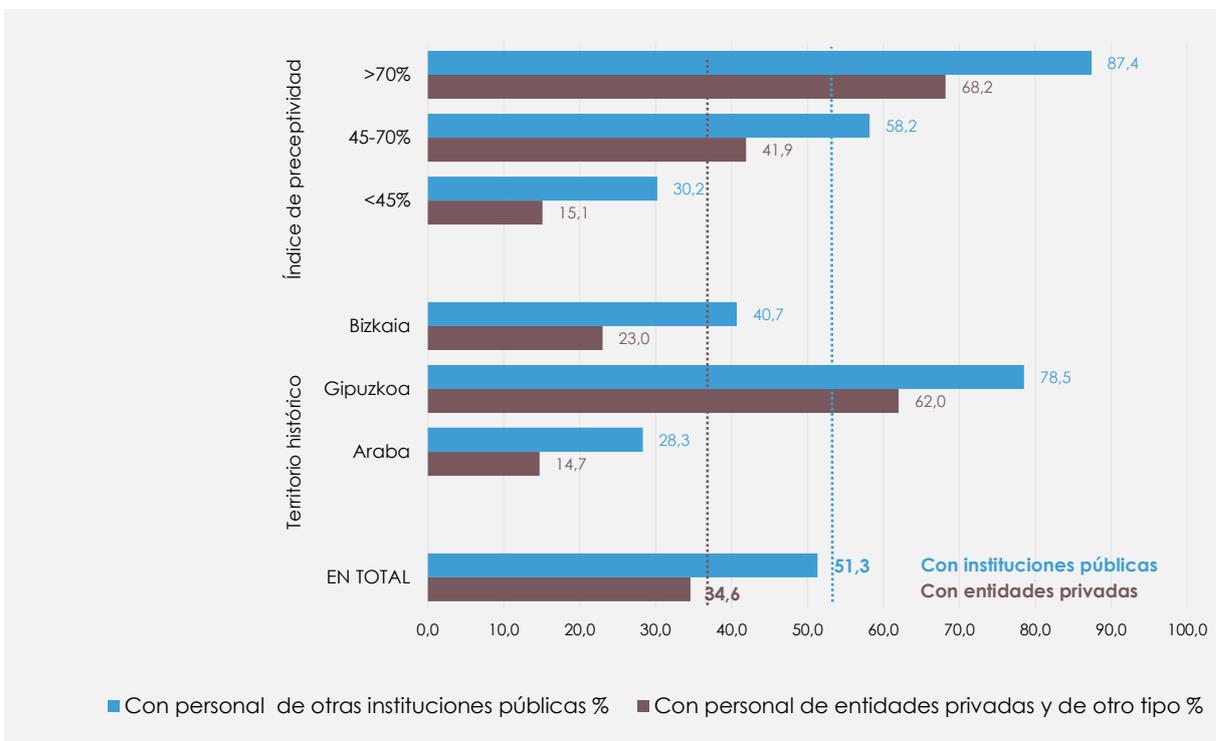
Por lo tanto, el euskera se utiliza más con el personal de otras instituciones públicas que con el personal de la propia institución; pero, con quien menos se utiliza es con el personal de entidades privadas o de otro tipo.

**Gráfico 33.** Uso del euskera en las relaciones orales con personal de otras instituciones públicas y de entidades privadas o de otro tipo (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 34.** Uso del euskera en las relaciones orales con personal de otras instituciones públicas y de entidades privadas o de otro tipo (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

### 4.3. Resumen: lengua hablada en comunicaciones internas y externas

**Tabla 26:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua hablada en comunicaciones internas y externas (% medio)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Lengua hablada en las reuniones de trabajo (% medio)	Lengua hablada en la relación telefónica y presencial con los compañeros/compañeros de trabajo (% medio)		Lengua hablada en la relación externa (% medio)	
	Bien	Bastante bien	Bien + Bastante bien		En las relaciones telefónicas	En las relaciones presenciales	Con personal de otras instituciones públicas	Con personal de entidades privadas y de otro tipo
	%	%	%		Euskera %	Euskera %	Euskera %	Euskera %
<b>ÁMBITO INSTITUCIONAL</b>								
<i>Ayuntamientos de &lt; 5.000 habitantes</i>	65,7	12,5	78,2	60,1	61,0	57,8	60,8	50,1
<i>Ayuntamientos de &gt;5.000 habitantes</i>	60,2	20	80,2	52,9	55,7	54,9	62,5	43,0
<i>Capitales</i>	42,4	20,7	63,1	23,5	30,4	26,5	37,6	21,7
<i>Mancomunidades, cuadrillas</i>	55,7	23,3	79,0	49,4	54,7	53,9	60,7	43,0
<b>Ayuntamientos+Mancomunidades TOTAL</b>	<b>53,8</b>	<b>19,8</b>	<b>73,6</b>	<b>42,9</b>	<b>47,2</b>	<b>44,6</b>	<b>54,5</b>	<b>36,5</b>
Diputaciones forales	49,4	21,0	70,4	21,8	32,3	29,6	41,8	28,9
GV+organismos autónomos	43,2	22,4	65,6	25,7	34,4	33,3	42,8	27,3
Entidades públicas independientes	45,5	27,3	72,8	31,2	40,2	38,3	46,9	26,2
<b>TOTAL</b>	<b>50,5</b>	<b>20,7</b>	<b>71,2</b>	<b>34,3</b>	<b>41,0</b>	<b>38,7</b>	<b>49,5</b>	<b>33,0</b>
<b>FRECUENCIA DE LA RELACIÓN</b>								
Diaria				35,9	41,9	38,6	51,5	31,7
Menor frecuencia				32,9	38,6	39,8	48,4	34,5
<b>GÉNERO</b>								
Mujeres	50,1	20,2	70,3	33,9	40,9	38,5	51,2	35,3
Hombres	51,4	21,7	73,1	34,8	41,1	39,0	46,3	29,5
No binario	55,3	24,6	79,9	46,9	61,0	47,2	77,6	31,8
<b>TRAMO DE EDAD</b>								
<=35 años	70,7	25,2	95,9	32,5	46,4	41,3	60,2	32,1
36-45 años	66,7	18,6	85,3	35,5	44,3	43,9	53,8	35,8
46-55 años	50,0	22,4	72,4	36,0	43,0	39,5	49,7	33,6
>55 años	39,8	20,3	60,1	33,0	37,5	35,7	44,2	31,4
<b>COMPETENCIA PARA HABLAR EN EUSKERA</b>								
Nada				4,4	0	0,4	0	0,1
Algunas palabras				1,9	0,8	0,9	0,2	0,2
Algo				7,2	9,1	8,8	10,5	5,9
Bastante bien		100,0	100,0	26,6	33,8	30,4	39,0	23,9
Bien	100,0		100,0	51,7	61,9	60,5	72,1	49,7

Nota: en la relación con compañeros/as de trabajo, las opciones de frecuencia son "diaria" y "menor frecuencia".

**Tabla 27:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua hablada en comunicaciones internas y externas (% en euskera) (Instituciones de ámbito territorial)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Lengua hablada en las reuniones de trabajo (% medio)	Lengua hablada en la relación telefónica y presencial con las compañeras/compañeros de trabajo (% medio)		Lengua hablada en la relación externa (% medio)	
	Bien	Bastante bien	Bien+ bastante bien		En las relaciones telefónicas	En las relaciones presenciales	Con personal de otras instituciones públicas	Con personal de otras entidades privadas y de otro tipo
	Euskera %	Euskera %	Euskera %		Euskera %	Euskera %	Euskera %	Euskera %
<b>Territorio histórico</b>								
Araba	32,6	19,7	52,3	13,4	19,1	17,1	28,3	14,7
Gipuzkoa	75,9	14,4	90,3	68,9	73,5	71,3	78,5	62,0
Bizkaia	46,2	24,1	70,3	24,4	31,6	30,3	40,7	23,0
TOTAL	52,4	20,2	72,6	36,6	42,8	40,2	51,3	34,6
<b>Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997</b>								
< 45%	34,9	22,0	56,9	14,6	21,4	19,4	30,2	15,1
45%-70%	59,7	21,2	80,9	42,4	50,2	48,5	58,2	41,9
>70%	88,4	10,0	98,4	87,8	87,7	84,4	87,4	68,2

*Nota: en la relación con compañeros/as de trabajo, las opciones de frecuencia son "diaria" y "menor frecuencia".*

## 5. Gestión

En este apartado se han analizado dos aspectos: el idioma de creación de los textos de trabajo (sin distinguir si son breves o largos) y el porcentaje de cursos ofertados en euskera en la formación laboral ofrecida por la propia entidad.

Los datos se han obtenido de dos fuentes diferentes. El primero se ha preguntado a la propia persona trabajadora. El segundo, a la persona interlocutora o representante de la entidad, por entender que puede conocer mejor la oferta global de la entidad.

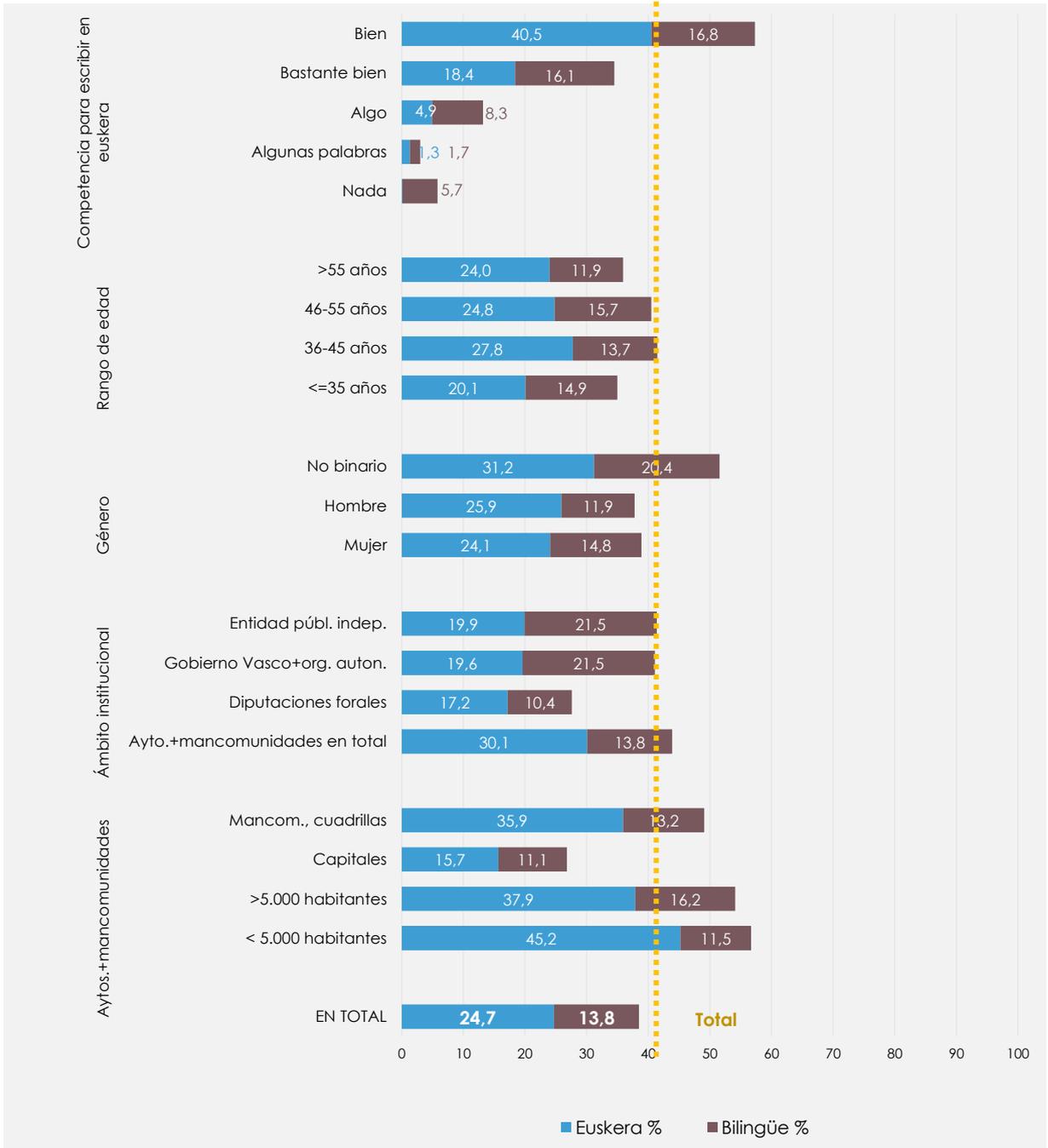
### 5.1. Idioma de creación de textos

Si el texto original se ha creado en castellano y la versión en euskera se ha creado mediante el traductor automático, pero el propio trabajador o trabajadora lo ha repasado, corregido y amoldado, se considera que el texto lo ha creado en bilingüe. Si la versión en euskera también es elaborada por la propia trabajadora o trabajador, y el traductor automático solo se ha utilizado como "corrector" o no se ha utilizado el traductor y se han utilizado modelos de texto en euskera anteriores (plantillas), se considera que el texto se ha creado en euskera.

En general, los textos de trabajo se crean, de media, en un 38,6% en euskera: un 24,7% en euskera y un 13,8% en ambas lenguas. Por lo tanto, 6 de cada 10, se crean en castellano.

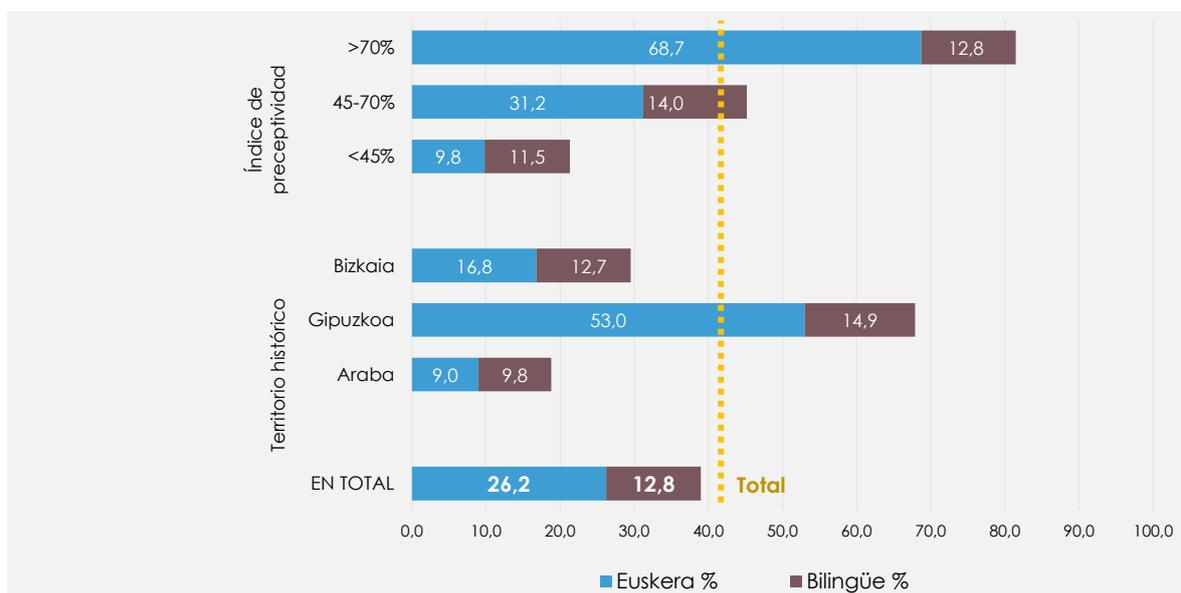
Este indicador es 7 puntos inferior al índice de creación de textos breves en euskera, pero 4 superior al de creación de textos largos.

**Gráfico 35.** Textos de trabajo creados en euskera (solo en euskera o en bilingüe) (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 36.** Textos de trabajo creados en euskera (solo en euskera o en bilingüe) (% medio) (Instituciones de ámbito territorial)



Fuente: Siadeco, 2020

Comparando los resultados de esta evaluación realizada en 2020 con los correspondientes a la Evaluación Final del Vº Período de Planificación, se observa que —según el ámbito institucional—, en los ayuntamientos y mancomunidades se mantiene el porcentaje de textos generados en euskera, mientras que en las diputaciones forales y en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco desciende.

También ha descendido en todos los géneros y franjas de edad, y en todos los niveles de competencia en euskera.

**Tabla 28:** Textos de trabajo creados en euskera (íntegramente y en ambas lenguas) (% medio). Evolución

	Evaluación Final Vº Período de Planificación (2017)			Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)		
	Euskera (%)	Bilingüe (%)	Euskera+ bilingüe (%)	Euskera (%)	Bilingüe (%)	Euskera+ bilingüe (%)
<b>ÁMBITO INSTITUCIONAL</b>						
Ayuntamientos+Mancomunidades TOTAL	26,9	16,3	43,2	30,1	13,8	43,9
Diputaciones forales	19,4	18,0	37,4	17,2	10,4	27,6
GV+organismos autónomos	20,4	20,9	41,3	19,6	17,4	37,0
Otros/Entidades públicas indep.	35,9	23,4	59,3	19,9	21,5	41,4
TOTAL	25,0	18,4	43,4	24,7	13,8	38,6
<b>GÉNERO</b>						
Mujeres	26,5	21,6	48,1	24,1	14,8	38,9
Hombres	22,7	13,5	36,2	25,9	11,9	37,8
No binario				31,2	20,4	51,7

TRAMO DE EDAD						
<=35 años	36,5	15,0	51,5	20,1	14,9	35,0
36-45 años	30,6	18,0	48,6	27,8	13,7	41,4
46-55 años	23,4	19,4	42,8	24,8	15,7	40,5
>55 años	18,9	18,9	37,8	24,0	11,9	36,0
COMPETENCIA PARA ESCRIBIR EN EUSKERA						
Nada	0,1	4,9	5,0	0,1	5,7	5,8
Algunas palabras	0,9	8,9	9,8	1,3	1,7	3,1
Algo	5,4	15,8	21,2	4,9	8,3	13,1
Bastante bien	22,8	21,0	43,8	18,4	16,1	34,5
Bien	42,9	21,2	64,1	40,5	16,8	57,3

**Tabla 29:** Textos de trabajo creados en euskera (íntegramente y en ambas lenguas) (% medio). Evolución

	Evaluación Final Vº Período de Planificación (2017)			Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)		
	Euskera (%)	Bilingüe (%)	Euskera+ bilingüe (%)	Euskera (%)	Bilingüe (%)	Euskera+ bilingüe (%)
TERRITORIO HISTÓRICO						
Araba	6,7	9,8	16,5	9,0	9,8	18,8
Gipuzkoa	47,8	19,1	66,9	53,0	14,9	67,9
Bizkaia	16,3	18,2	34,5	16,8	12,7	29,6
ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD IMPUESTO POR EL DECRETO 86/1997						
< 45%	9,0	15,5	24,5	9,8	11,5	21,3
45%-70%	36,7	20,0	56,7	31,2	14,0	45,2
>70%	69,9	12,9	82,8	68,7	12,8	81,5

*Nota: Las entidades que figuran como "otras entidades independientes" analizadas en el VIº Período de Planificación NO son las mismas que las analizadas en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación.*

## 5.2. Formación

A la persona interlocutora de la entidad se le ha preguntado si la entidad organiza sesiones y/o cursos de formación laboral dirigidos a su personal, y en su caso, aproximadamente el número de cursos que organiza anualmente.

Y tal y como se observa en la tabla, una de cada 3 entidades no ofrece formación laboral, y el grupo más numeroso (casi la mitad), organiza menos de 10 cursos al año.

Entre las entidades que más cursos organizan se encuentran las capitales y las diputaciones forales. Entre quienes menos organizan, los ayuntamientos de menos de 5 mil habitantes: 6 de cada 10 no ofrecen formación alguna a sus trabajadores y trabajadoras.

**Tabla 30:** Frecuencia de cursos y/o sesiones de formación laboral dirigidas al personal, según ámbito institucional (%)

	< 5000 habitantes	> 5000 habitantes	Capitales	Mancom., cuadrillas	Ayuntamientos, capitales, mancom. TOTAL	Diputaciones forales	Gobierno Vasco+ org. aut.	Entidades públicas indep.	TOTAL
Más de 50 al año	0,0	3,2	66,7	0,0	2,6	66,7	8,0	0,0	4,2

Entre 20-50 al año	0,0	8,1	33,3	0,0	3,9	33,3	8,0	0,0	4,8
Entre 10-20 al año	2,9	11,3	0,0	11,1	7,2	0,0	8,0	12,5	7,4
Menos de 10 al año	35,7	58,1	0,0	66,7	47,7	0,0	52,0	75,0	48,7
Nunca	61,4	17,7	0,0	22,2	37,9	0,0	24,0	12,5	34,4
Sin determinar	0,0	1,6	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>								

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 31:** Frecuencia de cursos y/o sesiones de formación laboral dirigidas al personal, según territorio histórico e índice de preceptividad que establece el Decreto 86/1997 (solo instituciones de ámbito territorial) (%)

	Territorio histórico			Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997			TOTAL
	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	< 45 %	45 %-70 %	>70 %	
Más de 50 al año	3,7	4,8	3,0	4,8	8,7	0,0	3,8
Entre 20-50 al año	3,7	6,3	3,0	7,1	6,5	1,5	4,5
Entre 10-20 al año	3,7	4,8	10,6	4,8	13,0	4,4	7,1
Menos de 10 al año	29,6	50,8	50,0	35,7	47,8	52,9	46,8
Nunca	59,3	31,7	33,3	47,6	21,7	41,2	37,2
Sin determinar	0,0	1,6	0,0	0,0	2,2	0,0	0,6
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Siadeco, 2020

En conjunto, la mitad de los cursos se ofertan en euskera (52,6%). En las entidades con un índice de preceptividad superior al 70% se ofrecen en euskera el 86,1%, en las de Gipuzkoa el 77,6% y en las de menos de 5.000 mil habitantes el 72,8%.

Por el contrario, en las capitales se ofrecen en euskera el 21% de los cursos, en las diputaciones forales el 25,5% y en el Gobierno Vasco y organismos autónomos del 33,2%.

**Tabla 32:** Porcentaje de cursos organizados por la institución dirigidos al personal que se ofertan en euskera (%)

Ámbito institucional	Euskera %
< 5.000 habitantes	72,8
> 5.000 habitantes	53,1
Capitales	21,0
Mancomunidades y cuadrillas	55,7
Ayuntamientos, Capitales, Mancomunidades	58,1
Diputaciones forales	25,5
Gobierno Vasco+organismos autónomos	33,2
Entidades públicas independientes	43,0
<b>TOTAL</b>	<b>52,6</b>

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 33:** Porcentaje de cursos organizados por la institución dirigidos al personal que se ofertan en euskera. (%) (Instituciones de ámbito territorial)

Diputaciones, Mancomunidades, Ayuntamientos	Euskera %
TERRITORIO HISTÓRICO	
Araba	14,8
Gipuzkoa	77,6
Bizkaia	47,5
ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD IMPUESTO POR EL DECRETO 86/1997	
< 45%	8,1
45%-70%	54,9
>70%	86,1
<b>TOTAL</b>	<b>57,1</b>

Fuente: Siadeco, 2020

Se ha preguntado a la persona interlocutora cuál es el principal obstáculo para promover la oferta en euskera y qué aspectos habría que impulsar. Subrayan lo siguiente:

- La falta de unos criterios lingüísticos bien definidos o la falta de coordinación entre departamentos —que cada uno organice la formación por su cuenta—, dificulta ofertar la formación en euskera.
- En determinadas instituciones/departamentos tampoco se percibe gran interés por ofrecer la formación en euskera.
- A veces resulta difícil "justificar" la formación en euskera en entidades en las que no hay demanda de euskera y ni siquiera parece útil.
- En las entidades pequeñas es difícil ofrecer formación en dos idiomas y, en el caso de que haya personas o representantes municipales que no sepan euskera, la formación se ofrece en castellano. El servicio de traducción simultánea no se considera muy práctico para el trabajo dentro de la entidad.
- La persona formadora tampoco es siempre euskaldun; y a menudo la inercia también favorece que la formación se siga ofreciendo únicamente en castellano. Cuando la formación ofertada es muy técnica o especializada, a menudo la persona formadora/receptora prefiere impartirla/recibirla en castellano.

*“Como son pocos trabajadores, solo se ofrece en una versión, y como todos no saben euskera, se ofrece en castellano. La única forma de subsanar este vacío sería ofreciéndolo en los dos idiomas.” (Araba. Ayuntamiento)*

*“El criterio suele ser que el personal que tiene acreditado el perfil lingüístico reciba la formación en euskera, pero muchas veces no se cumple, bien porque el curso se ofrece únicamente en castellano, bien porque la persona formadora no es bilingüe, bien por inercia....Señalar también que muchos de los cursos que ofrece el IVAP a personal técnico se ofertan exclusivamente en castellano.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“No todas las empresas de formación están capacitadas para impartir cursos en euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Entre las personas trabajadoras también existe resistencia, ya que a pesar de estar capacitadas para realizar las tareas de su puesto en euskera, muchas prefieren formarse en castellano.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Habría que incluir una pregunta sobre el idioma preferido, y sensibilizar al personal (el personal municipal está acostumbrado a los cursos en castellano y salir de esa inercia es difícil si no se trabaja).” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Aspecto a mejorar: la mayoría de los cursos los organizan a solicitud de los departamentos, y en los propios departamentos, y en ellos no se tiene en cuenta el idioma. Un gran número se organizan en castellano, y eso no ayuda a crear un ambiente de trabajo en euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Normalmente, los cursos que se imparten son muy técnicos y ni el que recibe el curso ni el que lo imparte están preparados para darlos solo en euskera, aunque estén sensibilizados... Normalmente los cursos los recibe el secretario/la secretaria municipal.” (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“En las ofertas de trabajo de esta zona el euskera no es necesario, ni en la mayoría de los casos, útil.” (Araba. Cuadrilla)*

*“La principal carencia es que las personas encargadas de la formación ni siquiera estudian la posibilidad de una oferta en euskera.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Sin duda que la oferta formativa sea exclusivamente en castellano es sorprendente teniendo en cuenta el nivel de euskera existente entre los trabajadores y trabajadoras.” (Organismo autónomo del Gobierno Vasco)*

En cualquier caso, las personas interlocutoras de las entidades consideran prioritario ofrecer la formación en euskera y hay quien señala que la formación laboral en euskera "es tan eficaz de cara a la normalización lingüística como la acreditación del PLE". Entre las medidas propuestas para ello está, por ejemplo, que a

partir de un perfil lingüístico, la formación se reciba en euskera. También se ha propuesto impulsar el euskera en la oferta formativa ligada al ámbito tecnológico y a las aplicaciones informáticas.

### **5.3. Valoración de la evolución**

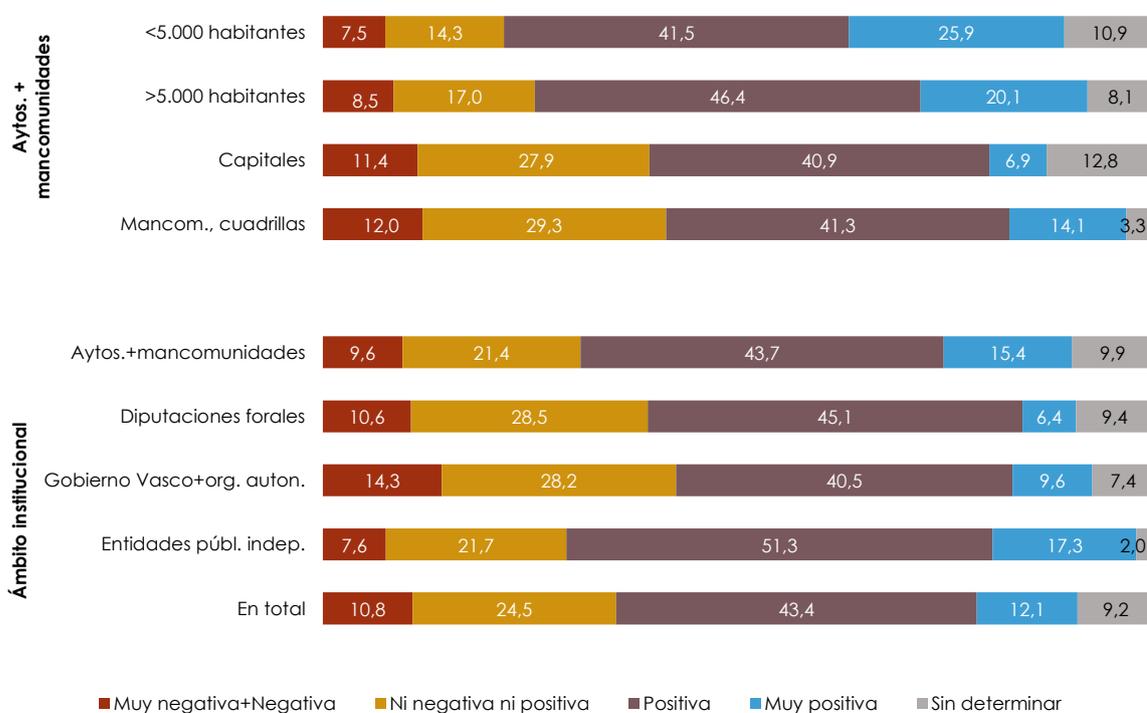
Para finalizar, se solicita al personal su opinión y valoración sobre la evolución del uso del euskera en su entidad.

Más de la mitad de los trabajadores y trabajadoras (55,5%) señalan una evolución muy positiva (12,1%) o positiva (43,4%). En el otro extremo se sitúan quienes la valoran como muy negativa o negativa: 10,8%. Y entre ambos, quienes no la valoran ni positiva ni negativamente, el 24,5%.

La opinión más positiva la ofrece el personal de entidades con un índice de preceptividad superior al 70% (89,9%) y de entidades gipuzkonas (79,1%). Sin embargo, también es alto el porcentaje de personas de entidades públicas independientes que señalan una evolución positiva (68,6%) o de ayuntamientos que no son capitales (en torno al 67%).

Más críticos con la evolución se muestran, en cambio, las personas menores de 35 años (16,2%), las que trabajan en entidades con un índice de preceptividad inferior al 45% (14,9%) y las que trabajan en departamentos u organismos autónomos del Gobierno Vasco (14,3%).

**Gráfico 37.** Valoración de la evolución según ámbito institucional (%)



Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 34:** Valoración de la evolución (%)

	Muy negativa %	Negativa %	Ni negativa ni positiva %	Positiva %	Muy positiva %	Sin determinar %	TOTAL %
<b>ÁMBITO INSTITUCIONAL</b>							
Ayuntamientos de < 5.000 habitantes	0,7	6,8	14,3	41,5	25,9	10,9	100,0
Ayuntamientos de >5.000 habitantes	2,3	6,2	17,0	46,4	20,1	8,1	100,0
Capitales	2,5	8,9	27,9	40,9	6,9	12,8	100,0
Mancomunidades, cuadrillas	2,2	9,8	29,3	41,3	14,1	3,3	100,0
Ayuntamientos+Mancomunidades	2,2	7,4	21,4	43,7	15,4	9,9	100,0
Diputaciones forales	1,9	8,7	28,5	45,1	6,4	9,4	100,0
GV+organismos autónomos	2,0	12,3	28,2	40,5	9,6	7,4	100,0
Entidades públicas indep.	0,3	7,3	21,7	51,3	17,3	2,0	100,0
TOTAL	2,1	8,7	24,5	43,4	12,1	9,2	100,0
<b>GÉNERO</b>							
Mujeres	1,9	9,3	25,0	40,3	12,7	10,8	100,0
Hombres	2,5	7,8	24,0	49,3	10,9	5,5	100,0
No binario	0,9	0,0	7,7	48,2	12,8	30,4	100,0

TRAMO DE EDAD							
<=35 años	0,0	16,2	27,8	37,0	14,8	4,3	100,0
36-45 años	3,9	8,6	23,1	45,7	13,1	5,6	100,0
46-55 años	2,0	8,3	28,2	42,1	12,3	7,1	100,0
>55 años	1,1	8,6	21,8	47,8	11,5	9,2	100,0
PUESTOS QUE TIENEN RELACIÓN DIRECTA CON LA CIUDADANÍA							
SÍ	2,2	8,7	22,1	43,5	17,2	6,3	100,0
NO	2,0	9,0	27,2	45,2	8,6	8,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

**Tabla 35:** Valoración de la evolución (%) (Instituciones territoriales)

	Muy negativa %	Negativa %	Ni negativa ni positiva %	Positiva %	Muy positiva %	Sin determinar %	TOTAL %
TERRITORIO HISTÓRICO							
Araba	2,5	9,6	37,2	36,9	4,9	8,9	100,0
Gipuzkoa	0,2	3,9	11,3	53,0	26,1	5,4	100,0
Bizkaia	3,2	9,4	25,3	41,7	7,5	12,8	100,0
TOTAL	2,1	7,8	23,6	44,1	12,7	9,7	100,0
ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD IMPUESTO POR EL DECRETO 86/1997							
<45%	4,0	10,9	33,0	33,4	5,0	13,7	100,0
45-70%	0,9	6,0	19,2	52,5	13,6	7,9	100,0
>70%	0,0	3,1	5,2	51,9	38,0	1,8	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

Entre las razones mencionadas por quienes valoran la evolución muy positiva (12,1%) y positivamente (43,4%), destaca el argumento de la creciente utilización del euskera en la entidad. Principalmente en el uso oral, pero también en el escrito. Destacan las siguientes ideas:

- El uso del euskera ha aumentado gracias al impulso de la entidad y al interés del personal. Sin embargo, a veces la iniciativa de una única persona puede ser suficiente para influir en los hábitos lingüísticos de un grupo.
- En general, la evolución es más positiva en las relaciones orales que en las escritas.
- Actualmente, el euskera es la lengua de servicio y trabajo principal o única de la entidad, porque se le ha dado prioridad. Se ha incorporado a UEMA o ha obtenido Bikain. Se produce gracias al impulso de la entidad y al interés del personal.

- El uso del euskera ha aumentado debido al aumento del porcentaje de trabajadores y trabajadoras euskaldunes.

*“Llegué aquí hace 2 años y pensaba que nadie sabía euskera, porque nadie lo utilizaba. Nuestro técnico de euskera llegó hace año y medio. Desde que llegó, ha llenado de ilusión a todos, hablamos mucho más en euskera y lo utilizamos mucho más. Ha creado grupos de trabajo con nosotros y utilizar el euskera parece ahora más fácil para todos. Claro que hay muchas cosas por hacer, empezando por mí. Por eso he puesto positivo porque, en mi opinión, la situación ha cambiado mucho.” (Gobierno Vasco)*

*“Porque tanto la entidad como los y las trabajadoras hacemos un gran esfuerzo para normalizar el uso del euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“El cambio que se ha producido en los últimos 10-15 años ha sido impresionante. Tenemos mucho que hacer, pero estamos venciendo la inercia.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Porque se utiliza/conoce mucho más que antes. Hoy en día es posible celebrar una reunión en euskera, y aunque para algunas personas no será tan cómodo, aquí todos los trabajadores y trabajadoras entendemos y hablamos euskera (unos bien, otros no tanto).” (Araba. Ayuntamiento)*

*“Aunque todavía quedan cosas por pulir, en los últimos 20 años, hemos pasado de hacer casi todo en castellano a crear casi todo en euskera, y el personal está preparado para trabajar en euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Todos los trabajadores y trabajadoras sabemos euskera y la norma municipal es que la primera palabra sea siempre en euskera, tanto entre el personal como con la ciudadanía y otras entidades.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Toda la comunicación interna la hacemos en euskera. Y los contenidos creados también son 100% en euskera.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Porque en nuestro Departamento es posible desarrollar todos los ámbitos del trabajo únicamente en euskera.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“En los últimos 15 años ha cambiado totalmente el idioma que utilizamos en las relaciones laborales. Al principio la mayoría de los temas técnicos se trataban únicamente en castellano. Ahora casi todo lo hacemos únicamente en euskera. La principal razón es el cambio en el conocimiento de euskera de mis compañeros (ahora hay más compañeros y compañeras con un alto nivel de euskera que antes). En mi sección, todos los compañeros y compañeras entienden euskera, lo que permite que las reuniones y las comunicaciones entre nosotros sean íntegramente en euskera. Además, a lo largo de los años, hemos ido creando diferentes plantillas para poder trabajar en euskera. La gente que se relaciona con nosotros también opta cada vez más por el euskera y todo ello ha supuesto un cambio en el hábito lingüístico que utilizamos en el trabajo.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“La gente joven que ha entrado, todos saben euskera, y se nota mucho la evolución.” (Organismo autónomo)*

Entre las personas que valoran positivamente la evolución, hay quienes proponen recuperar cursos de formación para profundizar en el conocimiento del euskera, lo que podría repercutir en un aumento de los textos creados originalmente en euskera. O también quienes proponen recuperar a la figura de “trebatzaile” (profesor/a de euskera) que hubo en otro tiempo. Se valora positivamente el curso de cinco minutos que se realiza diariamente por correo electrónico.

*“Lo valoro positivamente, porque en general nos sumergimos en el euskera. Echo de menos la posibilidad de mejorar por escrito (normas escritas, cursos,...), para poder hacerlo en un nivel más elevado y aprender las palabras técnicas que utilizamos en ocasiones.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“El principal problema lo veo en el ámbito escrito. Aunque la gente está escolarizada en euskera, les cuesta escribir textos a partir de un nivel y los envían al departamento de traducción. Pocos textos se producen íntegramente en euskera; la mayoría son traducciones. Ahí veo la principal carencia. Creo que la gente debería formarse en leer y comprender textos de tipo administrativo, ya que quizá algunos, si se acostumbran a ellos, se animarían a crear más en euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“Convendría retomar el apoyo en euskera por profesores personalizados que se tenía hace unos años en horario definido entre las dos personas que no dominamos el Euskera.” (Gipuzkoa. Diputación Foral)*

*“Recibimos un curso de cinco minutos por e-mail todos los días y creo que eso fomenta el euskera.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

También se propone simplificar el lenguaje utilizado en los escritos administrativos para llegar a más ciudadanos y ciudadanas. Y se menciona la dificultad de entender el lenguaje técnico como motivo para recurrir a las versiones en castellano.

*“Considero que la utilización del lenguaje tanto en formularios de la administración, textos de las cartas, emails... si se escribieran en el euskera que utiliza el ciudadano y ciudadana medio sería mejor acogido en general por todos.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Actualmente más gente habla euskera. Sin embargo, creo que se dan dos situaciones diferentes: a nivel de relaciones normales se habla o se escribe bastante en euskera, pero a nivel técnico (Derecho, etc.) yo veo que la gente tiende a recurrir al castellano... Por otro lado, para las personas euskaldunberris el grado de dificultad del euskera influye mucho: y, por ejemplo, ante un texto largo en bilingüe preferimos la versión en castellano a la versión en euskera, sobre todo si en ese momento estamos a tope de trabajo.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

Entre el personal, un 10,8% señala que la evolución ha sido muy negativa o negativa; destacan los siguientes motivos:

- Aún son muchas las personas trabajadoras que no están capacitadas para comunicarse en euskera; lo que lógicamente, impide que aumente su uso. A menudo es suficiente que haya una persona que no sea euskaldun para que la lengua de un grupo o de una reunión pase a ser en castellano.

- En la entidad no se utiliza el euskera (tampoco lo utilizan las personas euskaldunes), no se valora y no se ha avanzado nada en los últimos años. La entidad no tiene interés en promover su uso y tampoco se cumplen las obligaciones establecidas como lengua de servicio. Tampoco los altos cargos de la administración pública ofrecen un modelo de actuación adecuado. Y se denuncia la falta de liderazgo de los representantes políticos.
- También se afirma que no hay una voluntad real de fomentar el euskera en las entidades y que se limita a una cuestión de “pura apariencia” o “imagen”. Y que está mal planificado, en detrimento de la eficacia.
- En muchos puestos de trabajo no se respetan los perfiles lingüísticos y también se ponen obstáculos cuando se solicitan para nuevos puestos. Por otro lado, en más de un caso, los perfiles lingüísticos que se están exigiendo actualmente a los nuevos puestos de trabajo son más bajos que los que tienen los trabajadores y trabajadoras actuales, lo que puede acarrear un descenso en el nivel de conocimiento y uso del euskera en el futuro.
- El uso del euskera queda a merced de la voluntad del personal: tanto en el caso de las nuevas personas contratadas, a quienes no se les dan indicaciones claras sobre el uso de las lenguas, como en el caso del personal anterior, ya que muchas personas consideran una decisión personal un mayor o menor uso del euskera en su trabajo.
- La administración pública destinataria de los textos no admite informes únicamente en euskera.
- El uso del euskera se limita a ámbitos o materias concretas; los escritos de temas "de peso" se realizan exclusivamente en castellano.
- Personas que han realizado un gran esfuerzo por aprender euskera manifiestan su frustración por la pérdida de destreza, debido a que las personas de su entorno no lo utilizan o no han recibido formación para mantener el nivel alcanzado.

*“Porque no veo avances. Aunque hablemos y trabajemos en euskera con compañeros y compañeras que sepan euskera, debemos trabajar con personas que no saben euskera y, en estos casos, el castellano domina el trabajo, en las relaciones, los escritos, las conversaciones, las reuniones...” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Es inexistente el euskera.” (Araba. Diputación Foral)*

*“En nuestra oficina casi nadie sabe euskera y quien sabe no lo quiere hablar.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Porque no hay ningún interés en incorporar el euskera al trabajo. El euskera no es más que “pose”. No está realmente interiorizada la necesidad real del euskera y, además, esa necesidad no se hace sentir.”*

*(Departamento del Gobierno Vasco)*

*"Aquí no se hace ni una palabra en euskera." (Departamento del Gobierno Vasco)*

*"Del todo negativo no, porque se ha aprobado un buen decreto. Pero luego no se cumple lo que establece ese Decreto. Por ejemplo, numerosos informes se envían fuera exclusivamente en castellano, en contra de lo que establece el Decreto. Y a quienes quieren relacionarse únicamente en euskera, se les responde en castellano o en bilingüe." (Bizkaia. Diputación Foral)*

*"Utilizar el euskera en el día a día es una cuestión de responsabilidad u oportunidad individual del personal, o así parece. Falta un elemento que yo creo que tiene una importancia tremenda, que se refleja e influye no solo en las entidades sino en la propia sociedad, por la imagen que se da: los altos cargos del Gobierno Vasco (los propios miembros del consejo de gobierno, y a partir de ahí muchos cargos de libre designación) no son modelo ni en cuanto al conocimiento ni en cuanto al uso del euskera." (Departamento del Gobierno Vasco)*

*"Apenas se valora y en general no se fomenta en absoluto. Casi todas las situaciones comunicativas son únicamente en castellano." (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*"No se le da ninguna importancia, los jefes no saben euskera, y alardean de ello. Cuando en las oposiciones se exige un nivel de euskera, boicotean y ponen impedimentos." (Bizkaia. Diputación Foral)*

*"En el día a día el euskera no se toma en cuenta. Todos los escritos internos están solamente en castellano. Para los que queremos hacerlo en euskera es muy difícil." (Bizkaia. Diputación Foral)*

*"En las oposiciones que están en marcha, la demanda de nivel de euskera está por debajo del conocimiento que tienen los trabajadores y trabajadoras actuales, por lo que es posible que en el futuro disminuya el nivel de conocimiento y uso del euskera." (Gipuzkoa. Diputación Foral)*

*"Porque depende de la voluntad de cada persona. El que quiere lo hace en euskera y los demás le responden en euskera, o a quien lo hace en castellano en castellano." (Departamento del Gobierno Vasco)*

*"En la relación casi diaria que tenemos con la Diputación Foral de Álava —llamada, correo electrónico...— la primera palabra por su parte es siempre en castellano. Y a menudo nos piden que traduzcamos a castellano informes escritos únicamente en euskera, o directamente no podemos escribirlos únicamente en euskera, porque la persona destinataria no entiende el euskera. VERGONZOSO E INTOLERABLE!!!!" (Araba. Ayuntamiento)*

*"Trabajo en una biblioteca donde a los libros en euskera se les identifica con una "V" en el lomo, por estar localizados en la "Sección Vasca". Este anacronismo es buena muestra de la evolución que ha tenido el trato hacia el euskera en mi entidad." (Bizkaia. Ayuntamiento).*

*"La política lingüística es puro postureo. La lengua de trabajo del Gobierno Vasco es principalmente el castellano, y algunos trabajadores y trabajadoras consideran un fastidio que los documentos se redacten también en euskera. En mi opinión, por parte de los cargos públicos no hay voluntad real de que el Gobierno Vasco se convierta en un lugar en que se pueda trabajar en euskera." (Organsimo autónomo)*

*“En los temas importantes predomina el castellano, el euskera se utiliza en las relaciones pero para los temas sustanciales se recurre al castellano.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*“No se utiliza el euskera en general, ni en las reuniones entre compañer@s ni con otr@s profesionales ni con l@s usuari@s. Me preocupa porque después del esfuerzo que me supuso estudiar el idioma al no utilizarlo he perdido en fluidez, palabras...” (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“Trabajo cara al público y de forma diaria usamos el euskera. Mi nivel de Euskera, pese a tener el Perfil requerido, al haberlo sacado hace ya años y no haberlo usado durante años, se me ha olvidado bastante, y pese a haber solicitado cursos de reciclado del euskera, no me han concedido ninguno, por lo que sigo igual o peor cada día que pasa.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

En cualquier caso, entre las personas que han hecho una valoración negativa también hay quien señala que las personas "no euskaldunas" están discriminadas y se muestran contrarias a valorar el conocimiento del euskera en los procesos de selección.

*“Se penaliza al que no conoce euskera en su carrera profesional. Se exige unos niveles desmedidos a responsables, PL4, que es como de traductor y todo son horas de estudio, que luego no usan para nada. Es un retroceso de cara a una sociedad donde prima el castellano e inglés y donde cada vez hay mas personas de otras culturas en el País Vasco y que no se piensa hacia donde va la demografía. Un despilfarro total.” (Organismo autónomo)*

- También se recogen casos en los que el uso del euskera ha disminuido, ya que en algún caso se ha pasado de funcionar únicamente en euskera a hacerlo en bilingüe, y en algún otro caso, las y los representantes políticos han dejado a un lado el euskera, lo que ha acarreado una disminución en el uso y en la calidad del idioma.

*“Porque antes el euskera era la única lengua de trabajo y de servicio y hoy en día eso está cambiando. Las lenguas de servicio están pasando a ser el euskera y el castellano, y algunos trabajadores y trabajadoras han empezado a crear en castellano.” (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“Hemos pasado de comunicarnos con frecuencia en euskera a hacerlo puramente en castellano, aún cuando la mayoría tiene un perfil 3.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Cada vez utilizamos menos el euskera. En nuestra dirección hay mucho movimiento de personal y en este momento ha aumentado la tendencia a utilizar el castellano porque estamos menos euskaldunzaharras.” (Departamento del Gobierno Vasco)*

*“Hemos pasado de hacer todo en euskera a hacer algunas cosas en bilingüe (bando, convocatorias de plenos, canal de comunicación,..).” (Bizkaia. Ayuntamiento)*

*“Las y los concejales que no eran ni son euskaldunes han relegado el euskera a un segundo plano dentro del ayuntamiento, y ello ha repercutido enormemente en la práctica de la entidad y también en la calidad del euskera.” (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

Para terminar, varias personas interlocutoras de municipios muy euskaldunes señalan dos factores que dificultan que el euskera sea lengua de servicio y de trabajo:

- Un factor que al parecer se viene repitiendo en los últimos años es que los y las agentes de la Policía Local que —principalmente de la bolsa de trabajo— van a trabajar durante el verano a diversos municipios, son a menudo profesionales sin relación con el municipio y que no utilizan el euskera. Y aunque los ayuntamientos se muestren dispuestos a ofrecerles formación, inmediatamente toman otro destino.

*"A pesar de que los agentes de la Policía Municipal que provienen de la bolsa de Arkaute tengan el perfil lingüístico, no utilizan el euskera aunque se les insista y en cuanto reciben la formación se van a otra localidad o a la Ertzaintza. El perfil de la Policía Municipal ha cambiado radicalmente en los últimos años, antes todos eran del pueblo y hoy en día la mayoría vienen de Bizkaia, pero, si se van antes de terminar de llegar, les da igual lo que les diga la ciudadanía, el ayuntamiento...." (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*"Queremos hacer una mención especial acerca de la Policía Municipal. Un pueblo como Zarautz contrata durante el verano a otros 20 policías municipales, y todos ellos provienen de la convocatoria conjunta de Arkaute. El ayuntamientos les exige el PL2, pero a pesar de tener acreditado el PL2, muchos de esos trabajadores y trabajadoras que provienen de entornos sociolingüísticos tan diferentes, no están capacitados para comunicarse normalmente en euskera con nuestra ciudadanía. No tienen ni capacidad ni costumbre de expresarse en euskera. Es un gran problema que se repite año tras año y recibimos numerosas quejas, ya que la ciudadanía demanda un servicio en euskera a la administración." (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

*"El nivel en la Policía Municipal ha descendido mucho en los últimos años. En las sustituciones temporales nos han tocado compañeros y compañeras con perfil lingüístico acreditado que no son capaces de trabajar en euskera, la mayoría de ellas contratadas a través del servicio centralizado. Habría que reforzar su formación: cursos de trabajo en euskera, sesiones de reciclaje para recuperar el nivel, solicitar a las personas que vienen a municipios euskaldunes (especialmente a los de UEMA) que acrediten un nivel superior (o real), etc." (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

- En algunos casos, el recambio generacional del personal municipal puede suponer un aumento del peso de las personas euskaldunes (se ha citado en entornos no euskaldunes); en cambio, en las entidades que trabajan en euskera, se plantea como un reto transmitir al personal que llega a trabajar proveniente de otras zonas los criterios lingüísticos y la práctica diaria de la entidad, e implicarles.

*"En cuanto al personal municipal, es de destacar el efecto del recambio generacional en los últimos años. De hecho, se están produciendo numerosas jubilaciones y nuevos trabajadores y trabajadoras se están incorporando al ayuntamiento. Esto ha supuesto que en lugar de personas que antes eran de la localidad, ahora personas de fuera empiecen a trabajar en el ayuntamiento, y para nosotros también es un gran reto que esas personas que vienen de otras realidades sociolingüísticas conozcan la situación del euskera en Zarautz (las posibilidades y retos que conlleva ser "arnasgune-nicho vital del euskera"...) e interioricen los retos lingüísticos del Ayuntamiento de Zarautz." (Gipuzkoa. Ayuntamiento)*

## 6. Tabla de indicadores lingüísticos

### 6.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: INDICADORES SEGÚN ÁMBITO INSTITUCIONAL, TERRITORIO HISTÓRICO E ÍNDICE DE PRECEPTIVIDAD ESTABLECIDO POR EL DECRETO 86/1997

LENGUA DE SERVICIO																	
		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones de ámbito territorial: diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos						
			Ayto. < 5,000 habitantes	Ayto. >5,000 habitantes	Capitales	Mancom., cuadrillas	TOTAL Aytos. + mancom.	Diputaciones forales	GV+ org.aut.	Organismos independientes	Territorio histórico				Índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997		
											Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL	<45%	45%-70%	>70%
Porcentaje de información ofrecida en euskera en los actos públicos	%	69,1	72,9	70,7	82,2	79,2	72,7	53,0	49,3	59,3	35,2	88,9	71,3	72,3	33,1	74,6	94,8
De los cursos organizados por la entidad dirigidos a la ciudadanía, porcentaje de los que se ofertan en euskera	%	60,2	72,0	56,6	37,2	60,0	63,2	20,6	39,4		25,2	83,3	54,5	62,9	20,6	55,8	90,1
Porcentaje de información ofrecida en euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía	%	85,0	87,5	81,7	83,3	91,0	85,3	78,7	83,7	85,0	78,1	91,1	81,8	85,1	72,79	80,9	94,8
Idioma del saludo inicial del personal de atención telefónica a la ciudadanía (% medio)	En euskera	58,2	74,1	71,5	42,9	69,1	62,8	51,4	53,6	60,7	29,2	85,4	53,3	59,4	38,1	68,7	94,0
	En bilingüe	12,7	5,4	10,1	15,1	11,3	11,3	14,9	14,3	10,6	18,2	4,4	15,4	12,3	15,9	12,0	2,3
	En euskera y en bilingüe	70,9	79,4	81,6	57,9	80,4	74,0	66,3	67,9	71,3	47,4	89,9	68,7	71,8	54,0	80,7	96,2
	En castellano	29,1	20,6	18,4	42,1	19,6	26,0	33,7	32,1	28,7	52,6	10,1	31,3	28,2	46,0	19,3	3,8
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicita el idioma elegido) (% medio)	En euskera	51,2	62,9	62,1	41,6	63,0	55,8	44,7	45,8	55,9	28,3	75,8	46,2	52,6	33,2	61,2	83,0
	En castellano	48,8	37,1	37,9	58,4	37,0	44,2	55,3	54,2	44,1	71,7	24,2	53,8	47,4	66,8	38,8	17,0
Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)		-19,7	-16,5	-19,5	-16,4	-17,5	-18,2	-21,5	-22,1	-15,4	-19,2	-14,1	-22,5	-19,1	-20,8	-19,5	-13,3

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones de ámbito territorial: diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos							
											Territorio histórico				Índice de preceptividad establecido por el Decreto 86/1997			
			Ayto. < 5.000 habitantes	Ayto. >5.000 habitantes	Capitales	Mancom., cuadrillas	TOTAL Aytos. + mancom.	Diputaciones forales	GV+ org.auf.	Enti. públicas indep.	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL	<45%	45%-70%	>70%	
Idioma del saludo inicial del personal en la atención presencial a la ciudadanía (% medio)	En euskera	55,4	69,2	68,9	40,7	69,3	60,4	43,7	53,4	45,6	27,7	83,1	49,5	55,9	34,2	64,5	94,3	
	En bilingüe	11,1	4,4	7,9	14,2	8,5	9,5	15,5	11,0	20,9	12,7	6,1	13,7	11,1	12,0	13,3	2,1	
	En euskera y en bilingüe	66,5	73,6	76,8	54,9	77,8	69,9	59,2	64,4	66,5	40,4	89,2	63,2	67,0	46,1	77,8	96,3	
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicite el idioma elegido) (% medio)	En castellano	33,5	26,4	23,2	45,1	22,2	30,1	40,8	35,6	33,5	59,6	10,8	36,8	33,0	53,9	22,2	3,7	
	En euskera	46,6	59,9	57,4	35,3	58,6	50,8	37,9	43,0	49,7	22,9	74,3	39,7	47,4	26,6	56,1	83,4	
Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)		-19,9	-13,7	-19,4	-19,5	-19,2	-19,1	-21,3	-21,4	-16,8	-17,5	-14,9	-23,5	-19,6	-19,6	-21,7	-13,0	
Idioma utilizado por el personal con la ciudadanía que prefiere relacionarse en euskera (% medio)	En euskera	74,1	81,3	83,9	66,8	80,5	77,3	71,9	68,2	73,6	56,5	92,2	73,6	75,7	62,0	83,1	97,6	
	En castellano	25,7	18,7	16,1	33,2	19,5	22,7	28,1	30,6	26,4	43,5	7,8	26,4	24,3	38,0	16,9	2,4	
Lengua de servicio	Euskera %	65,5	73,7	71,3	57,4	73,8	68,6	54,0	56,9	57,7	41,7	85,6	62,4	66,8	43,5	71,3	92,0	

LENGUA DE TRABAJO

		TOTAL	Ámbito institucional								Territorio histórico				Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997		
			Ayto. < 5.000 habitantes	Ayto. >5.000 habitantes	Capitales	Mancom., Cuadrillas	TOTAL Aytos. + mancom.	Diputaciones forales	GV+org.aut.	Enti. publicas indep.	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL	<45%	45%-70%	>70%
			Idioma de creación de los textos breves de trabajo (% medio)	En euskera	32,3	53,4	46,9	22,8	42,4	38,4	23,7	26,5	28,3	14,5	63,0	23,3	34,0
En bilingüe	13,6	11,5		14,0	12,4	14,6	13,2	11,3	16,6	24,5	9,3	13,0	13,8	12,6	13,2	12,9	9,8
En euskera y en bilingüe	45,9	64,8		60,8	35,2	57,0	51,7	35,0	43,1	52,8	23,8	76,0	37,1	46,6	28,5	53,3	86,4
En castellano	54,1	35,2		39,2	64,8	43,0	48,3	65,0	56,9	47,2	76,2	24,0	62,9	53,4	71,5	46,7	13,6
Idioma de creación de los textos largos de trabajo (% medio)	En euskera	22,3	50,8	38,4	8,7	36,6	29,9	10,5	12,6	8,3	5,7	48,5	15,4	24,7	8,4	24,9	73,9
	En bilingüe	12,4	10,2	12,3	13,9	8,1	12,5	10,7	14,5	6,4	12,5	15,4	9,6	12,0	11,0	14,4	6,3
	En euskera y en bilingüe	34,7	61,0	50,7	22,6	44,7	42,4	21,2	27,2	14,7	18,2	63,9	25,0	36,6	19,5	39,3	80,1
	En castellano	65,3	39,0	49,3	77,4	55,3	57,6	78,8	72,8	85,3	81,8	36,1	75,0	63,4	80,5	60,7	19,9
Idioma en que los textos de uso interno llegan a la persona destinataria (% medio)	En euskera	27,4	47,0	42,4	17,4	36,5	33,2	19,7	21,4	20,1	9,4	55,1	20,9	29,2	12,0	33,2	75,6
	En bilingüe	26,4	23,2	26,8	21,2	25,2	24,4	26,6	30,4	46,1	21,9	24,4	26,8	25,0	24,1	28,7	14,6
	En euskera y en bilingüe	53,8	70,3	69,2	38,6	61,7	57,6	46,3	51,8	66,2	31,2	79,5	47,7	54,2	36,1	62,0	90,1
	En castellano	46,2	29,7	30,8	61,4	38,3	42,4	53,7	48,2	33,8	68,8	20,5	52,3	45,8	63,9	38,0	9,9
Idioma hablado en las reuniones de trabajo (% medio)	En euskera	34,3	60,1	52,9	23,5	49,4	42,9	21,8	25,7	31,2	13,4	68,9	24,4	36,6	14,6	42,4	87,8
	En castellano	65,7	39,9	47,1	76,5	50,6	57,1	78,2	74,1	68,8	86,6	31,1	75,6	63,4	85,4	57,6	12,2
Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: por teléfono (% medio)	En euskera	41,0	61,0	55,7	30,4	54,7	47,2	32,3	34,4	40,2	19,1	73,5	31,6	42,8	21,4	50,2	87,7
	En castellano	59,0	39,0	44,3	69,6	45,3	52,8	67,7	65,6	59,8	80,9	26,5	68,4	57,2	78,6	49,8	12,3
Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: cara a cara (% medio)	En euskera	38,7	57,8	54,9	26,5	53,9	44,6	29,6	33,3	38,3	17,1	71,3	30,3	40,2	19,4	48,5	84,4
	En castellano	61,3	42,2	45,1	73,5	46,1	55,4	70,4	66,7	61,7	82,9	28,7	69,7	59,8	80,6	51,5	15,6
Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de otras instituciones públicas (% medio)	En euskera	49,5	60,8	62,5	37,6	60,7	54,5	41,8	42,8	46,9	28,3	78,5	40,7	51,3	30,2	58,2	87,4
	En castellano	50,5	39,2	37,5	62,4	39,3	45,5	58,2	57,2	53,1	71,7	21,5	59,3	48,7	69,8	41,8	12,6
	En euskera	33,0	50,1	43,0	21,7	43,0	36,5	28,9	27,3	26,2	14,7	62,0	23,0	34,6	15,1	41,9	68,2

Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de empresas/entidades privadas y otras entidades (% medio)	En castellano	67,0	49,9	57,0	78,3	57,0	63,5	71,1	72,7	73,8	85,3	38,0	77,0	65,4	84,9	58,1	31,8
<b>GESTIÓN</b>																	
			Ámbito institucional				Ámbito territorial				Territorio histórico				Índice de preceptividad impuesto por el Decreto 86/1997		
		<b>TOTAL</b>	Ayto. < 5.000 habitantes	Ayto. >5.000 habitantes	Capitales	Mancom., Cuadrillas	TOTAL Aytos. + Mancom.	Diputaciones forales	GV+ org.aut.	Enti. publicas indep.	Araba	Gipuzkoa	Bizkaia	TOTAL	<45%	45%-70%	>70%
Idioma en el que se crean los textos relacionados con el trabajo (% medio)	Solo en euskera	24,7	45,2	37,9	15,7	35,9	30,1	17,2	19,6	19,9	9,0	53,0	16,8	26,2	9,8	31,2	68,7
	En bilingüe	13,8	11,6	16,2	11,1	13,2	13,8	10,4	17,4	21,5	9,8	14,9	12,7	12,8	11,5	14,0	12,8
	En uskera+En bilingüe	38,6	56,8	54,1	26,9	49,1	43,9	27,6	37,0	41,4	18,8	67,9	29,6	39,0	21,3	45,2	81,5
	En castellano	61,4	43,2	45,9	73,1	50,9	56,1	72,4	63,0	58,6	81,2	32,1	70,4	61,0	78,7	54,8	18,5
De los cursos organizados por la entidad para el personal, cuántos se ofertan en euskera	%	52,6	72,8	53,1	21,0	55,7	58,1	25,5	33,2	43,0	14,8	77,6	47,5	57,1	8,1	54,9	86,1
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>	<b>Euskera %</b>	<b>42,2</b>	<b>61,6</b>	<b>55,7</b>	<b>28,4</b>	<b>53,0</b>	<b>47,9</b>	<b>31,0</b>	<b>35,6</b>	<b>40,1</b>	<b>19,9</b>	<b>71,9</b>	<b>33,7</b>	<b>43,9</b>	<b>21,4</b>	<b>49,6</b>	<b>84,0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Euskera %</b>	<b>52,5</b>	<b>67,0</b>	<b>62,6</b>	<b>41,3</b>	<b>62,2</b>	<b>57,1</b>	<b>41,2</b>	<b>45,1</b>	<b>47,9</b>	<b>29,6</b>	<b>78,0</b>	<b>46,4</b>	<b>54,1</b>	<b>31,2</b>	<b>59,2</b>	<b>87,6</b>
Valoración de la evolución (%)	Muy positiva	12,1	25,9	20,1	6,9	14,1	15,4	6,4	9,6	17,3	4,9	26,1	7,5	12,7	5,0	13,6	38,0
	Positiva	43,4	41,5	46,4	40,9	41,3	43,7	45,1	40,5	51,3	36,9	53,0	41,7	44,1	33,4	52,5	51,9
	Ni positiva ni negativa	24,5	14,3	17,0	27,9	29,3	21,4	28,5	28,2	21,7	37,2	11,3	25,3	23,6	33,0	19,2	5,2
	Negativa	8,7	6,8	6,2	8,9	9,8	7,4	8,7	12,3	7,3	9,6	3,9	9,4	7,8	10,9	6,0	3,1
	Muy negativa	2,1	0,7	2,3	2,5	2,2	2,2	1,9	2,0	0,3	2,5	0,2	3,2	2,1	4,0	0,9	0,0
	Sin determinar	9,2	10,9	8,1	12,8	3,3	9,9	9,4	7,4	2,0	8,9	5,4	12,8	9,7	13,7	7,9	1,8
	TOTAL		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 6.2 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: INDICADORES SEGÚN GÉNERO, TRAMOS DE EDAD Y COMPETENCIA EN EUSKERA DE LA PERSONA TRABAJADORA

LENGUA DE SERVICIO														
		TOTAL <sup>4</sup>	Género			Tramo de edad				Competencia oral en euskera				
			Mujer	Hombre	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Idioma del saludo inicial del personal de atención telefónica a la ciudadanía (% medio)	En euskera	58,2	59,4	56,0	63,8	54,6	59,4	62,0	53,6	4,0	8,6	25,2	54,2	77,9
	En bilingüe	12,7	11,3	15,1	9,7	14,6	16,2	11,8	11,5	0,9	9,6	19,0	18,2	9,9
	En euskera y en bilingüe	70,9	70,7	71,1	73,5	69,2	75,6	73,8	65,1	4,9	18,2	44,2	72,4	87,7
	En castellano	29,1	29,3	28,9	26,5	30,8	24,4	26,2	34,9	95,1	81,8	55,8	27,6	12,3
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicita el idioma elegido) (% medio)	En euskera	51,2	50,5	52,5	68,4	48,0	54,4	53,9	47,5	1,4	2,7	15,7	47,7	70,7
	En castellano	48,8	49,5	47,5	31,6	52,0	45,6	46,1	52,5	98,6	97,3	84,3	52,3	29,3
Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)		-19,7	-20,3	-18,6	-5,1	-21,3	-21,2	-19,9	-17,6	-3,5	-15,6	-28,6	-24,7	-17,0
Idioma del saludo inicial del personal en la atención presencial a la ciudadanía (% medio)	En euskera	55,4	56,0	54,7	42,2	58,2	57,0	58,4	50,8	1,6	11,6	23,6	51,1	75,8
	En bilingüe	11,1	9,2	14,1	30,6	9,6	16,0	10,7	8,9	0,6	6,0	16,9	12,8	10,0
	En euskera y en bilingüe	66,5	65,2	68,8	72,7	67,7	73,0	69,0	59,7	2,2	17,6	40,6	63,9	85,8
	En castellano	33,5	34,8	31,2	27,3	32,3	27,0	31,0	40,3	97,8	82,4	59,4	36,1	14,2
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicita el idioma elegido) (% medio)	En euskera	46,6	45,9	47,6	59,2	44,7	49,8	49,6	43,5	0,1	2,7	14,1	40,9	67,7
	En castellano	53,4	54,1	52,4	40,8	55,3	50,2	50,4	56,5	99,9	97,3	85,9	59,1	32,3
Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)		-19,9	-19,3	-21,2	-13,6	-23,0	-23,2	-19,4	-16,2	-2,1	-15,0	-26,5	-23,0	-18,1
Idioma utilizado por el personal con la ciudadanía que prefiere relacionarse en euskera (% medio)	En euskera	74,1	74,0	74,3	78,6	90,8	84,2	76,2	62,7	0,5	4,4	43,5	83,1	94,3
	En castellano	25,7	25,8	25,5	21,4	9,2	15,7	23,6	36,9	99,5	95,0	56,1	16,6	5,5

LENGUA DE SERVICIO <sup>5</sup>		%	65,5	61,3	62,9	70,5	64,1	67,4	64,5	55,7	1,9	9,1	31,6	61,6	81,3
LENGUA DE TRABAJO															
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para escribir en euskera					
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Idioma de creación de los textos breves de trabajo (% medio)	En euskera	32,3	32,3	32,3	40,5	32,1	34,8	33,1	30,8	0,0	2,6	9,9	25,9	49,9	
	En bilingüe	13,6	14,7	11,2	23,7	14,7	14,1	14,5	11,6	0,6	4,0	11,0	17,1	15,0	
	En euskera y en bilingüe	45,9	47,0	43,6	64,2	46,7	49,0	47,5	42,4	0,6	6,6	20,9	43,0	64,9	
	En castellano	54,1	53,0	56,4	35,8	53,3	51,0	52,5	57,6	99,4	93,4	79,1	57,0	35,1	
Idioma de creación de los textos largos de trabajo (% medio)	En euskera	22,3	23,6	20,6	13,5	19,9	19,8	24,8	22,5	0,0	0,3	1,9	14,8	35,9	
	En bilingüe	12,4	13,4	10,4	50,1	8,5	16,9	13,5	8,5	0,5	1,5	5,5	14,2	15,8	
	En euskera y en bilingüe	34,7	37,0	30,9	63,6	28,4	36,7	38,2	31,1	0,5	1,9	7,3	29,0	51,7	
	En castellano	65,3	63,0	69,1	36,4	71,6	63,3	61,8	68,9	99,5	98,1	92,7	71,0	48,3	
Idioma en que los textos de uso interno llegan a la persona destinataria (% medio)	Solo en euskera	27,4	26,2	29,7	22,9	19,6	28,8	29,2	26,2	1,8	2,2	7,2	23,1	41,8	
	En bilingüe	26,4	30,0	19,5	40,4	29,8	25,9	25,8	26,7	12,3	15,4	29,1	28,6	27,3	
	En euskera y en bilingüe	53,8	56,2	49,2	63,3	49,4	54,7	55,0	52,9	14,1	17,5	36,3	51,7	69,1	
	En castellano	46,2	43,8	50,8	36,7	50,6	45,3	45,0	47,1	85,9	82,5	63,7	48,3	30,9	
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera					
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Idioma hablado en las reuniones de trabajo (% medio)	En euskera	34,3	33,9	34,8	46,9	32,5	35,5	36,0	33,0	4,4	1,9	7,2	26,6	51,7	
	En castellano	65,7	66,1	65,2	53,1	67,5	64,4	64,0	67,0	95,6	98,0	92,8	73,4	48,2	
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera					
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: por teléfono (% medio)	En euskera	41,0	40,9	41,1	61,0	46,4	44,3	43,0	37,5	0,0	0,8	9,1	33,8	61,9	
	En castellano	59,0	59,1	58,9	39,0	53,6	55,7	57,0	62,5	100,0	99,2	90,9	66,2	38,1	

<sup>5</sup> En los indicadores totales de lengua de servicio y lengua de trabajo se han tenido en cuenta los indicadores relativos a la imagen y a la formación de la entidad; sin embargo, estos no se han incluido en el cálculo de los indicadores relacionados con las características del personal.

Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: cara a cara (% medio)	En euskera	38,7	38,5	39,0	47,2	41,3	43,9	39,5	35,7	0,4	0,9	8,8	30,4	60,5
	En castellano	61,3	61,5	61,0	52,8	58,7	56,1	60,5	64,3	99,6	99,1	91,2	69,6	39,5

		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de otras instituciones públicas (% medio)	En euskera	49,5	51,2	46,3	77,6	60,2	53,8	49,7	44,2	0,0	0,2	10,5	39,0	72,1
	En castellano	50,5	48,8	53,7	22,4	39,8	46,2	50,3	55,8	100,0	99,8	89,5	61,0	27,9
Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de entidades privadas y de otro tipo (%medio)	En euskera	33,0	35,3	29,5	31,8	32,1	35,8	33,6	31,4	0,1	0,2	5,9	23,9	49,7
	En castellano	67,0	64,7	70,5	68,2	67,9	64,2	66,4	68,6	99,9	99,8	94,1	76,1	50,3

#### GESTIÓN

		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para escribir en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Idioma en el que se crean los textos relacionados con el trabajo (% medio)	Solo en euskera	24,7	24,1	25,9	31,2	20,1	27,8	24,8	24,0	0,1	1,3	4,9	18,4	40,5
	En bilingüe	13,8	14,8	11,9	20,4	14,9	13,7	15,7	11,9	5,7	1,7	8,3	16,1	16,8
	En euskera+En bilingüe	38,6	38,9	37,8	51,7	35,0	41,4	40,5	36,0	5,8	3,1	13,1	34,5	57,3
	En castellano	61,4	61,1	62,2	48,3	65,0	58,6	59,5	64,0	94,2	96,9	86,9	65,5	42,7
LENGUA DE TRABAJO	Euskara %	42,2	42,1	39,1	56,4	41,3	43,9	42,6	38,2	2,9	3,7	13,2	34,7	59,9
<b>TOTAL</b>	<b>Euskara %</b>	<b>52,5</b>	<b>48,9</b>	<b>47,6</b>	<b>61,4</b>	<b>49,5</b>	<b>52,3</b>	<b>50,4</b>	<b>44,5</b>	<b>2,5</b>	<b>5,6</b>	<b>19,8</b>	<b>44,3</b>	<b>67,5</b>

		TOTAL	GÉNERO			TRAMO DE EDAD				Competencia para hablar en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binarios	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Valoración de la evolución (%)	Muy positiva	12,1	12,7	10,9	12,8	14,8	13,1	12,3	11,5	17,8	8,9	4,2	4,8	5,1
	Positiva	43,4	40,3	49,3	48,2	37,0	45,7	42,1	47,8	47,4	46,8	40,8	31,9	22,9
	Ni positiva ni negativa	24,5	25,0	24,0	7,7	27,8	23,1	28,2	21,8	17,8	26,7	33,9	37,1	47,1
	Negativa	8,7	9,3	7,8	0,0	16,2	8,6	8,3	8,6	9,7	8,4	7,9	8,6	5,7
	Muy negativa	2,1	1,9	2,5	0,9	0,0	3,9	2,0	1,1	2,9	1,9	0,5	1,9	0,6

	Sin determinar	9,2	10,8	5,5	30,4	4,3	5,6	7,1	9,2	4,4	7,3	12,7	15,7	18,5
	TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 7. Estimación de la evolución

### 7.1. NOTA: Diferencia entre los indicadores medidos en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación y los medidos en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación

Los resultados obtenidos en ambas mediciones no son directamente comparables, ya que en algunos casos se ha modificado la formulación de la pregunta y en otros las opciones de respuesta. Deben interpretarse como aproximaciones o estimaciones. Deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Se han reformulado las opciones de respuesta para alcanzar el objetivo de conocer en qué medida el personal de la administración ofrece el euskera como lengua de servicio y en las relaciones orales externas (solo o conjuntamente con el castellano).

En el cuestionario de la Evaluación Final del Vº periodo de planificación, las preguntas relativas al uso oral se planteaban en una escala de 0 a 10, en la que 0 indicaba "totalmente en castellano", 10 "totalmente en euskera" y 5 "tanto el euskera como el castellano".

Esta vez, en cambio, en lo relativo a los saludos (telefónicos y presenciales) se ha preguntado en qué porcentaje lo hace íntegramente en euskera, en qué porcentaje en bilingüe y en qué porcentaje en castellano. Y la oferta realizada en euskera será la realizada íntegramente en euskera y en bilingüe.

Tras el saludo, la pregunta de en qué idioma continúa la conversación (hasta que el o la ciudadana explicita su opción) ofrece dos opciones de respuesta: euskera y castellano.

Por ello, se han recalculado los indicadores del saludo telefónico y presencial del Vº Periodo de Planificación y realizado una estimación de su valor en la formulación actual. Se trata, por tanto, de una aproximación.

- b) En las preguntas sobre el uso escrito, ha variado la formulación de la pregunta. En la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación se preguntaba "en qué lengua recibían el texto" las personas destinatarias, mientras que ahora se ha preguntado a la persona trabajadora "en qué lengua crea el texto".
- c) En los indicadores relativos a la imagen de la entidad, —en el cuestionario cumplimentado por la persona interlocutora—, se ha preguntado cuántas unidades de información se han difundido en euskera y cuántas en castellano en los actos públicos y en las actividades dirigidas a la ciudadanía. Hablamos de la cantidad de información ofrecida en cada lengua, no de la cantidad de tiempo hablado en una u otra lengua. Esto ofrece la posibilidad de medir un uso equilibrado de los idiomas (VPL define como uso equilibrado ofrecer la mitad de la información en euskera y la otra mitad en castellano).

**DIFERENCIA ENTRE LOS INDICADORES CALCULADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL DEL Vº PERIODO DE PLANIFICACIÓN Y LOS CALCULADOS EN LA EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL VIº PERIODO DE PLANIFICACIÓN**

			Cuestionario de la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación		Indicador más parecido en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación	Nota
			Cuestionario dirigido a:	Núm. de la pregunta del cuestionario		
<b>1. LENGUA DE SERVICIO</b>						
<b>1. Imagen corporativa</b>	1.2.2. Actos públicos	Actos públicos	Interlocutor/a	2	1.2.5.	No son directamente comparables; en la Evaluación Final se preguntó al personal, ahora al interlocutor/a. Y el dato solicitado también es distinto.
		Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	Interlocutor/a	5		Nuevo
		Cursos dirigidos a la ciudadanía	Interlocutor/a	8		Nuevo
<b>2. Relaciones con la clientela y con la ciudadanía</b>	2.2.1. Recepción	Telefónica	Trabajadora /trabajador	2		Nuevo
		Presencial	Trabajadora /trabajador	5		Nuevo
	2.2.2. Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	Primera palabra por teléfono	Trabajadora /trabajador	2	2.2.1	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Primera palabra cara a cara	Trabajadora /trabajador	5	2.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Idioma en el que se continua la conversación, telefónicamente	Trabajadora /trabajador	3	2.2.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Idioma en el que se continua la conversación, presencialmente	Trabajadora /trabajador	6	2.2.6.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	2.2.3. Respuesta ofrecida a la demanda de euskera	Trabajadora /trabajador	7	2.2.7.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.	
<b>2. LENGUA DE TRABAJO</b>						
<b>3. Comunicación interna y herramientas de trabajo</b>	3.3.1. Escritos internos de la entidad	Lengua original de los textos breves de uso interno	Trabajadora /trabajador	8b	3.1.2	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
		Lengua original de los textos largos de uso interno	Trabajadora /trabajador	9b	3.1.2	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
		Lengua en la que los textos breves y largos de uso interno llegan a la persona destinataria	Trabajadora /trabajador	10	3.1.2.	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
	3.3.2. Oralmente en las reuniones de trabajo de la entidad	Lengua hablada en las reuniones de trabajo	Trabajadora /trabajador	11b	3.2.1.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	3.3.3. Relaciones orales dentro de la entidad	Relaciones telefónicas internas	Trabajadora /trabajador	12b	3.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast. No se distinguía atención telefónica y presencial.
		Relaciones presenciales internas	Trabajadora /trabajador	13b	3.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast. No se distinguía atención telefónica y presencial

			Cuestionario de la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación		Indicador más parecido en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación	Nota
			Cuestionario dirigido a:	Núm. de la pregunta del cuestionario		
<b>2. LENGUA DE TRABAJO</b>						
<b>4. Gestión de personas</b>	4.1 Formación laboral	¿Hasta qué punto la formación laboral se realiza en euskera?	Interlocutor/a	10	4.1.3	Antes se le preguntó al personal. Ahora al interlocutor/a
<b>5. Relaciones externas</b>	5.1. Relaciones orales con personal de otras instituciones públicas	Lengua hablada con personal de otras instituciones públicas (cuando te diriges a ella)	Trabajadora/trabajador	14b	5.1.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	5.2. Relaciones orales con personal de entidades privadas y de otro tipo	Lengua hablada con personal de entidades privadas y de otro tipo (cuando te diriges a ella)	Trabajadora/trabajador	15b	5.2.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
<b>6. Sistema de gestión</b>	6.1. Lengua de creación	En general, idioma de creación de los textos de trabajo	Trabajadora/trabajador	16	6.1.1	Son directamente comparables.

## 7.2. AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES/CUADRILLAS

Indicadores				Total ayuntamientos + mancomunidades			Total		
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)		
1. LENGUA DE SERVICIO	1. Imagen corporativa	Actos públicos	Actos públicos	En euskera %		72,7		69,1	
			Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	En euskera %		85,3		85,0	
			Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera %		63,2		60,2	
	2. Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	La primera palabra por teléfono	Solo en euskera%		62,8		58,2		
			En bilingüe %		11,3		12,7		
			En euskera+ En bilingüe %	78,9	74,0	-4,9	70,7		
		La primera palabra presencialmente	Solo en euskera%		60,4		55,4		
			En bilingüe %		9,5		11,1		
			En euskera+ En bilingüe %	71,2	69,9	-1,3	66,5		
		Idioma en que se continúa la conversación, telefónicamente	En euskera %		55,8		51,2		
		Idioma en que se continúa la conversación, presencialmente	En euskera %		50,8		46,6		
	Atención en euskera a la solicitud de euskera	En euskera %	75,0	77,3	2,3	74,1			
	LENGUA DE SERVICIO			En euskera %		68,6		65,5	
	2. LENGUA DE TRABAJO	3. Comunicación interna	Escritos de carácter interno de la entidad	Lengua original de los textos breves de carácter interno	Solo en euskera%		38,4		32,3
					En bilingüe %		13,2		13,6
En euskera+ En bilingüe %						51,7		45,9	
Lengua original de los textos largos de carácter interno				Solo en euskera%		29,9		22,3	
				En bilingüe %		12,5		12,4	
				En euskera+ En bilingüe %		42,4		34,7	
Idioma en que los textos breves y largos llegan a la persona destinataria			Solo en euskera%	27,3	33,2	5,9	27,4		
			En bilingüe %	31,0	24,4	-6,6	26,4		
			En euskera+ En bilingüe %	58,3	57,6	-,7	53,8		
Relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad			En euskera %	37,4	42,9	5,5	34,3		
Relaciones internas			Relaciones telefónicas	En euskera %		47,2		41,0	
			Relaciones presenciales	En euskera %	41,0	44,6	3,6	38,7	
4. Gestión de personal	Formación laboral	¿Hasta qué punto se hace en euskera?	En euskera %		58,1		52,6		

Indicadores				Total ayuntamientos + mancomunidades			Total	
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	
2. LENGUA DE TRABAJO	5. Relaciones externas	Relaciones orales con otras administraciones públicas	¿En qué lengua se dirige?	En euskera %	50,8	54,5	3,7	49,5
		Relaciones orales con entidades privadas y de otro tipo	¿En qué lengua se dirige?	En euskera %	35,4	36,5	1,1	33,0
	6. Sistema de gestión	Lengua de creación	En general, lengua de creación de los escritos relacionados con el trabajo	Solo en euskera%	26,9	30,1	3,2	24,7
				En bilingüe %	16,3	13,8	-2,5	13,8
				En euskera+ En bilingüe %	43,2	43,9	,7	38,6
	LENGUA DE TRABAJO			En euskera %		47,9		42,2
<b>TOTAL</b>			<b>En euskera%</b>		<b>57,1</b>		<b>52,5</b>	
Capacitación en euskera		Capacitación oral	Bastante bien+bien (%)	68,1	73,6	5,5	71,2	
		Capacitación escrita	Bastante bien+bien (%)	63,6	72,3	8,7	70,6	
Valoración de la evolución del uso del euskera en la entidad		Positiva	Muy positiva + Positiva %	55,2	59,1	3,9	55,5	
		Negativa	Muy negativa + Negativa %	9,4	9,6	,2	10,8	

### 7.3. DIPUTACIONES FORALES

Indicadores					Diputaciones forales			TOTAL
					Evaluación Final Vº Periodo de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Periodo de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia VIº Periodo de Planificación (2020)
1. LENGUA DE SERVICIO	1. Imagen corporativa	Actos públicos	Actos públicos	En euskera %		53,0		69,1
			Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	En euskera %		78,7		85,0
			Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera %		20,6		60,2
	2.- Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	La primera palabra por teléfono	Solo en euskera %			51,4		58,2
			En bilingüe %			14,9		12,7
			En euskera+ En bilingüe %		68,1	66,3	-1,8	70,7
		La primera palabra presencialmente	Solo en euskera %			43,7		55,4
			En bilingüe %			15,5		11,1
			En euskera+ En bilingüe %		64,6	59,2	-5,4	66,5
		Idioma en que se continúa la conversación, telefónicamente		En euskera %		44,7		51,2
	Idioma en que se continúa la conversación, presencialmente		En euskera %		37,9		46,6	
	Atención en euskera a la solicitud en euskera		En euskera %	70,9	71,9	1,0	74,1	
	<b>LENGUA DE SERVICIO</b>				En euskera %		54,0	
2. LENGUA DE TRABAJO	3. Comunicación interna	Escritos de carácter interno de la entidad	Lengua original de los textos breves de carácter interno	Solo en euskera %		23,7		32,3
				En bilingüe %		11,3		13,6
				En euskera+En bilingüe %		35,0		45,9
			Lengua original de los textos extensos de carácter interno	Solo en euskera %		10,5		22,3
				En bilingüe %		10,7		12,4
				En euskera+ En bilingüe %		21,2		34,7
		Idioma en que los textos breves y extensos llegan a la persona destinataria	Solo en euskera %	11,1	19,7	8,6	27,4	
			En bilingüe %	31,2	26,6	-4,6	26,4	
			En euskera+ En bilingüe %	42,3	46,3	4,0	53,8	
		Relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad		En euskera %	24,5	21,8	-2,7	34,3
		Relaciones internas	Relaciones telefónicas	En euskera %		32,3		41,0
			Relaciones presenciales	En euskera %	33,6	29,6	-4,0	38,7
	4. Gestión de personal	Formación laboral	¿Hasta qué punto se hace euskera?	En euskera %		25,5		52,6
	5. Relaciones externas	Relaciones orales con otras administraciones públicas	¿En qué lengua se dirige?	En euskera %	40,7	41,8	1,1	49,5
		Relaciones orales con entidades/empresas privadas y otras entidades	¿En qué lengua se dirige?	En euskera %	27,3	28,9	1,6	33,0

					Diputaciones Forales			TOTAL
					Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)
2. LENGUA DE TRABAJO	6. Sistema de gestión	Lengua de creación	En general, lengua de creación de los escritos relacionados con el trabajo	Solo en euskera%	19,4	17,2	-2,2	24,7
				En bilingüe %	18,0	10,4	-7,6	13,8
				En euskera + En bilingüe %	37,4	27,6	-9,8	38,6
LENGUA DE TRABAJO				En euskera %		31,0		42,2
<b>TOTAL</b>				<b>En euskera %</b>		<b>41,2</b>		<b>52,5</b>
Capacitación en euskera		Capacitación oral	Bastante bien + Bien %	66,3	70,4	4,1	71,2	
		Capacitación escrita	Bastante bien + Bien %	65,7	71,6	5,9	70,6	
Valoración de la evolución del uso del euskera en la entidad		Positiva	Muy positiva+ Positiva %	44,6	51,4	6,8	55,5	
		Negativa	Muy negativa + Negativa %	12,0	10,6	-1,4	10,8	

## 7.4. DEPARTAMENTOS Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS DEL GOBIERNO VASCO

Indicadores				Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco			TOTAL	
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	
1. LENGUA DE SERVICIO	1. Imagen corporativa	Actos públicos	Actos públicos	En euskera %		49,3		69,1
			Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	En euskera %		79,5		85,0
			Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera %		37,4		60,2
	2. Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	La primera palabra por teléfono		Solo en euskera%		53,6		58,2
				En bilingüe %		14,3		12,7
				En euskera+ En bilingüe %	74,5	67,9	-6,6	70,7
		La primera palabra presencialmente		Solo en euskera%		53,4		55,4
				En bilingüe%		11,0		11,1
				En euskera+ En bilingüe %	66,7	64,4	-2,3	66,5
			Idioma en que se continúa la conversación, telefónicamente	En euskera %		45,8		51,2
		Idioma en que se continúa la conversación, presencialmente	En euskera %		43,0		46,6	
		Atención en euskera a la solicitud en euskera	En euskera %	70,2	68,2	-2,0	74,1	
	LENGUA DE SERVICIO			En euskera%		56,9		65,5
2. LENGUA DE TRABAJO	3. Comunicación interna	Escritos de carácter interno de la entidad	Lengua original de los textos breves de carácter interno	Solo en euskera%		26,5		32,3
				En bilingüe %		16,6		13,6
				En euskera +En bilingüe %		43,1		45,9
			Lengua original de los textos extensos de carácter interno	Solo en euskera%		12,6		22,3
				En bilingüe %		14,5		12,4
				En euskera+ En bilingüe %		27,2		34,7
		Idioma en el que los textos breves y extensos llegan a la persona destinataria	Solo en euskera %	18,6	21,4	2,8	27,4	
			En bilingüe%	32,9	30,4	-2,5	26,4	
			En euskera+ En bilingüe %	51,5	51,8	,3	53,8	
			Relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad	En euskera %	25,8	25,7	-,1	34,3
		Relaciones internas	Relaciones telefónicas	En euskera %		34,4		41,0
			Relaciones presenciales	En euskera %	35,4	33,3	-2,1	38,7
	4. Gestión de personas	Formación laboral	¿Hasta qué punto se hace en euskera?	En euskera %		33,2		52,6
5. Relaciones externas	Relaciones orales con otras administraciones públicas	¿En qué lengua se dirige?	En euskera %	42,7	42,8	,1	49,5	

Indicadores				Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco			TOTAL	
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)	
2. LENGUA DE TRABAJO	5. Relaciones externas	Relaciones orales con empresas/ entidades privadas y otras entidades	¿En qué lengua se dirige?	En euskera%	26,5	27,3	,8	33,0
	6. Sistema de gestión	Lengua de creación	En general, lengua de creación de los escritos relacionados con el trabajo	Solo en euskera%	20,4	19,6	-,8	24,7
				En bilingüe %	20,9	17,4	-3,5	13,8
				En euskera+ En bilingüe %	41,3	37,0	-4,3	38,6
LENGUA DE TRABAJO			En euskera %		35,6		42,2	
<b>TOTAL</b>			<b>En euskera %</b>		<b>45,1</b>		<b>52,5</b>	
Capacitación en euskera		Capacitación oral	Bastante bien+bien (%)	61,5	65,6	4,1	71,2	
		Capacitación escrita	Bastante bien+bien (%)	59,5	64,9	5,4	70,6	
Valoración de la evolución del uso del euskera en la entidad		Positiva	Muy positiva+ Positiva %	44,8	50,1	5,3	55,5	
		Negativa	Muy negativa+ Negativa %	13,3	14,3	1,0	10,8	

## 7.5. TOTAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA de la CAV

Indicadores				TOTAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CAV			
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020-2018)	
1. LENGUA DE SERVICIO	1. Imagen corporativa	Actos públicos	Actos públicos	En euskera %		69,1	
			Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	En euskera %		85,0	
			Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera %		60,2	
	2. Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	La primera palabra por teléfono		Solo en euskera%		58,2	
				En bilingüe %		12,7	
				Euskera+ bilingüe %	76,8	70,7	-6,1
		La primera palabra presencialmente		Solo en euskera%		55,4	
				En bilingüe %		11,1	
				Euskera+ bilingüe %	69,9	66,5	-3,4
		Idioma en que se continúa la conversación, telefónicamente	En euskera %		51,2		
		Idioma en que se continúa la conversación, presencialmente	En euskera %		46,6		
		Atención en euskera a la solicitud de euskera	En euskera %	72,4	74,1	1,7	
<b>LENGUA DE SERVICIO</b>				<b>En euskera%</b>		<b>65,5</b>	
2. LENGUA DE TRABAJO	3. Comunicación interna	Escritos de carácter interno de la entidad	Lengua original de los textos breves de carácter interno	Solo en euskera%		32,3	
				En bilingüe %		13,6	
				Euskera+ bilingüe %		45,9	
			Lengua original de los textos extensos de carácter interno	Solo en euskera%		22,3	
			En bilingüe %		12,4		
			Euskera+ bilingüe %		34,7		
			Idioma en que los textos breves y extensos llegan a la persona destinataria	Solo en euskera%	23,7	27,4	3,7
			En bilingüe%	31,6	26,4	-5,2	
			Euskera+ bilingüe %	55,3	53,8	-1,5	
		Relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad	En euskera %	33,5	34,3	,8	
	4. Gestión de personas	Relaciones internas	Relaciones telefónicas	En euskera %		41,0	
			Relaciones presenciales	En euskera %	39,4	38,7	-,7
		Formación laboral	¿Hasta qué punto se hace en euskera?	En euskera %		52,6	
	5. Relaciones externas	Relaciones orales con otras administraciones públicas	¿En qué lengua se dirige?	En euskera%	48,1	49,5	1,4
		Relaciones orales con entidades/ empresas privadas y otras entidades	¿En qué lengua se dirige?	En euskera%	32,4	33,0	,6
6. Sistema de gestión	Lengua de creación	En general, lengua de creación de los escritos relacionados con el trabajo	Solo en euskera %	25,0	24,7	-,3	
			En bilingüe%	23,4	13,8	-9,6	
			Euskera+ bilingüe %	48,4	38,6	-9,8	
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>				<b>En euskera %</b>		<b>42,2</b>	
<b>TOTAL</b>				<b>En euskera %</b>		<b>52,5</b>	

Indicadores			TOTAL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL DE LA CAV		
			Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020- 2018)
Capacitación en euskera	Capacitación oral	Bastante bien+bien (%)	67,4	71,2	3,8
	Capacitación escrita	Bastante bien+bien (%)	64,8	70,6	5,8
Valoración de la evolución del uso del euskera en la entidad	Positiva	Muy positiva+Positiva %	52,3	55,5	3,2
	Negativa	Muy negativa+Negativa %	10,7	10,8	0,1

## 8. Conclusiones

Una vez realizada la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación en las instituciones públicas, las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos obtenidos son las siguientes:

- **Competencia lingüística:** se ha preguntado al personal de la administración pública sobre su competencia en euskera en las cuatro destrezas (comprensión, lectura, escritura y expresión oral); según sus respuestas, ocho de cada diez entiende y lee bien o bastante bien; y siete de cada diez habla y escribe bien o bastante bien. La edad es un factor determinante en la competencia lingüística. A menor edad, mayor competencia en euskera: casi todas las personas menores de 35 años afirman estar capacitadas para hablar bien o bastante bien en euskera; entre las mayores de 55 años, seis de cada diez. Es, sin duda, un dato importante para poder avanzar en el uso del euskera. El problema es que todavía es escaso el contingente de jóvenes que ha accedido a las instituciones: la edad media del personal trabajador es de 51 años, y las personas menores de 35 años representan el 5%. No obstante, en muchos de los indicadores de uso del euskera, las personas menores de 35 años presentan los porcentajes de uso más bajos.
- **Imagen:** en los actos públicos ofrecidos por las entidades públicas, de media, el 69,1% de la información oral se ofrece en euskera; algo más en los ayuntamientos y mancomunidades/cuadrillas, y menos, en cambio, en las entidades públicas independientes, diputaciones forales y Gobierno Vasco. De los cursos organizados para la ciudadanía, en euskera se ofrece, de media, el 60,2%; la presencia del euskera es mayor, en cambio, en las actividades organizadas para la ciudadanía (85%), donde además de la práctica oral se ha tenido en cuenta la escrita.
- **Lengua hablada con la ciudadanía:** en la atención telefónica, el personal saluda a la ciudadanía en euskera (solo o en bilingüe), de media, en el 70,9% de los casos; en la atención presencial, algo menos: 66,5%. Pero tras el saludo inicial, y antes de que el ciudadano o ciudadana explicita el idioma elegido, la conversación se ofrece en euskera con menor frecuencia (51,2% telefónicamente y 46,6% presencialmente). En general, el uso del euskera es algo mayor en los ayuntamientos (excepto capitales), mancomunidades/cuadrillas y entidades públicas independientes. En las diputaciones forales y en el Gobierno Vasco, algo menor. En relación al perfil de las y los trabajadores, se percibe lo que pueden ser dos brechas: la gran diferencia en el grado de utilización del euskera entre quienes afirman hablarlo bien, y quienes afirman hablarlo bastante bien. Y el salto existente entre el nivel de conocimiento y el de uso del personal menor de 35 años.
- **Respuesta a la solicitud en euskera:** se ha analizado expresamente cómo responden las instituciones a la ciudadanía que ha solicitado la relación oral en euskera. Según las y los trabajadores, de media,

en el 74,1% de los casos se les presta el servicio en euskera. En este caso, tanto quienes hablan bien como quienes lo hacen bastante bien responden en euskera a la demanda de la ciudadanía y también el personal menor de 35 años.

- **Relaciones laborales, lengua hablada en las relaciones internas:** en las relaciones orales con compañeros/as, telefónicas y presenciales, el uso medio del euskera ronda el 40%. En este caso nos referimos a cómo se saludan, como en las relaciones con la ciudadanía, sino al idioma que utilizan en sus conversaciones. En las reuniones de trabajo el uso es menor (34,3%). En los ayuntamientos (excepto capitales) y mancomunidades/cuadrillas el uso del euskera es mayor, seguido de las entidades públicas independientes, y tras ellas, el Gobierno Vasco, las diputaciones forales y las capitales. Entre el personal que afirma hablar bien euskera, el porcentaje de uso medio es del 61%; entre quienes afirman hablarlo bastante bien, se sitúa entre el 30% y el 34%.
- **Lengua escrita en las relaciones internas:** los textos de trabajo breves creados por el personal, se generan, de media, en un 45,9% en euskera (solo o en ambas lenguas), por lo que más de la mitad se crean exclusivamente en castellano. Los textos largos se crean menos en euskera (34,7%). El porcentaje de textos generados en euskera es más alto en los ayuntamientos (excepto en las capitales) y en las mancomunidades/cuadrillas; y el porcentaje de uso más bajo, en cambio, se observa en las diputaciones forales y capitales. En las personas menores de 35 años se da el mayor salto entre conocimiento y uso del euskera: si bien el 96,1% se manifiesta capaz de escribir bien/bastante bien en euskera, el porcentaje medio de textos creados en euskera es del 46,7% para textos breves y 28,4% para textos largos. Algunos textos de uso interno creados en castellano se traducen al euskera, y de media, el 54% de los textos generados para el ámbito interno de la institución llegan a la persona destinataria en euskera.
- **Relaciones externas: Instituciones vs. Empresas.** En el ámbito de las relaciones exteriores se han analizado las relaciones orales del personal de las instituciones con personal de otras instituciones públicas y de empresas con las que mantiene relación. El uso medio del euskera con el personal de otras instituciones es del 49,5% y con el de empresas del 33%. Es decir, con personas de otras instituciones públicas, el euskera se utiliza de media más que con los compañeros y compañeras de la propia institución, pero con quien menos se utiliza es con el personal de otras empresas.
- **Lengua de creación:** alrededor del 70% del personal afirma estar capacitado para escribir bien o bastante bien en euskera; pero como lengua de creación de textos, el euskera tiene mucho menor peso: 38,6%, teniendo en cuenta los escritos exclusivamente en euskera y los escritos en bilingüe. La competencia lingüística, por supuesto, influye en la lengua de creación, ya que la producción en euskera recae sobre quienes tienen un nivel adecuado de euskera. Entre el personal que afirma escribirlo bien, el 57,3% de los textos de trabajo se generan de media en euskera (solo en euskera o en bilingüe) y el 42,7% en castellano. En cuanto a la edad, las personas de entre 36 a 55 años, aunque

con una competencia de euskera inferior, crean más en euskera que las menores de 35 años.

- **Valoración de la evolución del uso:** más de la mitad de la plantilla (55,5%) afirma que el euskera ha tenido una evolución positiva en su entidad; un 10,8% afirma que ha evolucionado negativamente y un 24,5% que no ha evolucionado ni positiva ni negativamente. La valoración más positiva se da en los ámbitos institucionales donde el uso del euskera es más alto. Cuando se les ha pedido que argumenten su valoración, las personas que la han valorado negativamente se han centrado en el reducido uso del euskera en su entidad, bien porque entre el personal no está extendido su uso, bien porque no se aprecia voluntad real de fomentarlo. Pero también hay personas que afirman que la utilización del euskera ha disminuido en su institución.
  
- A partir de las medias de todos los indicadores calculados a lo largo de la evaluación, se han generado tres indicadores generales: el euskera lengua de servicio, lengua de trabajo e indicador general. En la administración general, el indicador de lengua de servicio es de 65,5%, el de lengua de trabajo 42,2% y el indicador general 52,5%. Los indicadores son algo más altos en ayuntamientos y mancomunidades/cuadrillas (alrededor de 5 puntos), y más bajos en cambio en diputaciones forales (10 puntos) y Gobierno Vasco (entre 6-8 puntos más bajos dependiendo del indicador).



## **B. RESTO DEL SECTOR PÚBLICO**

# 1. Metodología

## 1.1. Universo del estudio y muestreo

En el resto de entidades del sector público, la metodología utilizada para la realización de la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación ha sido muy similar a la utilizada en las entidades de la administración pública, pero no exactamente igual.

Por un lado, disponíamos del universo de las entidades públicas (facilitado por la VPL), pero no contábamos con información precisa sobre el número de personas que trabajaban en cada una de ellas, ni forma de identificar al personal (ni por tanto, de diseñar la muestra con exactitud). En cuanto al universo, este está compuesto por 219 entidades públicas<sup>6</sup>. La mayoría de ellas, dos de cada tres (68,5%) son sociedades mercantiles, y el 14,6% fundaciones. El resto son entidades públicas de derecho privado (7,3%), otras entidades sin ánimo de lucro (5,9%) o consorcios (3,7%).

Para diseñar la muestra, y partiendo de la información de que disponíamos sobre estas entidades, las clasificamos según el número de personas que trabajan en ella y su ámbito de influencia, y en base a esa clasificación distribuimos las entidades a entrevistar y el personal a encuestar en cada una de ellas. En esta ocasión se ha conformado una muestra de 800 personas — y no de 400, como en la Evaluación Final del Vº periodo de planificación—. Una vez estratificada la muestra, la “muestra titular” la conformaron 65 entidades públicas seleccionadas aleatoriamente.

Tras un largo y complicado trabajo de campo, se han recabado los cuestionarios de 800 trabajadores y trabajadoras de 59 entidades (con un margen de error del  $\pm 3,4\%$ ), y de “personas interlocutoras” o representantes de 61 entidades (margen de error del  $\pm 10,7\%$ )<sup>7</sup>. Dado que el muestreo se ha estratificado en función del ámbito de influencia de la entidad (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa o Comunidad Autónoma Vasca) y del número aproximado de personas que trabajan en la misma (menos de 10, 11-30, 31-100 y más de 100), las encuestas realizadas entre el personal trabajador se han ponderado con el fin de mantener las proporciones de cada segmento en el universo.

Los cuestionarios de las y los interlocutores de las entidades, en cambio, no se han ponderado, porque —tal y como se ha explicado en el informe relativo a las instituciones de la administración general—, se ha considerado que así proporcionan una lectura más adecuada de los indicadores recogidos.

Se han utilizado las mismas fuentes de datos que en la evaluación de la administración general:

- La de la persona representante institucional o “interlocutor/a”: personal técnico de euskera, secretarios o secretarías...
- Personal de las entidades del resto del sector público.

En este informe se presentan los resultados del estudio y del análisis de la información recabada a partir de ambas fuentes.

<sup>6</sup> En la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación, el universo lo conformaron 164 entidades. En esta ocasión se han tenido en cuenta 55 entidades públicas más, un 33,5% más.

<sup>7</sup> La relación de entidades que han participado se puede consultar en el anexo.

## 1.2. Ficha técnica

Teniendo en cuenta lo que acabamos de exponer, a continuación se presenta la ficha técnica del trabajo de campo realizado:

### a. Universo

- Resto de entidades del sector público (219, según información facilitada por la VPL).
- Personal de estas entidades (según nuestra estimación, alrededor de 13.400 trabajadores/as).

### b. Técnica

- Se ha utilizado un cuestionario estructurado, tanto para solicitar información de la entidad a los y las representantes institucionales, como para encuestar al personal.
- El cuestionario, de cumplimentación on line, se ha enviado por correo electrónico, tanto a las personas "interlocutoras" o representantes institucionales como a los trabajadores y trabajadoras; pero también se han respondido telefónicamente o impresas en papel cuando no se ha podido cumplimentar on line.

### c. Encuesta

- Se han utilizado dos cuestionarios estructurados diseñados específicamente por Siadeco para este estudio: uno destinado a las personas representantes o "interlocutoras" de la entidad; y otro a las y los trabajadores. Las preguntas y las modalidades de respuesta de ambos cuestionarios se han acordado con el personal técnico de la VPL.

### d. Tipo de muestreo

- Para el diseño de la muestra se ha tenido en cuenta el ámbito de influencia de la entidad pública (territorio histórico o CAV) y el número aproximado de personas que trabajan en la misma (menos de 10, entre 11 y 30, de 31 a 100 y más de 100 personas).
- A partir de estas variables se han conformado los estratos, y el número de encuestas a realizar en cada uno de ellos se ha fijado estratégicamente, con objeto de garantizar la representatividad de los datos.
- Una vez determinado el número de encuestas a realizar en cada estrato, y en función del número aproximado de personas que se estima que trabajan en cada entidad, se ha fijado el número de personas a encuestar en cada una de ellas.
- Dado que se ha realizado un muestreo estratificado con asignación interesada (no proporcional), los datos que corresponden al personal se han ponderado.

### e. Tamaño muestral y margen de error estadístico

- En total se han encuestado a representantes de 61 entidades y a 800 personas trabajadoras de 59 entidades.
- El margen de error estadístico general para la encuesta del personal es de  $\pm 3,4\%$  para un intervalo de confianza del 95% (siendo  $p=q= 0.5$  para el muestreo aleatorio simple). En el caso

del cuestionario de las y los representantes institucionales, el margen de error general es de  $\pm 10,7\%$ .

#### **f. Momento de realización**

- El trabajo de campo ha comenzado en noviembre de 2020 y ha finalizado en marzo de 2021.

#### **g. Pasos del procedimiento metodológico**

- Diseño y validación del dossier metodológico: diseño muestral, diseño de ambos cuestionarios, formación de las personas responsables del trabajo de campo.
- Contactar con el interlocutor o interlocutora de cada entidad titular de la muestra:
  - Y enviarle el cuestionario que le correspondía cumplimentar.
  - Explicarle el número de encuestas que se precisaban en su entidad, y el criterio con que debía seleccionar una muestra entre el personal con objeto de garantizar que el muestreo fuera aleatorio. Y solicitarle el correo electrónico (y teléfono) de las personas que conformaban la muestra para poder contactar con ellas.
- Una vez obtenido el correo electrónico, el procedimiento para contactar con el o la trabajadora para enviarle el cuestionario y realizar su seguimiento ha sido el mismo que el utilizado en las entidades de la administración pública.
- En los casos en los que no se ha podido acceder al correo electrónico, la encuesta se ha realizado telefónicamente o se ha enviado en formato PDF para que la cumplimentaran en papel.
- Desarrollo, seguimiento y control exhaustivo del trabajo de campo.
- Grabación en soporte informático (ACCESS) de los cuestionarios obtenidos telefónicamente y en papel. Para garantizar la consistencia de los datos, se han establecido normas de control intra-variable e intervariable. Análisis de la información grabada: depuración, recodificaciones y explotación estadística (SPSS).
- Ponderación de datos: en el caso del personal, los datos se han ponderado por ámbito de influencia de la entidad (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa o CAV) y personal estimado, para adecuarlos a su peso real en el universo de estudio. No se han ponderado los resultados del cuestionario realizado a la persona interlocutora de la entidad.
- Explotación, análisis e interpretación de la información.

### **1.3. Perfil del personal encuestado: género y edad**

Seis de cada diez personas encuestadas son mujeres, y la edad media del conjunto del personal es de alrededor de 47 años (45,8 años entre las mujeres y 48,6 años entre los hombres).

Combinando género y edad, las mujeres son mayoría entre las personas menores de 55 años.

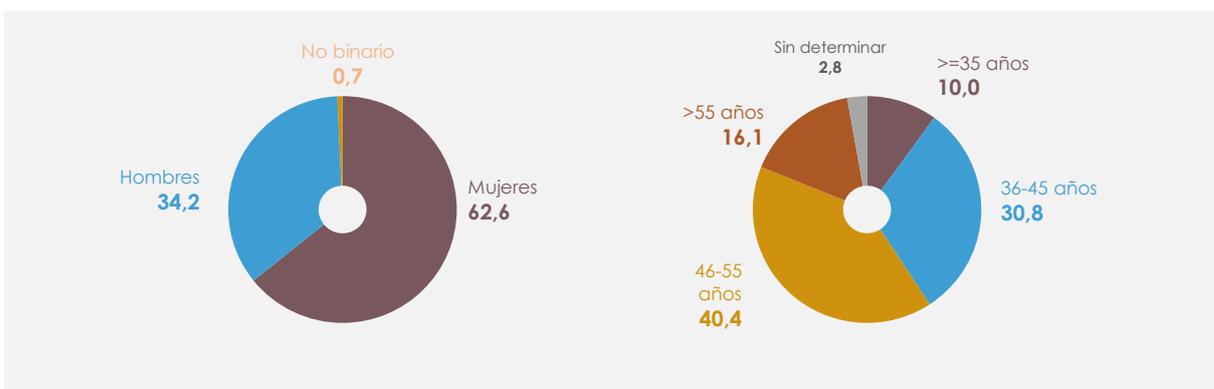
Siete de cada diez trabajadores y trabajadoras tienen entre 36 y 55 años, y son menos tanto las personas mayores de 55 años (16,1%), como las menores de 35 años (10,0%).

**Tabla 36:** Personal encuestado por género e intervalo de edad (sin ponderar)

		Mujeres	Hombres	No binario	TOTAL
<=35 años	Abs.	54	26	0	80
	%	11,2%	8,3%	0,0%	10,0%
36-45 años	Abs.	164	80	2	246
	%	34,0%	25,4%	66,7%	30,8%
46-55 años	Abs.	192	130	1	323
	%	39,8%	41,3%	33,3%	40,4%
>55 años	Abs.	60	69	0	129
	%	12,4%	21,9%	0,0%	16,1%
Sin determinar	Abs.	12	10	0	22
	%	2,5%	3,2%	0,0%	2,8%
TOTAL	Abs.	482	315	3	800
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Edad media		45,76	48,56	43,33	46,85

Fuente: Siadeco, 2020

**Gráfico 38.** Personal por género e intervalo de edad (personas encuestadas, sin ponderar) (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Si se compara la distribución por género/intervalo de edad de las y los trabajadores que participaron en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación con la de quienes han participado en esta evaluación, se observa que ha aumentado el peso de las mujeres y que la edad media del conjunto ha aumentado en año y medio.

Estos datos se dan a modo de referencia ya que las entidades que han participado en ambas ediciones no son las mismas. Los resultados, por tanto, no son directamente comparables.

**Tabla 37:** Evolución del personal que ha participado en la Evaluación Final Vº Período de Planificación y en la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación, según género y edad (%)

		Evaluación Final del Vº Período de Planificación	Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación
		%	%
INTERVALO DE EDAD	<=35 años	12,2	10,0
	36-45 años	38,1	30,8
	46-55 años	35,6	40,4
	>55 años	13,1	16,1
	Sin determinar	1,1	2,8
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<i>Edad media</i>		45,4	46,8
GÉNERO	Mujeres	54,2	60,3
	Hombres	45,8	39,4
	No binario	0,0	0,3
	Sin determinar	0,0	0,0
	<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nota: Datos sin ponderar

#### 1.4. Puestos de atención al público

Cuatro de cada 10 personas trabajadoras participantes en el estudio consideran su puesto de trabajo como de atención al público, ya que señalan que su labor principal se centra en las relaciones con la ciudadanía, tanto oralmente como por escrito.

Entre las mujeres y entre las personas de 36 a 45 años es mayor el porcentaje de quienes trabajan en puestos de atención al público (44,4% y 47,6%, respectivamente).

El porcentaje más bajo se da entre menores de 35 años (32,5%).

**Tabla 38:** Puestos cuya tarea principal se centra en las relaciones orales y escritas con la ciudadanía (%) (sin ponderar)

		PUESTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
		Sí %
GÉNERO	Mujeres	44,4

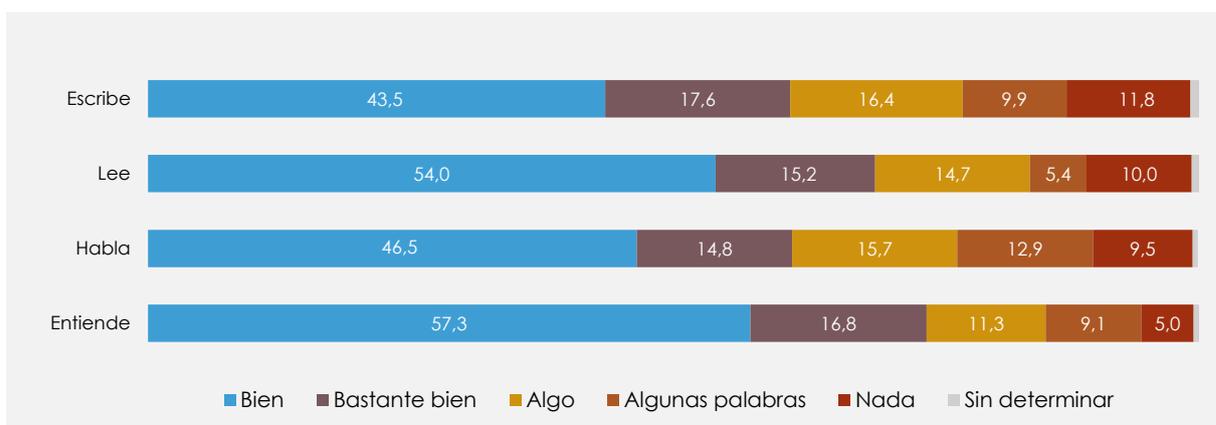
	Hombres	36,2
	No binario	66,7
	<b>TOTAL</b>	<b>41,3</b>
INTERVALO DE EDAD	<=35 años	32,5
	36-45 años	47,6
	46-55 años	39,6
	>55 años	41,1
	<b>TOTAL</b>	<b>41,3</b>

Fuente: Siadeco, 2020

## 2. Competencia lingüística del personal

En cuanto a la competencia lingüística, se ha preguntado al personal cómo se desenvuelve a la hora de entender, leer, hablar y escribir en euskera. Se ha recogido, por tanto, el dato declarado, la autopercepción de los trabajadores y trabajadoras. Los mayores niveles se dan en la comprensión y en la lectura: siete de cada diez afirman poseer un nivel bueno o bastante bueno. En el caso del habla y de la escritura, seis de cada diez.

**Gráfico 39.** Competencia lingüística declarada por el personal del resto del sector público, según habilidad lingüística (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Se han analizado los datos según el género y el intervalo de edad, y a continuación se comentan los relativos a la competencia oral y escrita.

En ambos casos se observa que las mujeres declaran una mayor competencia lingüística que los hombres. El 66-67% de las mujeres se declaran capaces de hablar y/o escribir bien/bastante bien y, en cambio, el 55,3-53,4% de los hombres.

Cruzando la edad y la competencia lingüística, también se observan diferencias. La tendencia es clara: a menor edad, mayor capacidad. Pero hay que tener en cuenta que el peso de todos los grupos de edad no es el mismo: el personal de 35 años o menos es el que tiene una mayor capacitación en euskera, pero solo representa el 10% del total.

Ocho de cada diez personas menores de 35 años afirman hablar o escribir bien o bastante bien en euskera, mientras que entre las mayores de 55 años, cuatro de cada diez afirman hablarlo bien/bastante bien, y algo menos escribirlo. Entre ambos se sitúa el grupo de 36 a 45 años (75,1%) y el de 46 a 55 años (59,0%).

Por otro lado, entre las personas menores de 45 años son algo más quienes escriben bien/bastante bien (que quienes hablan bien/bastante bien), mientras que entre las mayores de 46 años son algo más quienes hablan bien/bastante bien. Sin embargo, como ya se ha dicho, la diferencia es muy pequeña.

**Tabla 39:** Competencia del personal para hablar y escribir en euskera, según género e intervalo de edad (%)

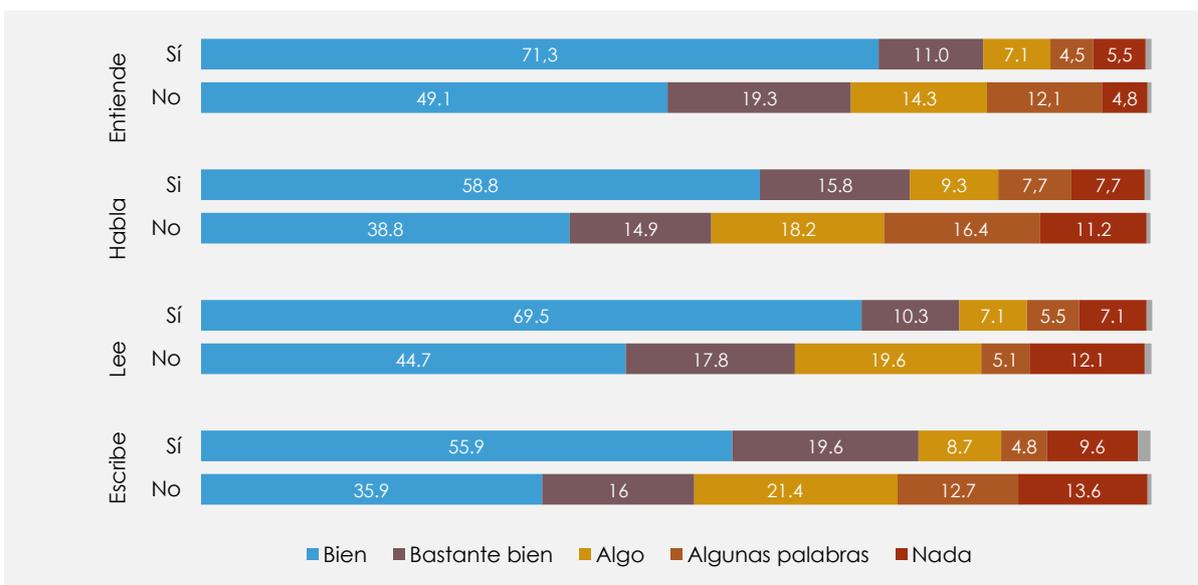
	Habla							Escribe						
	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL
<b>GÉNERO</b>														
Mujeres	52,9	13,2	13,7	11,5	8,2	0,5	100,0	50,5	16,7	12,6	9,5	9,7	1,0	100,0
Hombres	38,5	16,8	18,5	14,4	11,2	0,6	100,0	34,6	18,8	21,4	10,1	14,5	0,6	100,0
No binario	0,0	18,4	11,6	70,0	0,0	0,0	100,0	0,0	18,4	11,6	70,0	0,0	0,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>46,5</b>	<b>14,8</b>	<b>15,7</b>	<b>12,9</b>	<b>9,5</b>	<b>0,5</b>	<b>100,0</b>	<b>43,5</b>	<b>17,6</b>	<b>16,4</b>	<b>9,9</b>	<b>11,8</b>	<b>0,8</b>	<b>100,0</b>
<b>INTERVALO DE EDAD</b>														
<=35 años	77,8	3,5	6,4	8,2	4,2	0,0	100,0	75,3	6,8	5,5	6,4	6,0	0,0	100,0
36-45 años	57,5	17,6	13,9	6,6	3,6	0,7	100,0	56,4	21,8	14,7	2,8	2,9	1,4	100,0
46-55 años	40,4	18,6	16,9	18,5	5,0	0,6	100,0	37,2	19,8	20,3	12,9	8,9	0,9	100,0
>55 años	27,0	12,0	15,5	14,0	31,5	0,0	100,0	20,9	15,6	14,6	14,2	34,7	0,0	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>46,5</b>	<b>14,8</b>	<b>15,7</b>	<b>12,9</b>	<b>9,5</b>	<b>0,5</b>	<b>100,0</b>	<b>43,5</b>	<b>17,6</b>	<b>16,4</b>	<b>9,9</b>	<b>11,8</b>	<b>0,8</b>	<b>100,0</b>

Fuente:: Siadeco, 2020

La competencia lingüística del personal de atención al público es mayor en todas las destrezas: 8 de cada 10 afirman estar capacitadas para entender o leer bien o bastante bien en euskera, y algo menos (en torno al 75%) de hablar o escribir.

Entre el personal que no ocupa un puesto de atención al público, las personas capacitadas para hablar y/o escribir bien/bastante bien en euskera se sitúan en torno al 50%.

**Gráfico 40.** Competencia lingüística del personal, según ocupen un puesto de atención al público (SÍ) o no lo ocupen (NO) (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Hay una gran diferencia entre las entidades públicas que han conformado el universo en la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación y las que lo hicieron en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación: han pasado de ser 164 entidades a 219. Por lo tanto, los resultados no son directamente comparables.

Sin embargo, a modo de referencia, comparando la competencia de euskera del personal que participó en la evaluación final y el que ha participado en la intermedia, se observa un incremento de 10 puntos en cada destreza.

**Tabla 40:** Evolución de la competencia lingüística declarada por el personal del resto del sector público, según destrezas (%)

Evaluación Final Vº Período de Planificación	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL
Entiende	44,5	19,8	10,1	15,6	9,9	0,0	100,0
Habla	39,0	13,2	16,4	16,9	14,4	0,0	100,0
Lee	41,9	19,7	10,7	12,9	14,7	0,0	100,0
Escribe	34,5	16,7	17,4	12,2	19,1	0,0	100,0
Evaluación Intermedia VIº Período de Planificación	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada	Sin determinar	TOTAL
Entiende	57,3	16,8	11,3	9,1	5,0	0,5	100,0
Habla	46,5	14,8	15,7	12,9	9,5	0,5	100,0
Lee	54,0	15,2	14,7	5,4	10,0	0,7	100,0
Escribe	43,5	17,6	16,4	9,9	11,8	0,8	100,0

Fuente: Siadeco, 2017 y 2020

## 3. Lengua de servicio

Para analizar la situación del euskera en las instituciones públicas, en primer lugar se ha abordado la perspectiva de la lengua de servicio. Es decir, el idioma que ofrece la entidad a las personas que reciben sus servicios.

El estudio de la lengua de servicio se ha centrado en dos aspectos: *la imagen y las relaciones orales con la ciudadanía*.

A la persona representante o interlocutora de la entidad se le ha preguntado por la imagen de la entidad. Concretamente, se le ha preguntado cuál es el idioma utilizado por la entidad en sus actos públicos y en las actividades ofrecidas a la ciudadanía —exposiciones, campañas, cursos, otros proyectos—; por otro lado, a la persona trabajadora se le ha preguntado en qué lengua se dirige a la ciudadanía en las relaciones orales y en qué lengua responde a la demanda en euskera.

### 3.1. Imagen

A la persona interlocutora o representante de la entidad, se le ha solicitado información acerca de diversos aspectos que ofrece la entidad hacia el exterior:

- a. Grado de presencia oral del euskera en los actos públicos y jornadas con la ciudadanía organizados por la entidad (en el sentido más amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras instituciones, etc.).
- b. De los cursos ofertados por la entidad a la ciudadanía, cuántos se ofrecen en euskera.
- c. Grado de presencia del euskera en otras actividades destinadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos) organizadas u ofrecidas por la entidad.

Como se ha comentado en el apartado metodológico, las respuestas al cuestionario ofrecidas por las personas interlocutoras no se han ponderado, y en las tablas y gráficos se muestran tal y como se han recogido.

#### 3.1.1. Actos públicos

En relación a los actos públicos organizados por la entidad (como ya se ha dicho, en el sentido amplio de la palabra: con la ciudadanía, con la clientela, asociaciones, representantes de otras instituciones, etc.) se ha preguntado cuántas de las unidades de información expuestas a lo largo de la actividad se ofrecen en

euskera y cuántas en castellano. Se ha preguntado por la cantidad de información expuesta en uno y otro idioma, no por el tiempo hablado en uno u otro idioma.

Así, por ejemplo, si en un acto se ha ofrecido toda la información en euskera y en castellano, repitiendo la misma información, el porcentaje de información ofrecida en euskera sería del 100%, y el ofrecido en castellano también del 100%. Pero si de cada 10 unidades de información expuestas en el acto, 2 se han expuesto en euskera, y 10 en castellano (repitiendo también en castellano lo expuesto en euskera), el porcentaje de euskera sería del 20% y el de castellano del 100%. En el cuestionario que se hizo llegar a las personas interlocutoras se incluyeron estos y otros ejemplos, junto con las instrucciones para cumplimentar el cuestionario.

El objetivo de formular así la pregunta es poder compararla con la que recoge el Marco de Referencia Estándar (EME) y detectar el denominado "uso equilibrado" (se denomina "uso equilibrado" cuando el 50% de la información se expone en euskera y otro 50% en castellano ).

Pero antes de analizar el uso del euskera en ellos, y con objeto de conocer el peso de este tipo de actos públicos en el resto de entidades del sector público, se muestra la frecuencia con la que se celebran.

La mayoría de las entidades ofrecen actos públicos (solo una de cada 5 no los ofrece nunca), pero el grupo más numeroso los organiza menos de una vez al mes (36,1%).

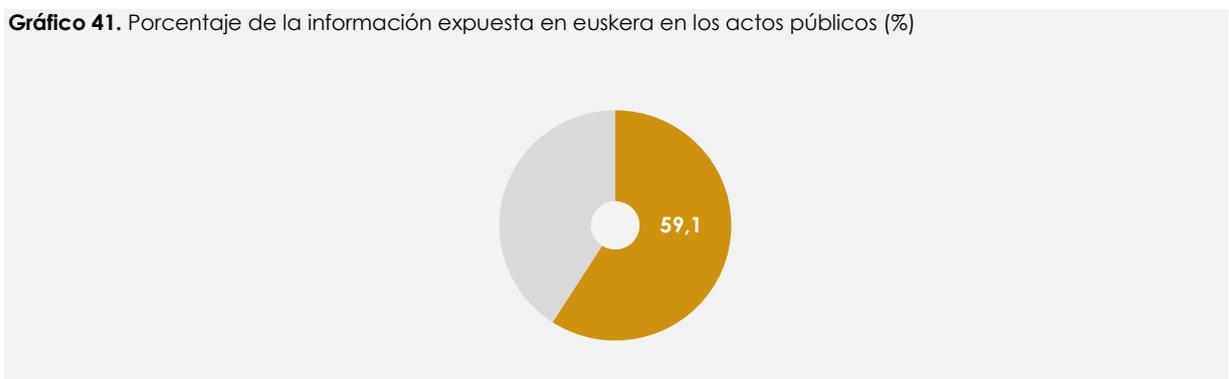
Tabla 41. Frecuencia de realización de actos públicos (%)

	Todos los días	Semanal	Quincenal	Mensual	Menos de una vez al mes	Nunca	TOTAL
Frecuencia de los actos públicos, (%)	0,0	14,8	13,1	16,4	36,1	19,7	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

En los actos públicos, una media del 59,1% de la información expuesta oralmente se ofrece en euskera; por lo tanto, el 40% de la información proporcionada en dichos eventos no se ofrece en euskera.

**Gráfico 41.** Porcentaje de la información expuesta en euskera en los actos públicos (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Se ha preguntado a las personas representantes o “interlocutoras” de las entidades si ven necesario fomentar la presencia del euskera en los actos y jornadas que se realicen con la ciudadanía (en el sentido más amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, interlocutores/as de otras instituciones, etc.). Y si es así, cuál es la mayor carencia y cuál el aspecto a potenciar.

En las entidades que ofrecen menos de la mitad o la mitad de la información en euskera, las personas interlocutoras señalan, en general, la necesidad de fomentar la oferta en euskera, pero se encuentran con los siguientes obstáculos o dificultades:

- Las y los presentadores/ponentes no están capacitados para llevar a cabo el acto en euskera. Es una razón que se menciona especialmente en los centros de investigación, pero también en los de carácter más general.
- Ofrecer el acto en bilingüe supone duplicar el trabajo.
- La oferta en euskera atrae a menos público a los eventos (sobre todo en zonas sociolingüísticas más erdaldunes).
- El personal no tiene interiorizado realizar el acto en ambos idiomas.
- El sobrecoste que supone ofrecer el acto en euskera: servicio de traducción, formación en euskera de las personas portavoces...

*"En nuestra actividad, por su carácter (educación musical de alto nivel), los eventos públicos que se celebran en la misma, es decir, audiciones, masterclass y actuaciones de conciertos, además de en castellano, se ofrecen en inglés y francés. Los destinatarios de nuestros eventos (alumnos y profesores) son en un porcentaje importante personas de fuera de la CAV."*

*"El mayor vacío es que los ponentes no conozcan o no dominen el euskera. Siendo los temas que se tratan de carácter científico, en la mayoría de los casos se utiliza el castellano o el inglés."*

*"El uso del euskera debe impulsarse en los actos públicos organizados por la entidad. Lo que ocurre es que muchas veces la gente que acude a estos eventos no domina el euskera y por eso y sobre todo por la situación sociolingüística que se da en esta comarca en la que la mayoría de la población habla en castellano, no existe en la comarca demanda de actos públicos en euskera. Por otro lado, muchos técnicos/as y responsables políticos de la entidad no hablan bien euskera y por tanto no pueden dirigir un acto público en euskera. Solo pueden hacer una presentación en euskera, pero no más que eso."*

*"Hay que fomentar, sí. Como en nuestra ciudad mucha gente no sabe euskera, es difícil, pero deberíamos tratar de que la presencia del euskera fuera cada vez mayor."*

*"Aunque se realizan actos en euskera, mayoritariamente la oferta es en castellano (conferencias, charlas...). También la demanda y la asistencia es mayor en las actividades en castellano en comparación con las de euskera. Habría que realizar esfuerzos en la línea de fomentar actividades en euskera, y también la asistencia. También a que el euskera tuviera presencia en las actividades en castellano (presentaciones...)."*

En algunos casos, es la propia persona encargada del acto la que decide en qué idioma realizar su presentación, ofreciendo todo el acto en euskera o limitándose a los saludos iniciales y finales.

Entre quienes ofrecen el evento (también) en euskera, la presencia entre el público de personas que no son capaces de entenderlo, dificulta generalizar el uso del euskera.

Han sido muy pocas las personas que han mencionado expresamente aspectos a impulsar, y entre ellos, cabe citar: mejorar la capacitación de las y los profesionales en euskera, la sensibilización del personal o estudiar la posibilidad de exigir conocimiento de euskera a las y los ponentes.

### 3.1.2. Cursos ofrecidos a la ciudadanía

Ofrecer cursos a la ciudadanía no es una actividad habitual en estas entidades públicas, y más de la mitad nunca los organiza. Sin embargo, hay quienes cuentan con esta oferta y ofrecen más de 50 cursos al año (11,5%) o entre 20 y 50 cursos al año (4,9%).

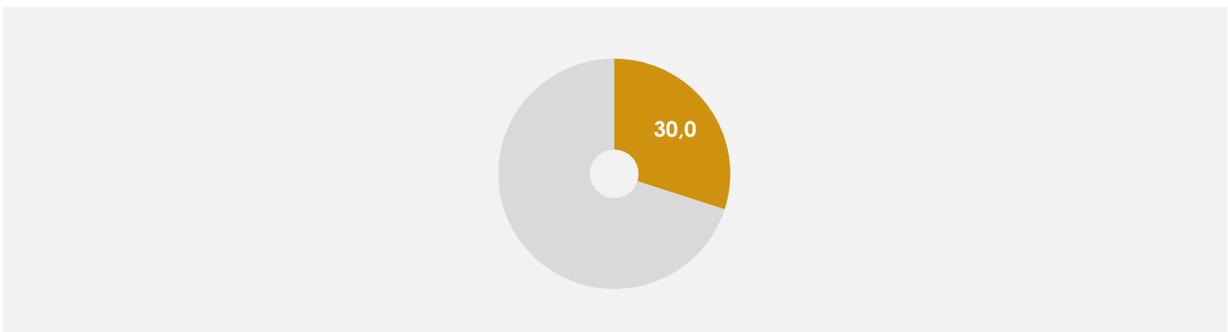
**Tabla 42:** Frecuencia con que se organizan cursos dirigidos a la ciudadanía (%)

	Más de 50 al año	Entre 20-50 al año	Entre 10-20 al año	Menos de 10 al año	Nunca	TOTAL
Frecuencia con que se organizan cursos dirigidos a la ciudadanía (%)	11,5	4,9	11,5	16,4	55,7	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

Entre los cursos ofertados a la ciudadanía, estas instituciones públicas ofrecen una media del 30% en euskera.

**Gráfico 42.** Porcentaje de cursos ofertados en euskera a la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Preguntando a las y los interlocutores cuál es el mayor obstáculo para promocionar la oferta en euskera, mencionan los siguientes:

- Dificultad para encontrar personal que ofrezca la formación en euskera.
- Dificultades para formar grupos en euskera. Duplicar los grupos conlleva duplicar el coste, los plazos de inscripción se alargan mucho para conseguir grupos mínimos...
- A las entidades que están dispuestas y capacitadas para ofrecer cursos en euskera no les llega demanda para realizar la formación en euskera.

*"La oferta de este tipo de cursos es reducida. Son muy especializados y generalmente los ponentes se expresan en castellano."*

*"Los cursos-charlas destinados a la ciudadanía suelen ser en castellano. El técnico responsable no sabe euskera."*

*"Hemos hecho intentos de formar grupos en euskera, pero los destinatarios de los cursos no han querido o visto necesario ofrecer un curso en euskera."*

*"Los plazos para organizar cursos íntegramente en euskera se hacen mucho más largos, para conseguir el número mínimo de alumnos para formar un grupo necesitamos más tiempo."*

*"Aunque muchas veces ofrecemos cursos de formación en euskera, luego no conseguimos juntar a un grupo mínimo de personas para llevar a cabo el curso."*

*"Los cursos que se piden a la Fundación para impartir en euskera son muy pocos. Si durante el curso nos damos cuenta de que todos los alumnos son euskaldunes, impartimos la parte oral del curso en euskera."*

En algún caso se especifica que aunque el curso se imparta en castellano, se utiliza el euskera cuando se habla individualmente con las personas euskaldunes.

Una entidad propone ofrecer la posibilidad de priorizar uno u otro idioma en las inscripciones de los cursos, ya que el criterio que se utiliza actualmente implica mezclar euskaldunes y erdaldunes; lo que, en la práctica, acarrea ofrecer el curso en castellano.

### **3.1.3. Otras actividades dirigidas a la ciudadanía**

Para finalizar con el apartado referido a la imagen de la entidad, a continuación se abordará el porcentaje de información ofrecida en euskera en los contenidos o unidades de información ofrecidos por la entidad en otras actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos...).

Alrededor del 75% de las entidades ofrecen este tipo de actividades, pero el grupo más numeroso (39%) lo hace en menos de 10 ocasiones al año. Las entidades que ofrecen estas actividades más de 50 veces al año no llegan al 10%.

**Tabla 43.** Frecuencia con la que se organizan otras actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos ...) (%)

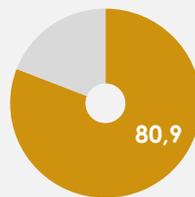
	Más de 50 al año	Entre 20-50 al año	Entre 10-20 al año	Menos de 10 al año	Nunca	TOTAL
Frecuencia de las actividades dirigidas a la ciudadanía (%)	9,8	11,5	14,8	39,3	24,6	100,0

Fuente: Siadeco, 2020

De los contenidos o información expuestos en estas actividades dirigidas a la ciudadanía, una media del 80,9% se ofrece en euskera.

A diferencia de en los actos públicos, en el caso de otras actividades dirigidas a la ciudadanía se han tenido en cuenta tanto elementos orales y como escritos. Y en los elementos escritos, en general, es más alta la presencia del euskera que en los orales.

**Gráfico 43.** Información expuesta en euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Tres de cada cuatro entidades públicas sí ofrecen otras actividades destinadas a la ciudadanía; y el uso medio del euskera en estas actividades es más alto que en los actos públicos de tipo formal y en los cursos.

Y es que como ya se ha comentado, en este indicador se ha tenido en cuenta tanto la actividad oral como la escrita. Y en los elementos escritos, en general, es más alta la presencia del euskera.

Así, entre las personas interlocutoras, hay quien dice que en su entidad el uso del euskera oral se limita al "folklore" (tras indicar que no hay euskaldunes entre los y las destinatarias).

Entre quienes consideran que se debe fomentar el uso del euskera, se propone "un bilingüismo cómodo".

*"Toda la información escrita se ofrece en bilingüe, en convocatorias, folletos y similares. Intentamos hacer las presentaciones públicas bilingües, pero no siempre lo conseguimos. Nuestro reto es crear el hábito de crear contenidos en euskera. La falta de hábitos en euskera de los compañeros y la falta de certidumbre son una dificultad para afrontar nuestros retos."*

*"Hay una gran diferencia entre la información ofrecida oralmente y por escrito."*

*"Las actividades que realizamos van dirigidas a los padres de nuestros trabajadores y no hay ningún progenitor que sepa euskera. El euskera solo se utiliza para el puro folklore: Egun on, Eskerrik asko denoi y Agur. En los impresos que repartimos, la presencia del euskera no llega a la mitad, las personas encargadas de hacerlos no tienen sensibilidad hacia el euskera. Por otro lado, no tenemos un departamento de traducción y en la mayoría de los casos me toca cargar con todas las traducciones (y tengo bastante trabajo)."*

*"Hay que hacerlo en función del colectivo y no todos saben euskera. Necesidad de impulsarlo: hacerlo en bilingüe de una manera" cómoda."*

## **3.2. Relaciones orales con la ciudadanía**

Se ha analizado la lengua ofrecida habitualmente por estas entidades públicas en sus relaciones con la ciudadanía, es decir, la que utilizan las y los trabajadores para saludar a la ciudadanía e iniciar la conversación.

Para ello, se ha preguntado a la persona trabajadora en qué idioma se dirige a la ciudadanía, en la relación oral. Se le pregunta en qué idioma dirige la primera palabra— el saludo — y, una vez realizado el saludo, en qué idioma ofrece continuar la conversación, tanto en la comunicación telefónica como en la presencial. También se le ha preguntado qué idioma utiliza con las y los ciudadanos que prefieren comunicarse en euskera. Se pregunta a la persona trabajadora en qué idioma ofrece el servicio, no en qué idioma se desarrolla luego la conversación entre ambas.

En todos los casos se le ha solicitado que indique porcentualmente el número de veces que lo hace en uno u otro idioma.

### **3.2.1. Relaciones telefónicas**

#### **(a) Saludo**

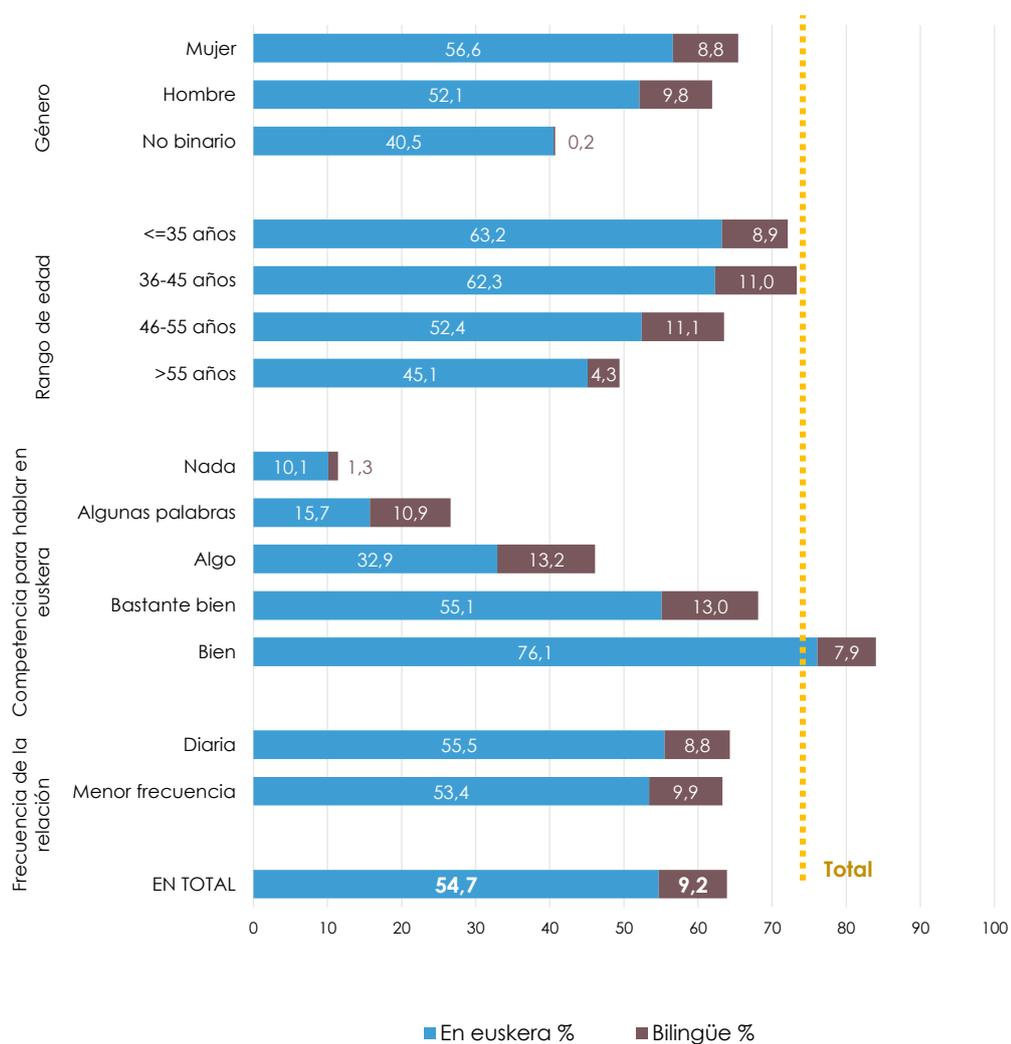
El 83,1% del personal de estas entidades públicas facilita información sobre el idioma utilizado en sus relaciones telefónicas, es decir, mantiene ese tipo de relación con la ciudadanía.

De media, saludan a la ciudadanía en euskera en el 54,7% de los casos, y en euskera y castellano en el 9,2%. En un 36,1% de los casos, solo en castellano. Es decir, de media, en 6 de cada 10 ocasiones saludan telefónicamente en euskera (solo o en bilingüe) y en casi 4 de cada 10 solo en castellano.

Como cabía esperar, el conocimiento del euskera influye notablemente a la hora de utilizar una u otra lengua en el saludo a la ciudadanía. Entre las personas que afirman hablar bien, el uso del euskera es del 83,9%, es decir, en 8 de cada 10 casos saludan a la ciudadanía en euskera (solo en euskera o en ambas lenguas). A medida que disminuye el nivel de conocimiento del euskera, ese porcentaje disminuye. Entre quienes hablan bastante bien en euskera, se responde al teléfono en euskera de media en el 68,1% de los casos, y entre quienes saben algo de euskera, en el 46,1%.

Entre los menores de 45 años, el saludo en euskera está más extendido (en torno al 72%) y disminuye a medida que aumenta la edad. También es algo superior entre las mujeres (65,4%) que entre los hombres (61,9%).

**Gráfico 44.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo telefónico en euskera y en bilingüe (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

### (b) Posibilidad de continuar la conversación

Tras realizar el saludo en euskera (solo o en bilingüe), en ocasiones, el personal de estas entidades públicas compone la frase en castellano, antes de que la ciudadanía especifique su elección lingüística, e inicia la conversación en castellano.

Para saber en qué medida ocurre esto, se ha preguntado al personal en qué idioma inicia la conversación; y que indiquen porcentualmente en cuántas ocasiones continúan la conversación en euskera y en cuántas en castellano.

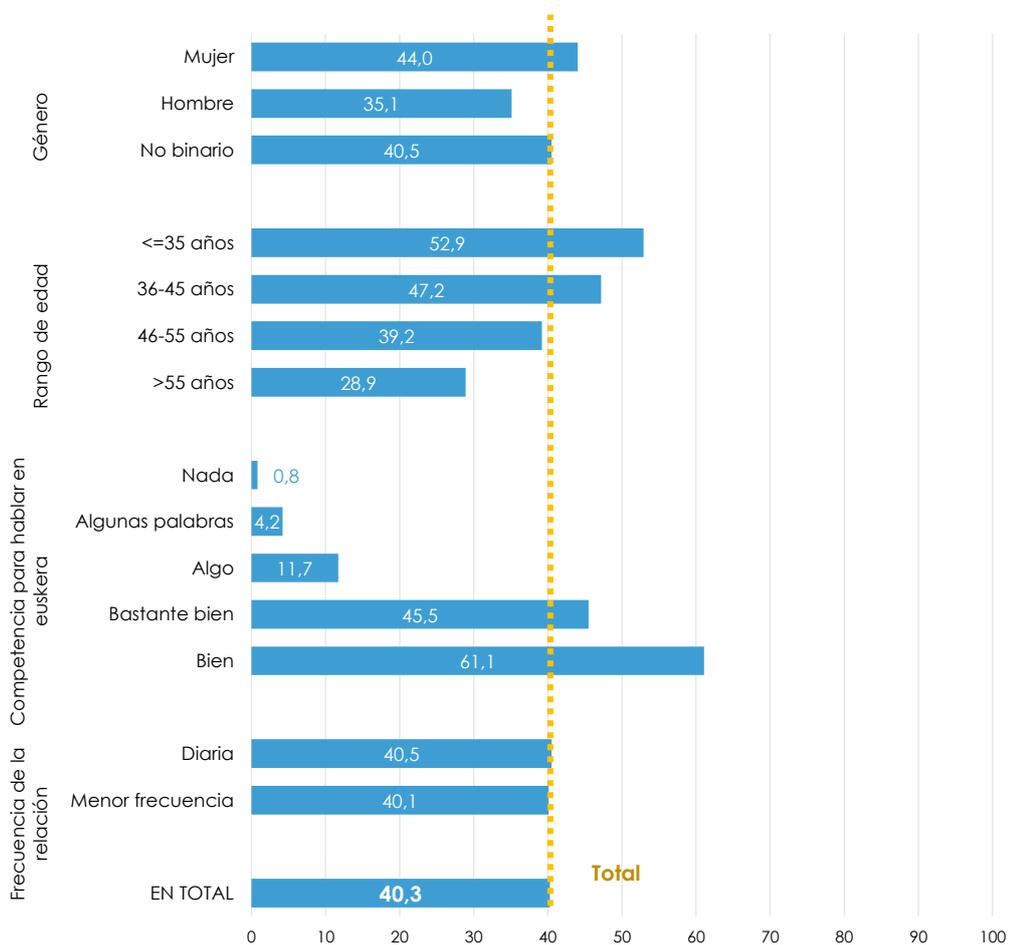
Según afirman las propias personas trabajadoras, de media, en 4 de cada 10 ocasiones ofrecen la posibilidad de seguir la conversación en euskera (40,3%). Es decir, en 6 de cada 10, la persona trabajadora inicia la conversación en castellano. Esto es, hemos pasado de saludar en euskera en 6 de cada 10 ocasiones a continuar la conversación en euskera en 4 de cada 10.

Analizando el perfil de las personas que continúan la conversación en euskera con mayor frecuencia, las tendencias se repiten: quienes hablan bien en euskera, continúan en euskera de media, en el 61,1% de los casos, y por tanto, en casi de 4 de cada 10 solo en castellano. Entre quienes lo hablan bastante bien en el 45,5% de los casos.

Entre las personas menores de 35 años el uso del euskera también es mayor (52,9%) y va descendiendo en los siguientes tramos de edad.

Entre las mujeres el uso es mayor (44%) que entre los hombres.

**Gráfico 45.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido) (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

El uso del euskera ha pasado de representar, de media, el 63,9% en el saludo inicial, al 40,3% en la invitación a continuar la conversación en euskera. Es decir, ha descendido 24 puntos.

En casi todos los valores analizados se produce un gran salto, pero el más destacado se da entre quienes afirman hablar "algo" de euskera (46,1% el porcentaje de saludo en euskera y el 11,7% de continuar la conversación en euskera); es decir, entre quienes, probablemente, animados por su motivación o por el criterio de la entidad, saludan en euskera, pero no tienen la seguridad suficiente para continuar la conversación.

Entre los hombres y entre las personas de entre 36 y 55 años, el salto entre la frecuencia del uso del euskera en el saludo y en el inicio de la conversación es más alto que en la media general.

### **3.2.2. Relaciones presenciales**

El 76,0% del personal de estas entidades públicas responde a la pregunta referida al idioma con que se relaciona de forma presencial con la ciudadanía; es decir, son aquellas que afirman mantener ese tipo de relación.

#### **(a) Saludo**

De media, saludan presencialmente a la ciudadanía en euskera en el 52,4% de los casos, y en euskera y castellano en el 12,7%. Es decir, en casi dos de cada tres ocasiones (65,1%) se saluda en euskera y en 1 de cada 3 solo en castellano. Datos muy similares a los observados en la recepción telefónica.

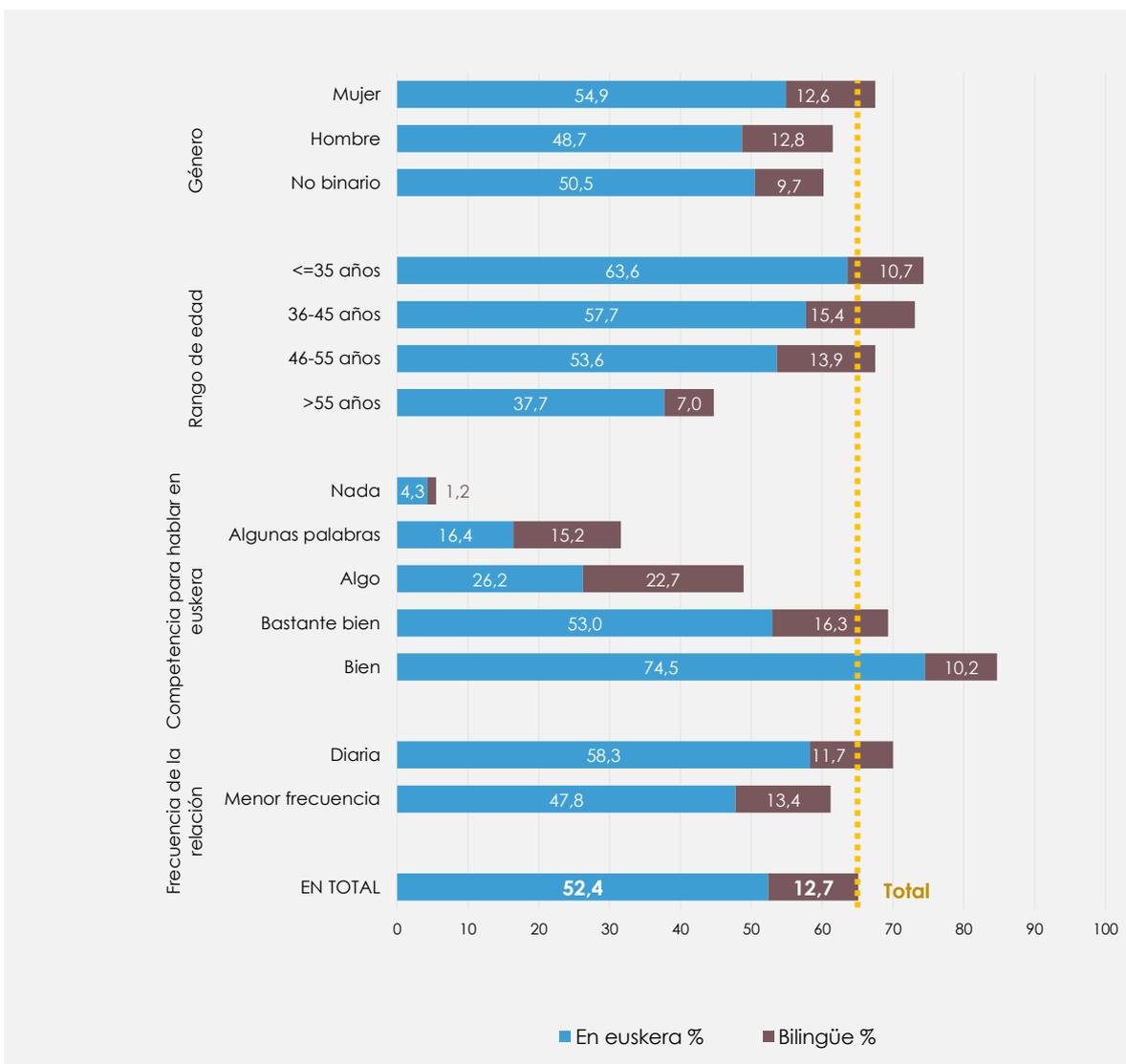
Entre quienes afirman hablar bien en euskera, el uso medio del euskera es del 84,7%; en 8 de cada 10 casos saludan a la ciudadanía en euskera. Entre quienes lo hablan bastante bien, el 69,3%. Es decir, otra vez una gran diferencia entre quienes afirman hablar bien o bastante bien.

La población menor de 45 años saluda a la ciudadanía en euskera en una media de 7 de cada 10 casos (solo o en ambas lenguas), frecuencia que desciende en la franja de 46 a 55 años (67,6%) y sobre todo entre el personal mayor de 55 años (44,7%).

Entre las mujeres el uso es algo más elevado que entre los hombres (67,5% frente a 61,6%).

Entre el personal que se relaciona de forma presencial con la ciudadanía a diario la tendencia a utilizar el euskera en el saludo es mayor (70%) que entre el personal que se relaciona con menor frecuencia (61,3%).

**Gráfico 46.** Frecuencia con que el personal realiza el saludo presencial en euskera y en bilingüe (% medio)



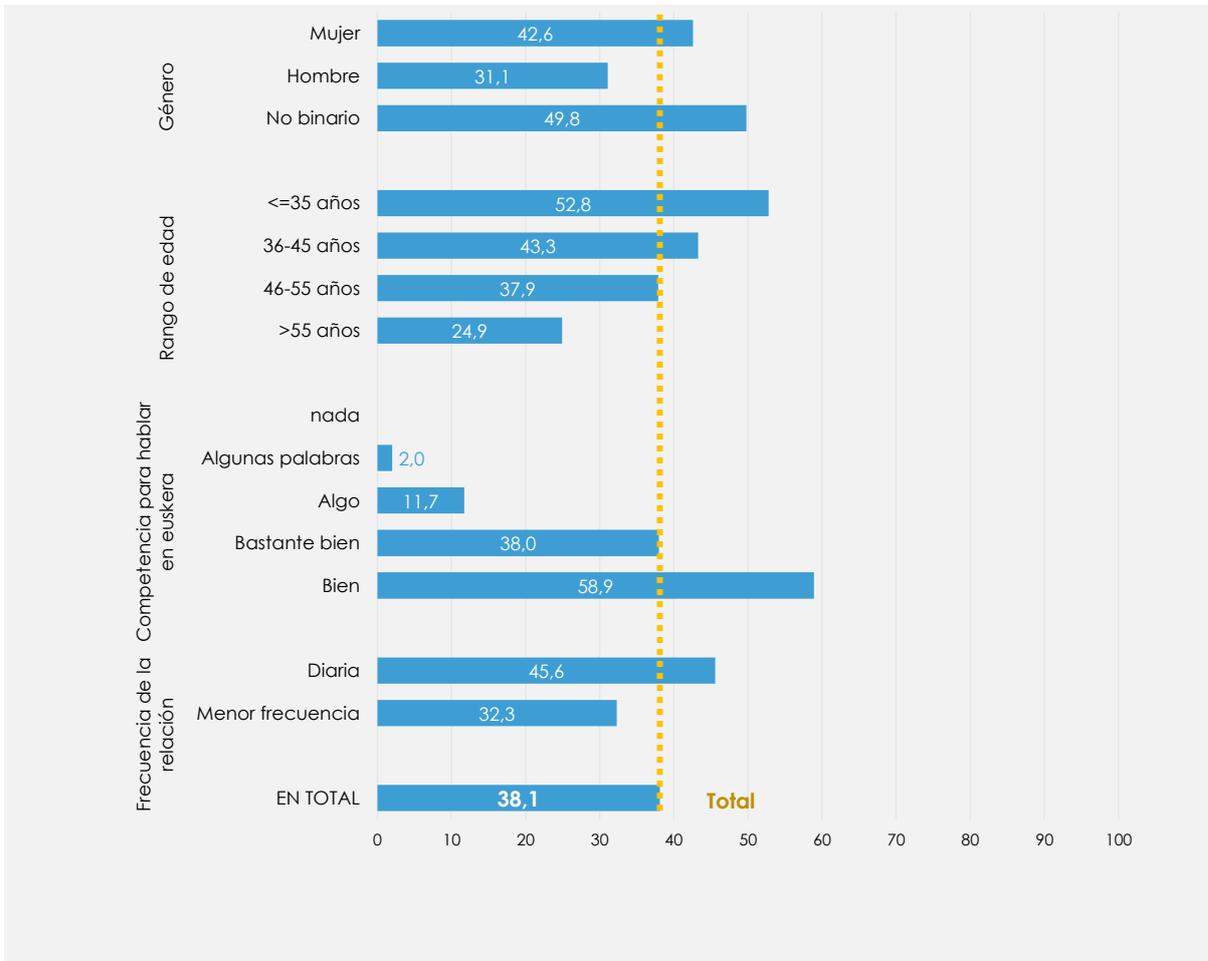
Fuente: Siadeco, 2020

**(b) Posibilidad de continuar la conversación**

Al igual que en las relaciones telefónicas, en las presenciales se ha preguntado a las personas trabajadoras en qué idioma inician la conversación, una vez realizado el saludo, presencialmente. Y en las relaciones presenciales también existe diferencia entre el idioma utilizado para saludar y el ofrecido para iniciar la conversación.

De hecho, señalan que ofrecen la posibilidad de seguir la entrevista en euskera de media en un 38,1%. Por lo tanto, la conversación presencial arranca en castellano en 6 de cada 10 ocasiones.

**Gráfico 47.** Una vez realizado el saludo inicial, frecuencia con que se ofrece la posibilidad de continuar en euskera (antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido) (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

En la atención presencial—entre el saludo inicial y la invitación de continuar la conversación en euskera— la oferta de euskera desciende una media de 27 puntos.

La mayor diferencia, al igual que en la relación telefónica, se da cuando la persona trabajadora afirma saber “algo” de euskera (de saludar en euskera en el 49% de los casos, pasan a continuar la conversación en euskera en el 11,7%). Es decir, entre quienes motivados por su interés o por criterios lingüísticos saludan en euskera, pero no tienen la seguridad suficiente para continuar la conversación en euskera.

Y de nuevo, la diferencia es algo mayor que la media entre el personal de 36-55 años, entre los hombres y entre quien no tiene una relación diaria con la ciudadanía.

### **3.2.3. Respuesta a la demanda en euskera**

En la última pregunta relativa a la lengua de servicio, se ha preguntado a la persona trabajadora qué lengua utiliza con la ciudadanía que prefiere la relación oral, tanto telefónica como presencial, en euskera.

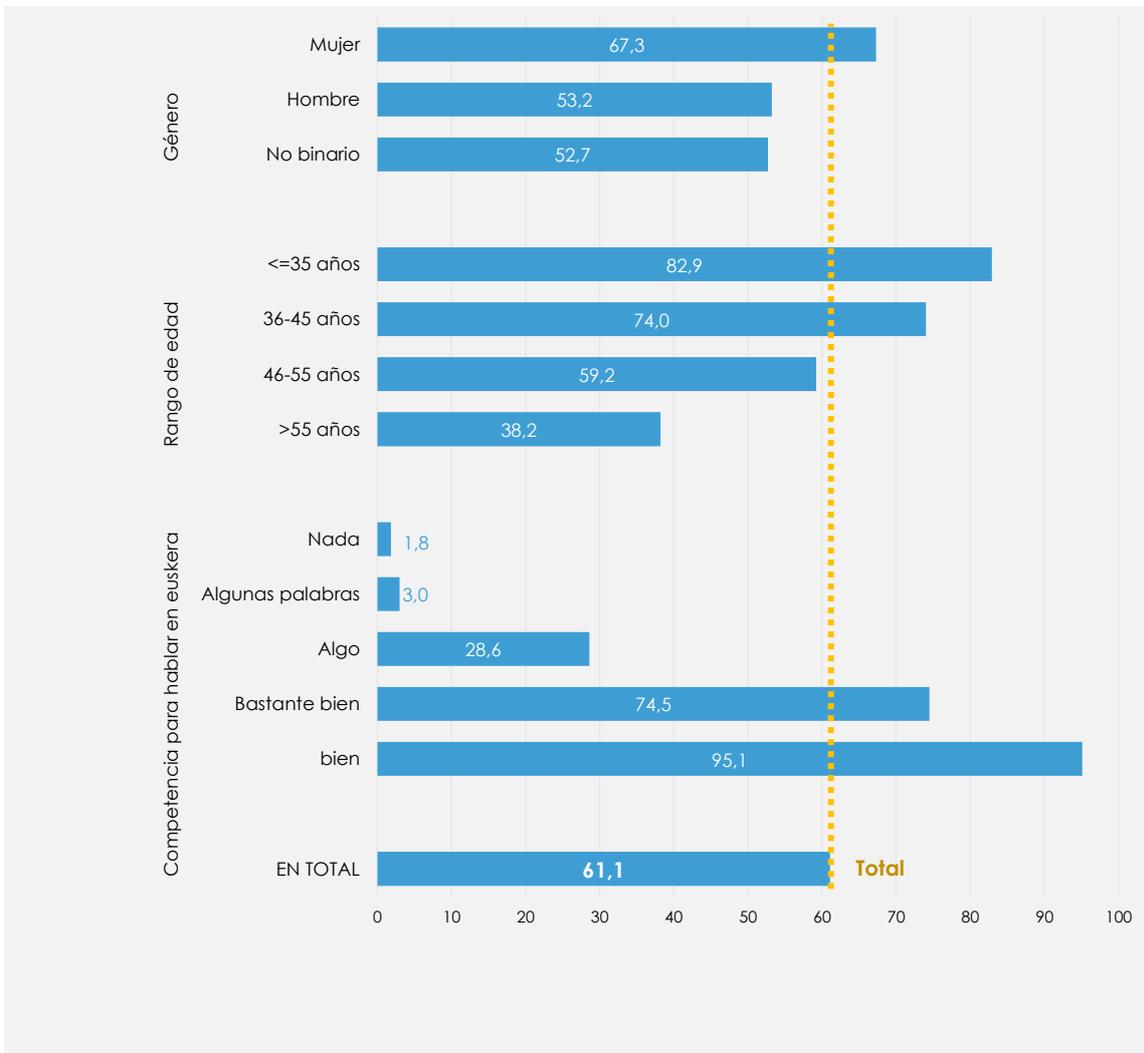
Y en ese caso, el uso medio del euskera es del 61,1%. En este caso, el uso del euskera es mayor que en los indicadores anteriores; a pesar de ello, con la ciudadanía que prefiere comunicarse en euskera, la relación se produce en castellano en 4 de cada 10 ocasiones.

El uso medio del euskera es del 95% entre quienes afirman hablarlo bien y del 74,5% entre quienes lo hacen bastante bien.

Por tramos de edad, el uso más elevado se da entre las personas más jóvenes (82,9%) y va descendiendo hasta situarse en el 38,2% entre las mayores de 55 años.

Entre las mujeres es mayor (67,3%) que entre los hombres (52,7%).

**Gráfico 48.** Frecuencia con que se utiliza el euskera con ciudadanos y ciudadanas que prefieren la relación en euskera (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

### 3.2.4. Resumen

**Tabla 44:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua de servicio (% medio)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Idioma en que el personal saluda a la ciudadanía en la atención telefónica (% medio)	Idioma en que ofrece la opción de continuar, una vez realizado el saludo inicial (antes de que el o la ciudadana explicita el idioma elegido) (% medio)	Diferencia (opción de continuar - saludo)	Idioma en que el personal saluda a la ciudadanía en la atención presencial (% medio)	Idioma en que ofrece la opción de continuar, una vez realizado el saludo inicial (antes de que el o la ciudadana explicita el idioma elegido) (% media)	Diferencia (opción de continuar - saludo)	Idioma que utiliza el personal con la ciudadanía que prefiere relacionarse en euskera (% medio)
	Bien %	Bastante bien %	Bien+ Bastante bien %	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera + bilingüe %	Euskera %	%	Euskera %
<b>GÉNERO</b>										
Mujeres	52,9	13,2	66,1	65,4	44,0	-21,4	67,5	42,6	-24,9	67,3
Hombres	38,5	16,8	55,3	61,9	35,1	-26,8	61,6	31,1	-30,5	53,2
No binario	0	18,4	18,4	40,7	40,5	-0,2	60,2	49,8	-10,4	52,7
TOTAL	46,5	14,8	61,3	63,9	40,3	-23,6	65,1	38,1	-27,0	61,1
<b>TRAMO DE EDAD</b>										
<=35 años	77,8	3,5	81,3	72,1	52,9	-19,1	74,3	52,8	-21,5	82,9
36-45 años	57,5	17,6	75,1	73,3	47,2	-26,1	73,2	43,3	-29,9	74,0
46-55 años	40,4	18,6	59	63,5	39,2	-24,2	67,6	37,9	-29,6	59,2
>55 años	27	12	39	49,4	28,9	-20,5	44,7	24,9	-19,8	38,2
<b>COMPETENCIA PARA HABLAR EN EUSKERA</b>										
Bien	100		100	83,9	61,1	-22,8	84,7	58,9	-25,8	95,1
Bastante bien		100	100	68,1	45,5	-22,6	69,3	38,0	-31,3	74,5
Algo			0	46,1	11,7	-34,4	49,0	11,7	-37,2	28,6
Algunas palabras			0	26,6	4,2	-22,4	31,6	2,0	-29,6	3,0
Nada				11,4	0,8	-10,6	5,5	0,0	-5,5	1,8
<b>FRECUENCIA DE LA RELACIÓN</b>										
Diaria				64,3	40,5	-23,8	70,0	45,6	-24,5	
Menor frecuencia				63,3	40,1	-23,2	61,3	32,3	-29,0	

## 4. Lengua de trabajo

Una vez analizada la imagen de la institución y la lengua de servicio, se ha pasado a estudiar el idioma utilizado en la actividad interna de las entidades del resto del sector público, es decir, en su actividad laboral, y para ello se ha preguntado al personal qué lengua utiliza en la comunicación interna (oral y escrita) y en la comunicación externa (oral).

### 4.1. Comunicación interna

#### 4.1.1. Escritos internos de la entidad

Se ha preguntado a las trabajadoras y a los trabajadores si escriben textos de carácter interno, textos breves o largos, y si es así, en qué lengua los crean.

Se ha medido la lengua en que el personal crea el texto. Si el texto original se ha creado en castellano, y la versión en euskera se ha realizado a través del traductor automático, y después se ha repasado, corregido y adaptado, se considera que se ha creado en bilingüe. Si la versión en euskera también la elabora la propia persona trabajadora, sin utilizar el traductor, y utilizando modelos de texto en euskera utilizados anteriormente (plantillas), se considera que la lengua de creación es euskera.

##### (a) Textos breves

El 98,1% de los trabajadores y las trabajadoras escribe – con mayor o menor frecuencia – textos breves de uso interno para la institución (mails, notas, notificaciones, justificantes, impresos...).

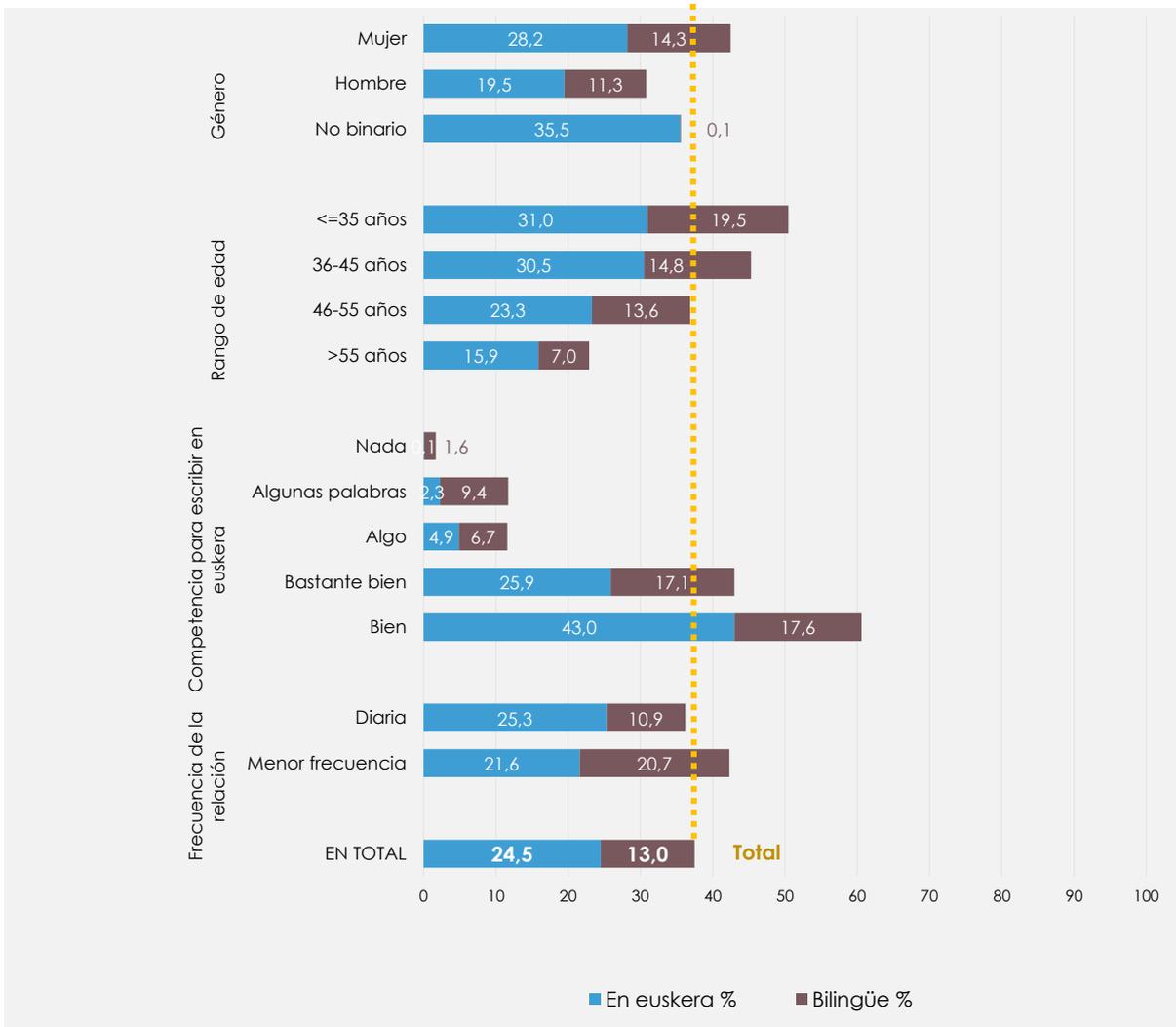
De media, el 37,5% de textos breves de uso interno se crean en euskera; en un 24,5% únicamente en euskera y en un 13% en ambas lenguas. Es decir, de media, 6 de cada 10 textos breves (62,5%) se crean exclusivamente en castellano.

Entre las personas que afirman escribir bien en euskera, de media, el 60,9% se crea en euskera (solo en euskera o en bilingüe). Entre quienes afirman escribir bastante bien, en cambio, casi 20 puntos menos (43,0%).

Entre el personal menor de 45 años, el uso del euskera es mayor —50,5% entre menores de 35 años y 45,2% entre trabajadores/as de 36 a 45 años—, y se reduce significativamente entre mayores de 55 años (22,9%).

Entre las mujeres (42,5%) es mayor que entre los hombres (30,8%).

**Gráfico 49.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo breves (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**(b) Textos largos**

El 70,5% de los trabajadores y las trabajadoras escribe – con mayor o menor frecuencia– textos largos de uso interno para la entidad (memorias, informes, proyectos...).

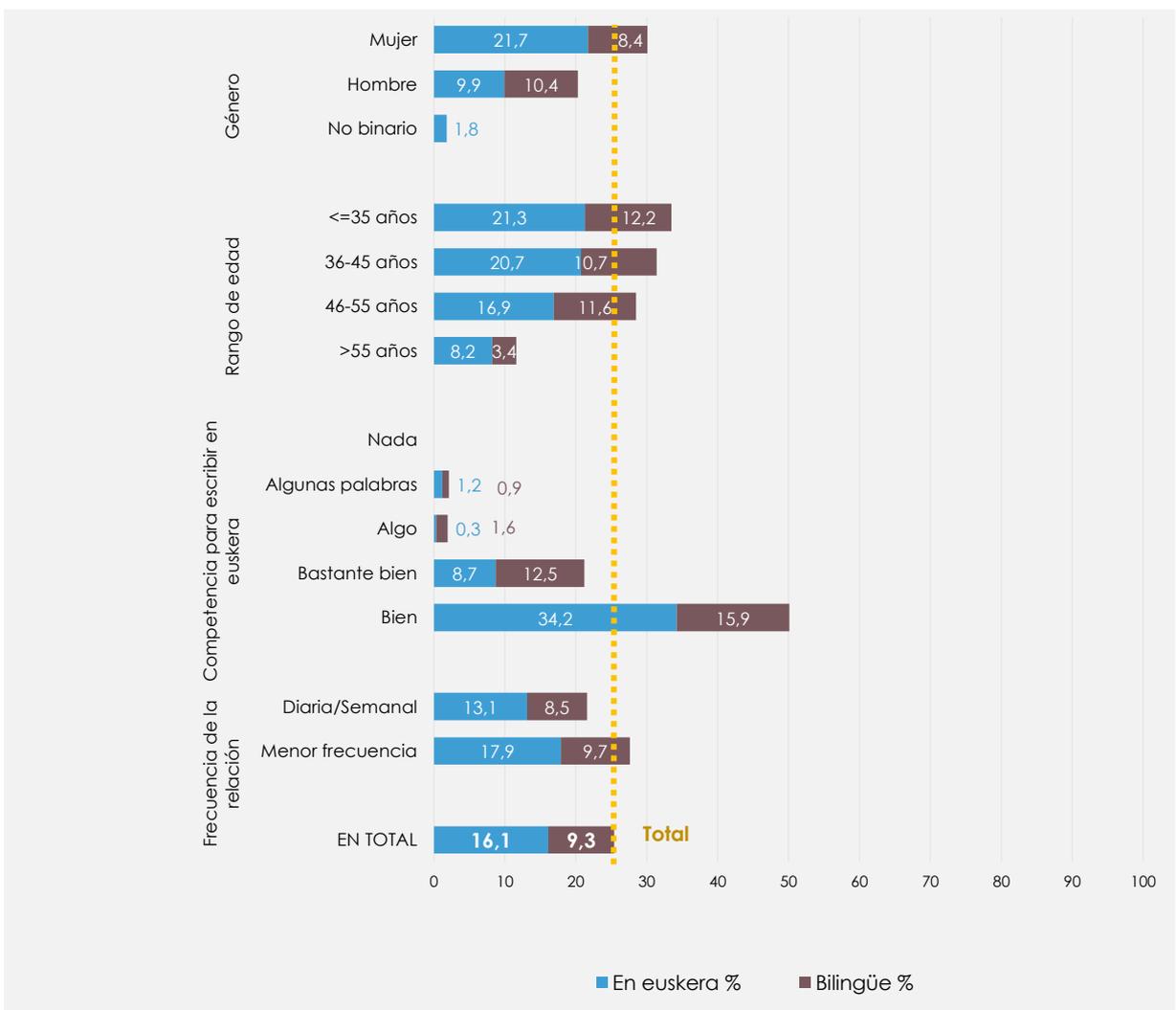
De media, el 25,4% de los textos largos de uso interno se generan en euskera: un 16,1% solo en euskera y un 9,3% en euskera y castellano. Es decir, tres de cada cuatro se crean exclusivamente en castellano.

Entre las personas que afirman escribir bien en euskera, de media, el 50,1% de los textos largos se generan en euskera (solo en euskera o en ambos). Entre quienes afirman escribir bastante bien, en cambio, casi 30 puntos menos (21,2%).

Según franjas de edad y género, se observan las tendencias habituales: el nivel de uso del euskera es mayor entre las personas menores de 45 años y entre las mujeres.

Por otro lado, el nivel de uso del euskera es algo menor entre quienes escriben informes largos con frecuencia (21,6%) que entre quienes lo hacen ocasionalmente (27,6%).

**Gráfico 50.** Frecuencia con que el personal crea en euskera los textos de trabajo largos (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

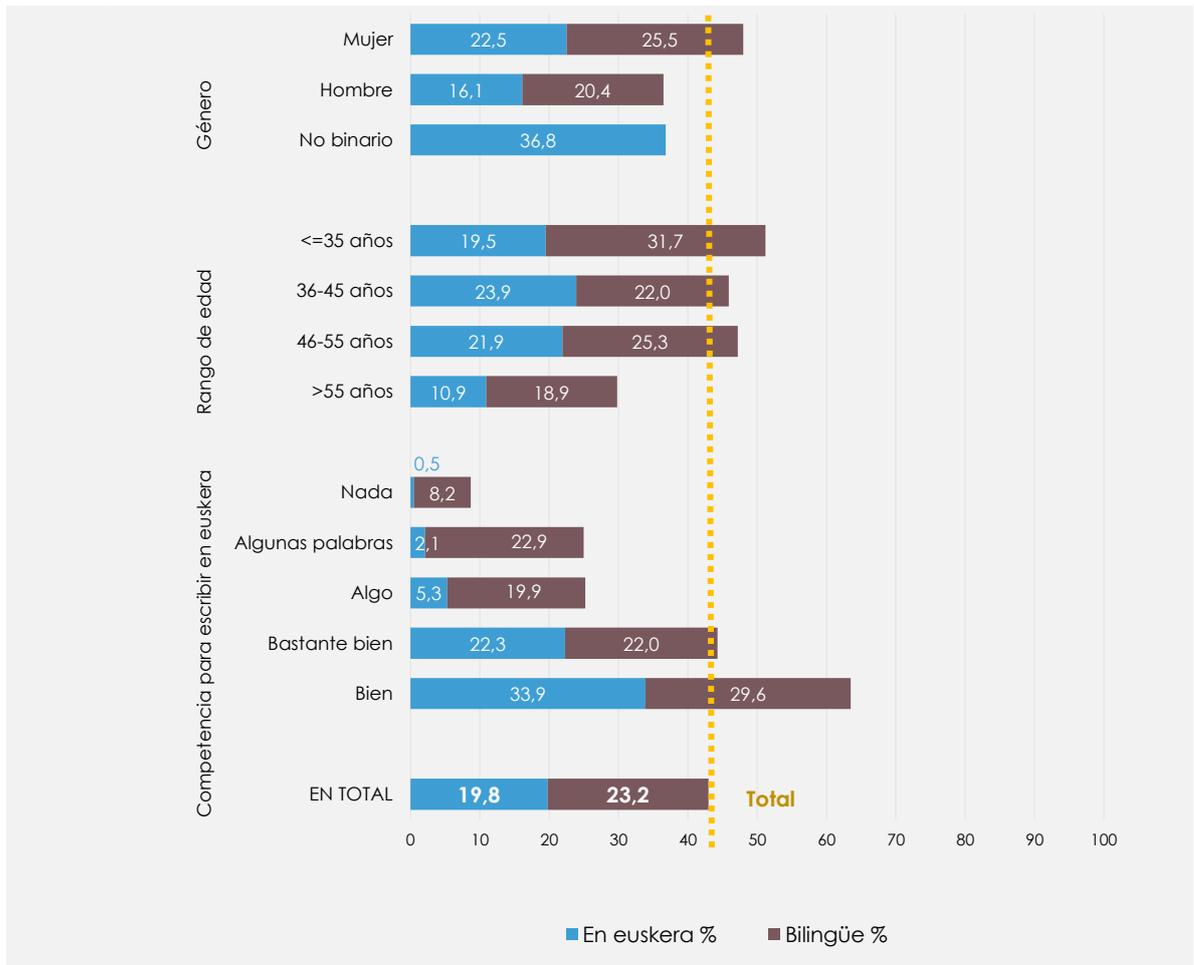
**(c) Idioma en que llega el texto a la persona destinataria**

Después de preguntar al personal en qué lengua crea los textos breves y largos que genera para uso interno de la entidad, se le pregunta en qué idioma los recibe la persona destinataria.

Y de media, el 43,8% de los textos los recibe en euskera : el 19,8% solamente en euskera, y algo más –23,2 %– en ambas lenguas.

Por lo tanto, de media, el 37,5% de los textos breves y el 25,4% de los largos creados por el personal se crean en euskera; pero, en conjunto, afirman que, de media, el 43% de los textos creados por ellos llega en euskera a la persona destinataria. El 57% restante, únicamente en castellano.

**Gráfico 51.** Frecuencia con que los textos creados para uso interno llegan en euskera al destinatario o destinataria (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

**(d) Resumen de los elementos escritos**

**Tabla 45:** Personal capacitado para escribir bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua de trabajo (% medio)

	Personal que escribe bien y bastante bien en euskera (%)			Frecuencia con que el personal crea en euskera textos de trabajo breves (% medio)	Frecuencia con que el personal crea en euskera textos de trabajo largos (% medio)	Frecuencia con que los textos creados para uso interno de la entidad llegan en euskera al destinatario/a (% medio)
	Bien	Bastante bien	Bien + Bastante bien	Euskera + bilingüe %	Euskera + bilingüe %	Euskera + bilingüe %
<b>GÉNERO</b>						
Mujeres	50,5	16,7	67,2	42,5	30,1	48,0
Hombres	34,6	18,8	53,4	30,8	20,2	36,6
No binario	0	18,4	18,4	35,7	1,8	36,8
TOTAL	43,5	17,6	61,1	37,5	25,4	43,0
<b>TRAMO DE EDAD</b>						
<=35 años	75,3	6,8	82,1	50,5	33,5	51,2
36-45 años	56,4	21,8	78,2	45,2	31,4	46,0
46-55 años	37,2	19,8	57	36,8	28,4	47,2
>55 años	20,9	15,6	36,5	22,9	11,6	29,8
<b>COMPETENCIA PARA ESCRIBIR EN EUSKERA</b>						
Bien	100		100	60,6	50,1	63,5
Bastante bien		100	100	43,0	21,2	44,3
Algo				11,6	1,9	25,2
Algunas palabras				11,6	2,1	25,0
Nada				1,6	0,0	8,7
<b>FRECUENCIA DE LAS RELACIONES</b>						
Diaria (Diaria/Semanal en los textos largos)				36,2	21,6	
Menor frecuencia				42,3	27,6	

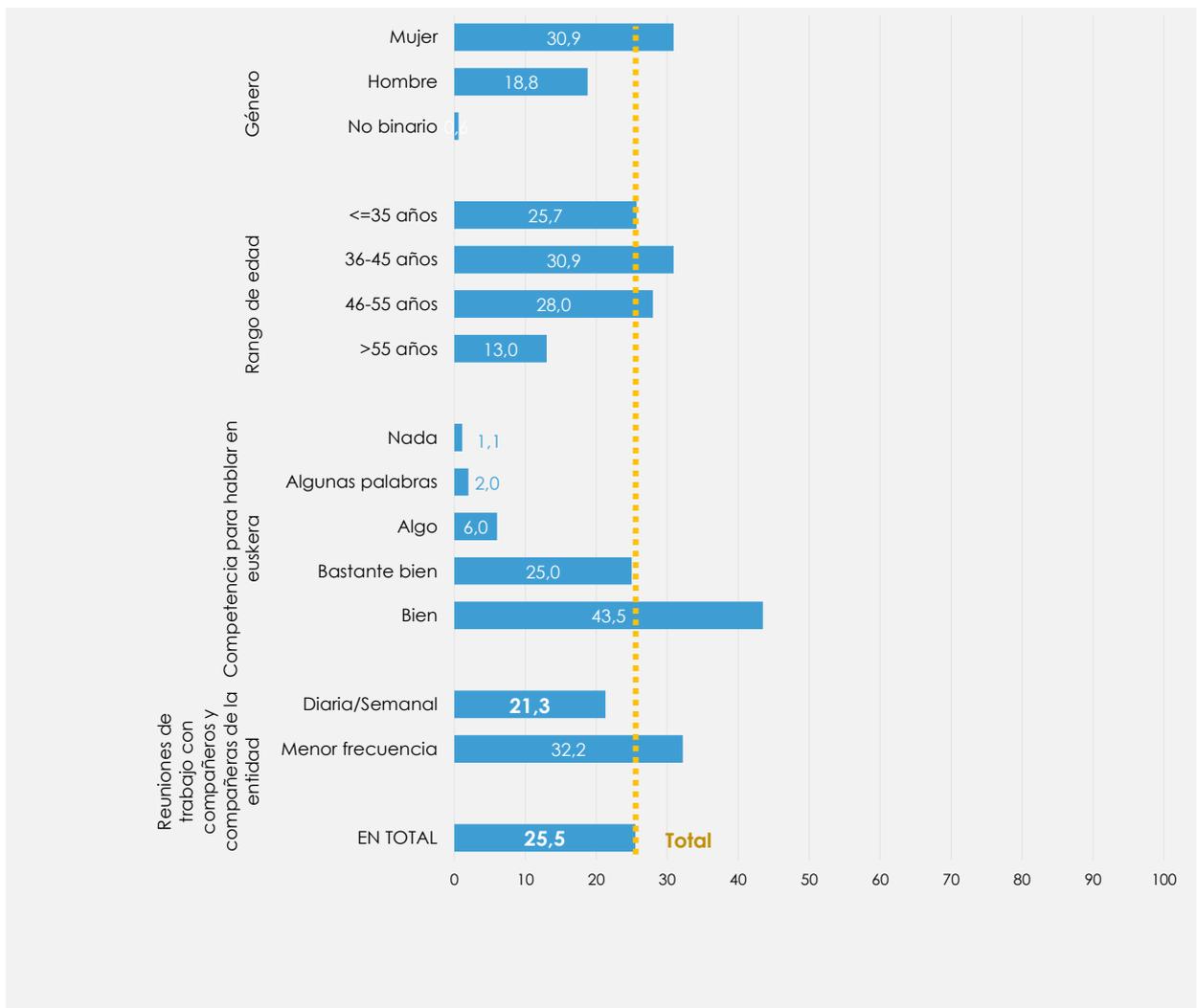
#### 4.1.2. Lengua hablada en las reuniones internas de trabajo de la entidad

El 93,9% de las personas trabajadoras afirma tener reuniones de trabajo, y en esas reuniones, de media, el uso del euskera es del 25,5%; es decir, de una cuarta parte. Tres cuartas partes se realizan en castellano.

Entre quienes afirman hablar bien en euskera el uso es mayor (43,5%); disminuye sensiblemente entre quienes afirman hablarlo bastante bien (25,0%), y resulta muy escaso entre quienes tienen menos nivel de conocimiento.

Entre las mujeres el uso del euskera es mayor (30,9%) que entre los hombres (18,8%).

**Gráfico 52.** Uso oral del euskera en las reuniones de trabajo (% medio)



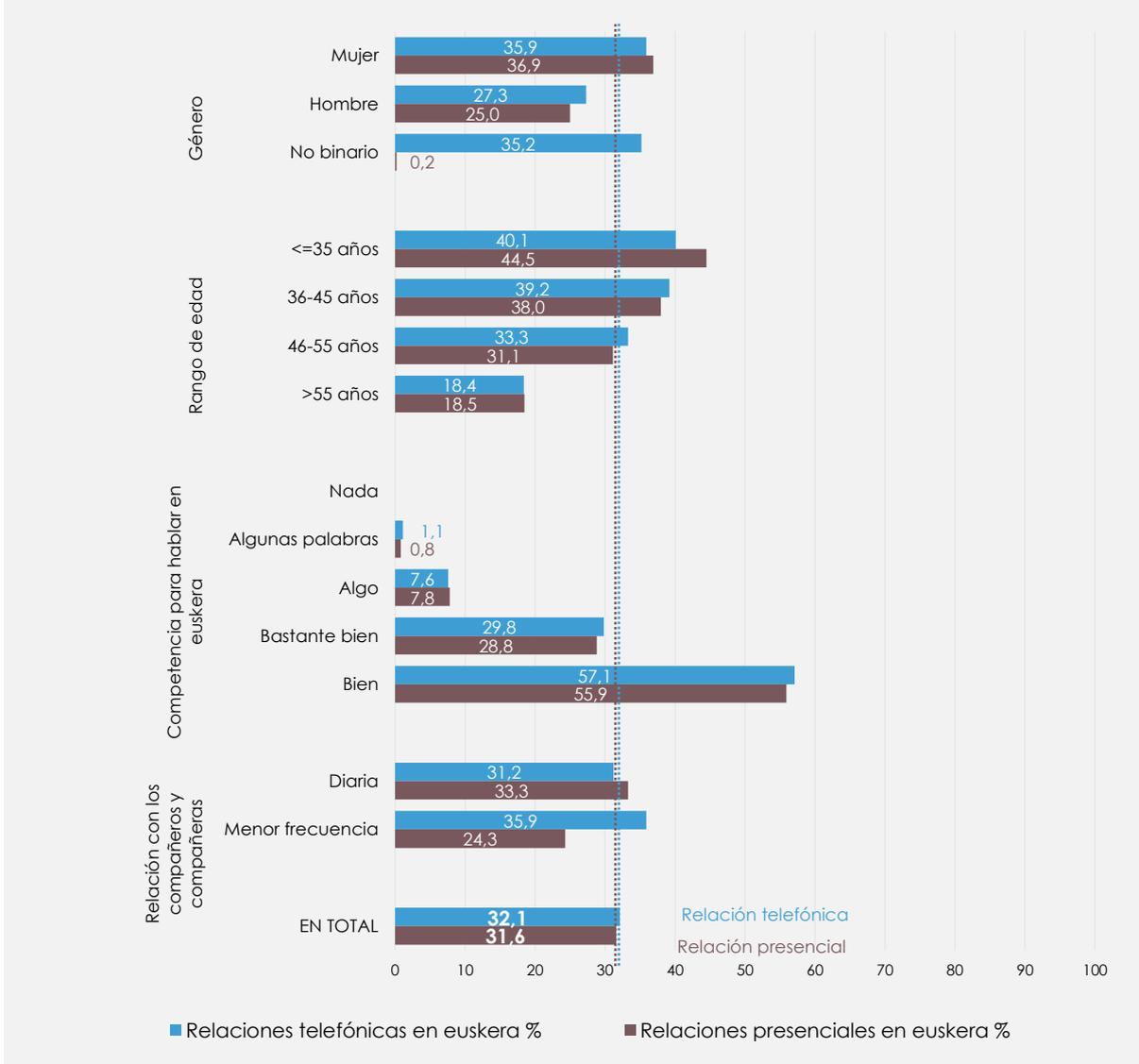
Fuente: Siadeco, 2020

### 4.1.3. Lengua hablada en las relaciones internas: vía telefónica y presencial

El 96,2% de las trabajadoras y los trabajadores declara tener contacto telefónico con sus compañeros y compañeras y casi la totalidad – el 99,1% – presencial. A estas personas corresponden las siguientes respuestas.

En las relaciones entre las y los trabajadores, tanto en las telefónicas como en las presenciales, predomina el castellano, ya que de media el uso del euskera es del 32%. En 7 de cada 10 ocasiones, la relación se desarrolla en castellano.

**Gráfico 53.** Uso del euskera en las relaciones orales con los compañeros y compañeras: telefónicas y presenciales (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

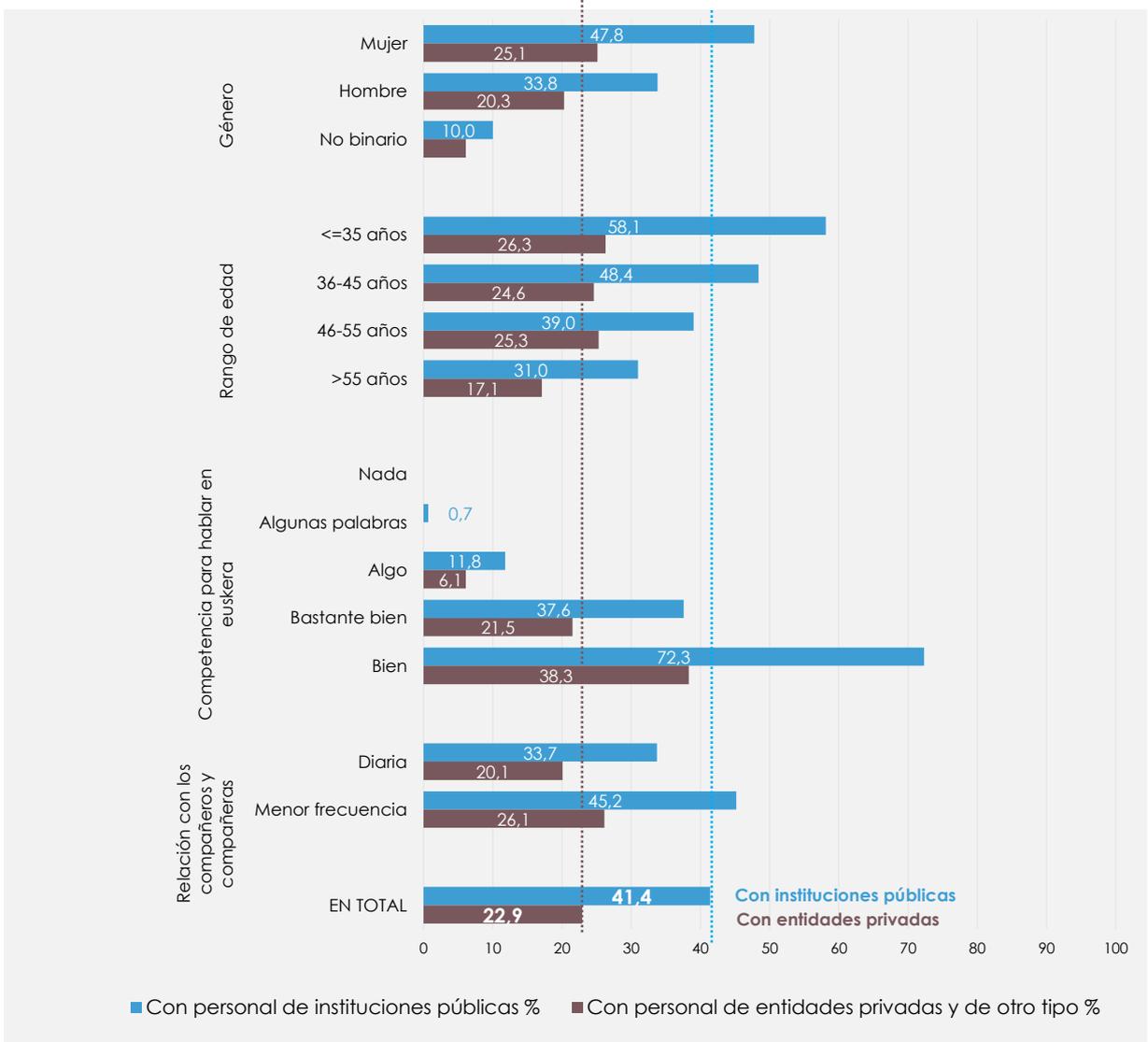
## **4.2. Lengua hablada en la comunicación externa: con instituciones públicas y con entidades privadas y de otro tipo**

El 68% de las y los trabajadores afirma mantener relaciones orales con personal de instituciones públicas y el 81,8% con personas de entidades privadas o de otro tipo.

El uso medio del euskera en las relaciones orales con el personal de instituciones públicas es del 41,4% y sensiblemente menor con el personal de entidades privadas y otras entidades (22,9%).

Por lo tanto, el euskera se utiliza más con el personal de instituciones públicas que con el personal de la propia entidad; pero, con quien menos se utiliza es con personal de entidades privadas o de otro tipo.

**Gráfico 54.** Uso del euskera en las relaciones orales con personal de instituciones públicas y de entidades privadas o de otro tipo (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

### 4.3. Resumen: lengua hablada en comunicaciones internas y externas

**Tabla 46:** Personal capacitado para hablar bien y bastante bien en euskera (%) e indicadores lingüísticos relativos a la lengua hablada en comunicaciones internas y externas (% medio)

	Personal que habla bien y bastante bien en euskera			Lengua hablada en las reuniones de trabajo (% medio)	Lengua hablada en la relación telefónica y presencial con las compañeras/compañeros de trabajo (% medio)		Lengua hablada en la relación externa (% medio)	
	Bien	Bastante bien	Bien+ Bastante bien		En las relaciones telefónicas	En las relaciones presenciales	Con personal de instituciones públicas	Con personal de entidades privadas y otro tipo
	%	%	%		Euskera %	Euskera %	Euskera %	Euskera %
<b>GÉNERO</b>								
Mujeres	52,9	13,2	66,1	30,9	35,9	36,9	47,8	25,1
Hombres	38,5	16,8	55,3	18,8	27,3	25,0	33,8	20,3
No binario	0	18,4	18,4	0,6	35,2	0,2	10,0	6,1
TOTAL	46,5	14,8	61,3	25,5	32,1	31,6	41,4	22,9
<b>TRAMO DE EDAD</b>								
<=35 años	77,8	3,5	81,3	25,7	40,1	44,5	58,1	26,3
36-45 años	57,5	17,6	75,1	30,9	39,2	38,0	48,4	24,6
46-55 años	40,4	18,6	59	28,0	33,3	31,1	39,0	25,3
>55 años	27	12	39	13,0	18,4	18,5	31,0	17,1
<b>COMPETENCIA PARA HABLAR EN EUSKERA</b>								
Bien	100,0		100	43,5	57,1	55,9	72,3	38,3
Bastante bien		100,0	100	25,0	29,8	28,8	37,6	21,5
Algo			0	6,0	7,6	7,8	11,8	6,1
Algunas palabras			0	2,0	1,1	0,8	0,7	0,0
Nada			0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>FRECUENCIA DE LA RELACIÓN</b>								
Diaria/Semanal (Diaria en las relaciones con compañeros/as)				21,3	31,2	33,3	33,7	20,1
Menor frecuencia				32,2	35,9	24,3	45,2	26,1

## 5. Gestión

En este apartado se han analizado dos aspectos: el idioma de creación de los textos de trabajo (sin distinguir si son breves o largos) y el porcentaje de cursos ofertados en euskera en la formación laboral ofrecida por la propia entidad.

Los datos se han obtenido de dos fuentes diferentes; el primero se ha preguntado a la propia persona trabajadora. El segundo, a la persona interlocutora o representante de la entidad, por entender que puede conocer mejor la oferta global de la entidad.

### 5.1. Idioma de creación de textos

Si el texto original se ha creado en castellano y la versión en euskera se ha creado mediante el traductor automático, pero el propio trabajador o trabajadora lo ha repasado, corregido y amoldado, se considera que el texto lo ha creado en bilingüe. Si la versión en euskera también es elaborada por la propia trabajadora o trabajador, y el traductor solo se ha utilizado como "corrector" o no se ha utilizado el traductor y se han utilizado modelos de texto en euskera utilizados anteriormente (plantillas), se considera que el texto se ha creado en euskera.

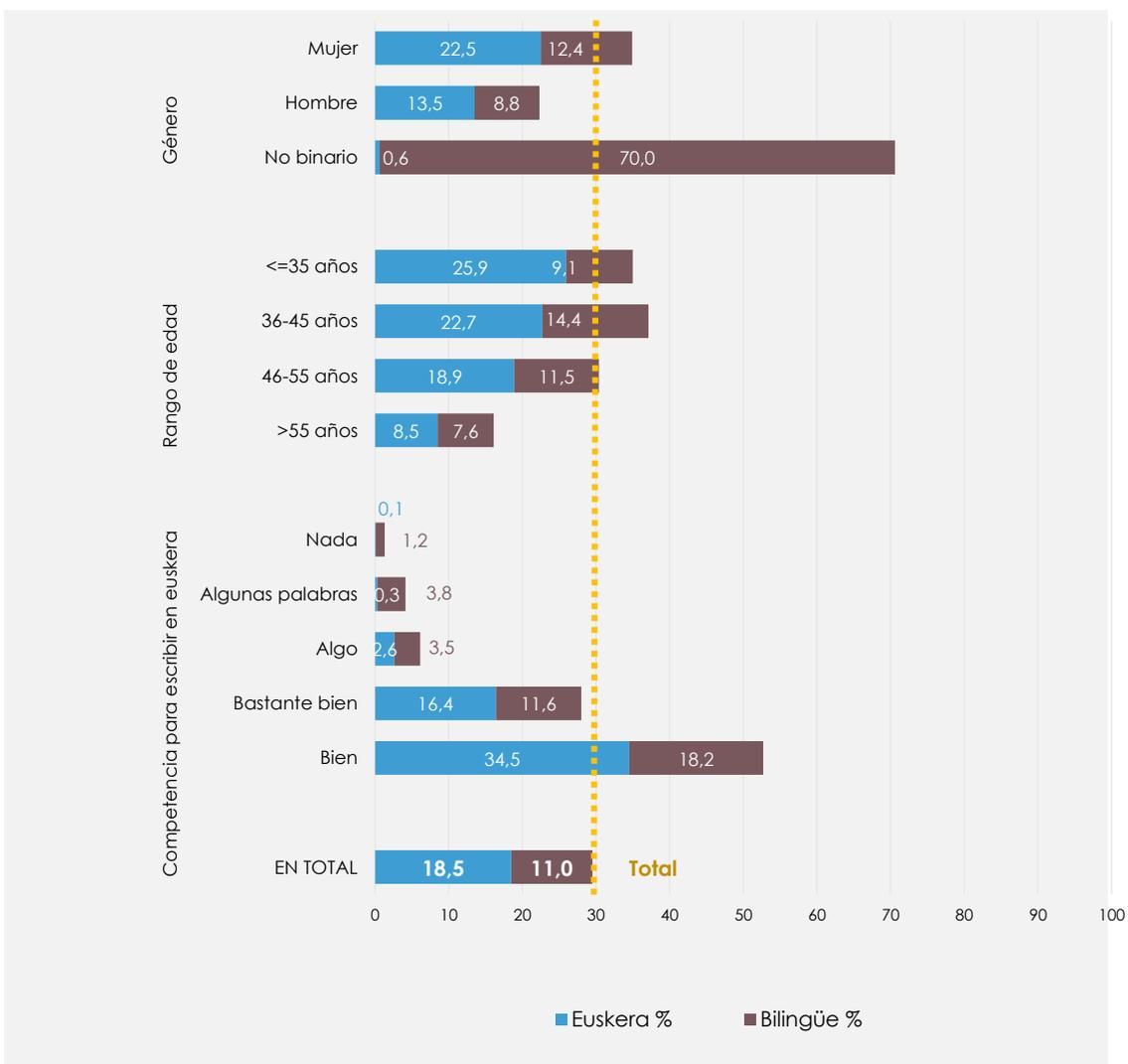
Y en general, los textos de trabajo se crean, de media, en un 29,6% en euskera: un 18,5% únicamente en euskera y un 11,0% en ambas lenguas. Por lo tanto, 7 de cada 10 se crean únicamente en castellano.

Este indicador es 7 puntos inferior al índice de creación de textos breves en euskera, pero 4 superior al de creación de textos largos.

Entre quienes afirman escribir bien en euskera, el porcentaje medio de creación de textos en euskera asciende al 52,7% (solo en euskera o en bilingüe). Entre quienes afirman escribirlo bastante bien, es del 27,9%.

De nuevo, el porcentaje medio de textos creados en euskera es mayor entre las personas menores de 45 años y entre las mujeres.

**Gráfico 55.** Textos de trabajo creados en euskera (íntegramente en euskera o en bilingüe) (% medio)



Fuente: Siadeco, 2020

En la evaluación final del Vº Periodo de Planificación, el índice de creación de textos en euskera era del 30,8%, y en la evaluación intermedia del VIº Periodo de Planificación, del 29,6%. Es decir, se ha mantenido constante.

Este dato debe tomarse como referencia ya que, como se ha explicado anteriormente, en el universo de estudio ha habido modificaciones.

**Tabla 47:** Textos de trabajo creados en euskera (íntegramente y en ambas lenguas) (% medio). Evolución

	Evaluación Final Vº Período de Planificación			Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación		
	Euskera %	Bilingüe %	Euskera+Bilingüe %	Euskera %	Bilingüe %	Euskera+Bilingüe %
TOTAL	16,6	14,2	30,8	18,5	11,0	29,6

Fuente: Siadeco, 2020

## 5.2. Formación

A la persona interlocutora de la entidad se le ha preguntado si la entidad organiza sesiones y/o cursos de formación laboral dirigidos a su personal, y en su caso, aproximadamente el número de cursos que organiza anualmente.

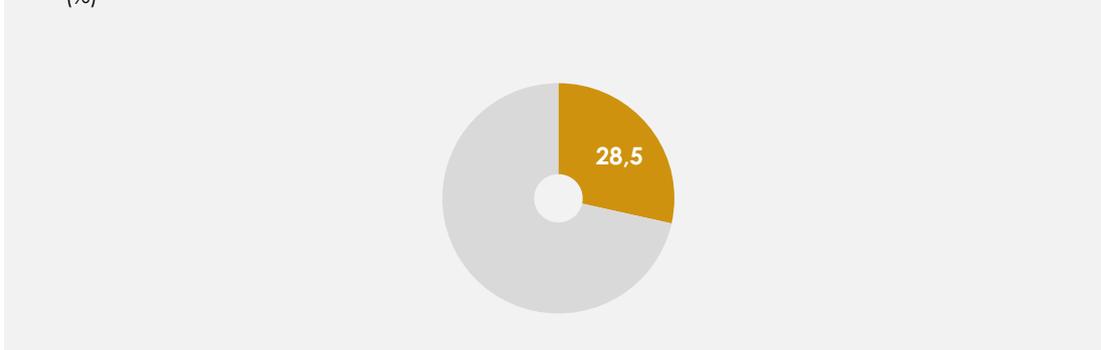
Y tal y como se observa en la tabla, una de cada 5 entidades no ofrece formación laboral, y el grupo más numeroso (casi la mitad), organiza menos de 10 cursos al año.

**Tabla 48:** Frecuencia de cursos y/o sesiones de formación laboral dirigidas al personal (%)

	Más de 50 al año	Entre 20-50 al año	Entre 10-20 al año	Menos de 10 al año	Nunca	TOTAL
Frecuencia de cursos y/o sesiones de formación laboral dirigidas al personal (%)	13,1	6,6	11,5	47,5	21,3	100,0

En total, aproximadamente uno de cada cuatro cursos ofertados se ofrecen en euskera (28,5%). En algún caso, se indica que la formación recibida en euskera se circunscribe a los cursos de formación lingüística ofertados por el propio IVAP.

**Gráfico 56.** Porcentaje de cursos organizados por la entidad dirigidos al personal que se ofertan en euskera (%)



Fuente: Siadeco, 2020

Entre las razones que están detrás de la baja oferta en euskera, las más comentadas por las personas interlocutoras de las entidades son las siguientes:

- La falta de conocimiento generalizado del euskera entre las y los trabajadores.
- El uso del inglés, especialmente en los centros de investigación, donde trabajan un alto número de personas extranjeras.
- Dificultad para encontrar profesorado capaz de impartir la formación en euskera.
- Que la persona trabajadora, a pesar de ser euskaldun, no esté motivada para recibir la formación en euskera.
- No percibir la necesidad de recibir/ofertar formación en euskera cuando realmente el euskera se ve lejos de ser lengua de trabajo.

*“Por supuesto, debe promocionarse, pero el mayor inconveniente es que la mitad de la plantilla no domina el euskera.”*

*“Todo se hace en inglés. Siendo el nuestro un centro de investigación internacional, tenemos trabajadores de 25 países diferentes y nuestra lingua franca es el inglés.”*

*“Tenemos que hacer la formación dirigida a nuestro personal en inglés para hacerla llegar a todas las personas.”*

*“Carencia: la formación específica se ofrece en castellano.  
Para impulsar: estamos pidiendo que la formación específica sea en euskera, pero para eso también se necesita que las y los compañeros colaboren eligiendo el euskera como idioma de formación. Sacar a los trabajadores de la "zona de confort.”*

*“Por un lado, es difícil encontrar empresas o profesionales que impartan formación especializada en euskera. Y cuando los encontramos, y organizamos el curso en euskera, los trabajadores prefieren ir a las convocatorias en castellano.”*

Para hacer frente a esa situación, se solicitan recursos técnicos y económicos.

*“Sí, los recursos económicos son realmente necesarios, por ejemplo para avanzar en los siguientes aspectos: servicios de traducción, formación en euskera de los portavoces, euskera técnico y formación específica para la obtención de títulos lingüísticos.”*

*“El conocimiento de euskera está muy extendido, pero la formación profesional que recibimos los trabajadores es, sobre todo, en castellano. La razón es, en gran medida, que no se ve la necesidad de recibirla en euskera. La "producción" en euskera se genera y se canaliza desde la traducción. Todavía ahora, la cuestión de trabajar en euskera se considera inverosímil y, por lo tanto, recibir formación en euskera, ¿para qué?”*

### 5.3. Valoración de la evolución

Para finalizar, se solicita al personal su opinión y valoración sobre la evolución del uso del euskera en su entidad.

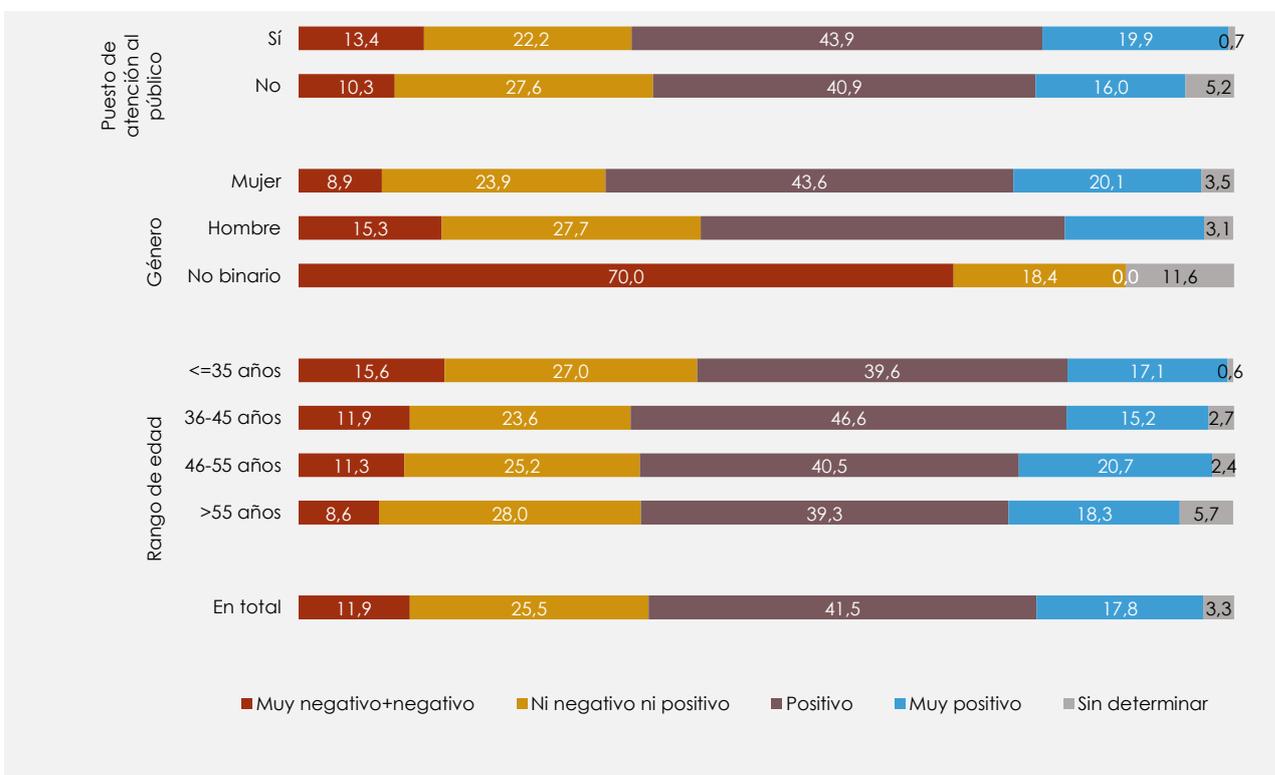
Casi seis de cada 10 personas trabajadoras (59,6%) señalan que ha evolucionado muy positiva (41,5%) o positivamente (17,8%). En el otro extremo, quienes afirman que ha evolucionado negativa o muy negativamente, el 11,9%. Y entre ambos, quienes no consideran que ha evolucionado ni positiva ni negativamente, el 25,5%.

La valoración es algo más positiva entre las personas que ocupan un puesto de atención al público (63,8%) y entre las mujeres (63,7%), que entre quienes no trabajan cara al público (56,9%) y entre los hombres (53,8%).

Pero, en general, no se observan las diferencias que se apreciaban en los apartados anteriores, referidos al nivel de uso del euskera.

Entre quienes afirman que ha evolucionado negativamente, son algo más los hombres y las personas menores de 35 años (15% en ambos casos).

**Gráfico 57.** Valoración de la evolución (%)



Fuente: Siadeco, 2020

También se les ha solicitado que argumenten la valoración realizada: en qué creen que ha evolucionado positivamente o negativamente.

Entre las razones señaladas por quienes consideran que ha evolucionado muy positiva (17,8%) y positivamente (41,5%) destacan las siguientes:

- El euskera es la primera lengua de la entidad, tanto en las relaciones entre las y los trabajadores como en la lengua de servicio.
- El uso del euskera ha aumentado en la entidad, fruto del trabajo y esfuerzo realizado durante años.
- El nivel de conocimiento de euskera ha aumentado entre el personal, ya que entre las personas nuevas son más las euskaldunes, o —más importante aún, porque demuestra la motivación del personal— porque las que trabajaban anteriormente han aprendido euskera.
- Que la mayoría de las personas trabajadoras sean euskaldunes permite/facilita que la comunicación interna sea en euskera.
- Porque, por parte de la entidad, se percibe un esfuerzo por fomentar el uso del euskera: plan de euskera, certificado Bikain...
- Porque se garantiza la presencia del euskera en los elementos ligados a la imagen de la entidad.

*“Cada vez se usa más el euskera y además la motivación es alta.”*

*“Porque hemos pasado de no utilizarlo casi nada a utilizarlo bastante.”*

*“Impulsar el euskera puede suponer, en muchos casos, un cambio de costumbres y de cultura. Quienes ya tenemos una edad, y hemos tenido la oportunidad de ver diferentes programas/acciones, hemos detectado que el sistema va a mejor en general, y eso se consigue a costa de trabajo.”*

*“Porque en estos últimos años algunos compañeros han ido al euskaltegi a aprender euskera.”*

*“Se han jubilado dos trabajadores que no entendían euskera y los nuevos lo entienden y hablan bien.”*

*“Normalmente, los que pueden hablan euskera entre ellos y conmigo también. Yo se lo agradezco porque así hago ‘mintzapraktika’ (practico conversación).”*

*“El euskera es la lengua utilizada habitualmente.”*

*“El uso del euskera con la ciudadanía en todas las relaciones y ámbitos está garantizado.”*

*“Se facilita e incentiva el aprendizaje del euskera, así en los planes de formación anuales está siempre incluido.”*

*“La empresa ha trabajado y obtenido el certificado BIKAIN.”*

*“Estamos orgullosos de haber obtenido el Bikain, y siempre participamos en Euskaraldia.”*

*“La empresa da muchas facilidades para la excedencia del aprendizaje del euskera.”*

*“El conocimiento del euskera es un requisito imprescindible para obtener un contrato en la empresa, y se utiliza cada vez más.”*

*“Existencia de un Plan de Euskera muy activo. Generalización del euskera en los escritos dirigidos al exterior.”*

*“Hasta hace poco la organización en la que trabajo no ha tenido una actitud activa hacia el euskera; incluso a la hora de contratar profesionales no se ha tenido en cuenta el euskera. En los últimos tiempos se ha iniciado un plan de euskaldunización y se están avanzando.”*

*“Todas las comunicaciones que se realizan en el trabajo se realizan en euskera. Es el idioma que normalmente se utiliza y de cara a las relaciones con clientes o proveedores el primer contacto siempre se realiza en euskera, a no ser que de antemano ya se sepa que no habla la lengua.”*

*“La lengua de referencia de la institución es siempre el euskera. Según el destinatario podemos saltar al castellano de palabra, pero lo que decimos y los textos que podemos dar por escrito siempre tienen su origen en el euskara. Están basados en el euskera.”*

*“Dentro de la organización hacemos todo en euskera. A la hora de dar servicio en la Oficina de Turismo, el saludo intento hacerlo siempre en euskera, y luego elijo el idioma según el origen del visitante.”*

*“En mi entidad la comunicación se realiza primero en euskera, empezando por la dirección!!”*

*“De manera paralela, hay una mayor sensibilidad hacia el euskera desde la dirección, tanto en un plano simbólico (utilizando en saludos en nuestras comunicaciones) como en un plano práctico, pasando a ser una herramienta común de trabajo, adoptar iniciativas que animan a hacerlo, etc. cara al exterior, el euskera formal tiene una presencia de igualdad en todo tipo de difusión de los contenidos.”*

*“Desde que trabajo en la empresa se han ido adoptando medidas que poco a poco van fomentando el uso del euskera, al menos en relación con la ciudadanía, a través de textos, cartelería, etc. Además el personal de recepción y al menos un trabajador de cada perfil están capacitados para hablar en euskera con fluidez con la ciudadanía.”*

*“Porque la cartelería interna y externa + mensaje en redes sociales es bilingüe y hace cinco años esto no era así.”*

Entre quienes señalan una evolución negativa o muy negativa (11,9%), la mayoría no señala que la utilización del euskera haya disminuido; sino que no perciben una evolución positiva. Prevalecen las siguientes razones:

- Por parte de la entidad, no se aprecia interés por fomentar el euskera.
- El euskera no se utiliza en la entidad; no se habla, porque solo una minoría está capacitada para hablarlo con facilidad. También son en castellano las relaciones escritas, y la formación ofrecida al personal.
- El único texto que la entidad da por válido en euskera es el realizado por el o la traductora, con lo cual el personal capacitado y con interés en escribir en euskera está muy limitado.
- La formación ofrecida en euskera al personal no se refleja posteriormente en el trabajo diario.
- La ubicación de la entidad y el tipo de personas a quienes da servicio también pueden dificultar el esfuerzo realizado para incrementar el uso del euskera.

*“No fomentan el euskera ni facilitan su aprendizaje.”*

*“Porque los servicios ofrecidos en euskera no están dentro de nuestro catálogo, así que no se impulsa el desarrollo de la lengua en la entidad.”*

*“No hay plan de normalización.”*

*“A nivel de dirección no hay conocimientos de euskera. No hay sensibilización hacia el euskera. El plan de euskaldunización no es más que una farsa. Se ponen trabas a los compañeros que quieren aprender euskera, teniendo que recuperar el tiempo de los desplazamientos al Euskaltegi, y en general, aunque se da la posibilidad de aprender euskera, no se fomenta (...) En las promociones internas de los últimos años no se ha tenido en cuenta el conocimiento del euskera.”*

*“Más allá de las obligaciones que están reguladas y son obligatorias, no hay interés. El euskera no es una prioridad. Hay un porcentaje importante de trabajadores que no tienen el nivel lingüístico que corresponde a su actividad/salario; (...) Esta empresa tiene contratada una empresa de comunicación, y nadie sabe euskera. ¡Es así!”*

*“Nadie habla euskera.”*

*“No se utiliza, no ha habido evolución.”*

*“La gente no sabe euskera y los que lo saben no lo utilizan.”*

*“Toda la comunicación interna es en castellano, tanto de forma escrita (impresos internos, modelos de informes, etc.) como oral, todas las reuniones generales son en castellano. La formación que recibimos siempre es en castellano.”*

*“ Toda la comunicación interna y externa se realiza en castellano.”*

*“ Tampoco hay posibilidad de escribir textos en euskera, el único euskera que se admite es el del traductor. Estamos obligados a escribir los textos en castellano y luego a pedir la traducción, aunque sean cuatro líneas sencillas o una sola palabra. El resto de las y los trabajadores tenemos que hacer como si no supiéramos euskera, porque se supone que cualquier palabra en euskera es del traductor.”*

*“ El personal puede liberarse (unas horas) para aprender euskera, pero eso luego no tiene ningún reflejo en el día a día.”*

*“ Trabajamos en un entorno totalmente erdaldun. A esto hay que añadir que trabajamos con gente que vive en la exclusión social y que tienen muy poco interés por el euskera.”*

Quienes consideran que no ha evolucionado ni positiva ni negativamente (25,5%), es decir, quienes no perciben una evolución ni a mejor ni a peor, señalan las siguientes razones:

- A pesar de ser entidades públicas, no cuentan con medios para su promoción interna, ya que no disponen de ayudas para el desarrollo de planes de euskera.
- No se ha percibido interés por parte de la entidad en fomentar el euskera.
- En los centros de investigación la principal lengua de trabajo es el inglés; y en otros centros especializados, la presencia de personas extranjeras también limita el uso del euskera.
- La facilidad para expresarse en euskera hace que se utilice más o menos; y los hábitos lingüísticos de quienes la tienen como primera lengua son muy diferentes de las de las personas "euskaldunberris".
- La promoción del uso del euskera requiere trabajo y esfuerzo, y como es una responsabilidad que queda en manos de la persona trabajadora, no siempre se asume.
- En algún caso, se ha denunciado que la emergencia sanitaria causada por el COVID 19 ha cambiado las prioridades y los requisitos ligados al euskera "han quedado en un segundo, tercer lugar".

*“ Parte del personal domina el euskera, las notificaciones al exterior se envían en euskera pero no hay un interés en promover el uso del euskera entre el personal (no se dan ni se han dado facilidades para formación en euskera...)”*

*“ No se ha fomentado el euskera.”*

*“ No tenemos recursos económicos para abordar el desarrollo de las acciones del plan de euskera porque no se subvenciona a las entidades mercantiles de capital público por ser de gobierno vasco/administración local.”*

*“Desde RRHH no se hace especial trabajo en este sentido, a la persona responsable no la he oído nunca hablar en euskera.”*

*“Porque el uso de las lenguas está funcionalizado, es decir que depende de la procedencia del profesorado y se adapta a una comunicación efectiva. (...) Hay muchos/as compañeros/as que proceden de otras comunidades autónomas o de países extranjeros, por lo que hablamos en un mix de idiomas que puede contener un saludo en euskera una introducción en castellano y un mix de terminología en alemán e inglés... cosas de la idiosincrasia de un centro.”*

*“Muchas veces se habla en otros idiomas (inglés, francés).”*

*“En nuestra empresa (centro de investigación) el idioma corporativo es el inglés. Por tanto, los escritos oficiales dentro de la empresa, protocolos, reuniones generales, emails oficiales, presentaciones, etc., son en inglés. Al colectivo al que ofrecemos el servicio le ofrecemos todo en tres idiomas (euskera/castellano/inglés), para que éstos puedan elegir el idioma en el que quieren comunicarse. Luego, sin embargo, en el trato individual entre los trabajadores podemos utilizar el idioma en el que nos sintamos más cómodos.”*

*“El idioma internacional de la investigación es el inglés, y es el que más utilizo.”*

*“El que antes utilizaba el euskera sigue utilizándolo actualmente, pero los euskaldunberri siguen utilizando el castellano. No se notan cambios.”*

*“Las comunicaciones internas suelen ser en castellano, excepto en el caso de las personas que tienen el euskera como lengua materna cuando hablan entre sí o cuando se dirigen a los que podemos seguir la conversación con ellas en euskera.”*

*“Las personas que tienen el euskera como lengua materna lo usan habitualmente y de forma natural, los euskaldunberri se les nota forzados a usarla y muchas veces acaban usando el español.”*

*“Como siempre se tiene mucho volumen de trabajo, escribir en dos lenguas es más trabajo añadido que solo se cumple en las comunicaciones al exterior.”*

*“Se suele respetar la opción bilingüe en las comunicaciones al exterior. Aunque sigue habiendo informes en la web que están solo en castellano.”*

*“Porque al final es una imposición, que se debe realizar fuera del horario de trabajo, y que sabes cuándo te matriculas por primera vez en el euskaltegi, pero no sabes cuándo conseguirás aprobar el perfil, en mi caso C1. Y a pesar de que soy una persona que en cuanto he podido he usado euskera porque me gusta y porque creo que hay que fomentarlo, me ha resultado tan dura la inversión de tiempo y me ha pasado un peaje tan alto en mi vida personal, que en este momento prefiero no seguir estudiando, y desde luego, no es mi idioma preferente, a no ser que la persona usuaria quiera ser atendida en euskera.”*

*“En la empresa somos pocos los euskaldunes y tenemos que traducir los documentos que los compañeros hacen en castellano, así como traducir al castellano los documentos que llegan en euskera (cartas de la Diputación Foral, e-mails, por ejemplo), por lo que en nuestro caso el conocimiento de euskera es un castigo.”*

*“¿Qué actitud muestra una empresa que abandona el uso -y la defensa- del euskera a la voluntad de los trabajadores? Cada uno hace lo que puede y nadie se preocupa de si se hace un uso correcto del euskera o no. No importa. En consecuencia, recibimos quejas. Pero normalmente se responde con protocolos legales, y punto.”*

Para finalizar, las entidades proponen una serie de medidas o ayudas para fomentar el euskera:

- Cursos de euskera "bonificados" para el personal trabajador.
- En aquellos casos en que el euskera y el plan de acción de la entidad estén bajo la responsabilidad del personal, poder contar con el apoyo o asesoramiento de personal técnico de euskera.
- Ayudas para fomentar el uso del euskera. Entidades excluidas de los programas de formación destinadas a las administraciones públicas, proponen recibir subvenciones para fomentar el uso del euskera. También disponer de un servicio gratuito de traducción de euskera técnico.

*“En la institución no tenemos ningún técnico de euskera y los trabajadores trabajamos en este tema. Tenemos plan de euskera y también estamos llevando a cabo un plan de acción. Creemos conveniente contar con la colaboración o asesoramiento de un técnico de euskera.”*

*“Las sociedades mercantiles públicas estamos en tierra de nadie porque no estamos dentro de los programas de formación y desarrollo de las administraciones públicas. Por eso necesitamos subvenciones.”*

*“Los servicios de traducción gratuita de euskera técnico también son fundamentales.”*

*“Por ejemplo, los webinars que se han organizado para empresas y comerciantes-hosteleros se han ofrecido en castellano, en algunos casos porque los ponentes no sabían euskera, pero en la mayoría de los casos porque los destinatarios no han solicitado que fuera en euskera, o por las prisas y la necesidad de formar grupos, o por inercia.”*

## 6. Tabla de indicadores lingüísticos

### 6.1. RESTO DEL SECTOR PÚBLICO: INDICADORES SEGÚN GÉNERO, TRAMOS DE EDAD Y COMPETENCIA EN EUSKERA DE LA PERSONA TRABAJADORA

LENGUA DE SERVICIO														
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia oral en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Porcentaje de información ofrecida en euskera en los actos públicos	%	59,1												
De los cursos organizados por la entidad dirigidos a la ciudadanía, porcentaje de los que se ofertan en euskera	%	30,0												
Porcentaje de información ofrecida en euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía	%	80,9												
Idioma del saludo inicial del personal de atención telefónica a la ciudadanía (% medio)	En euskera	54,7	56,6	52,1	40,5	63,2	62,3	52,4	45,1	76,1	55,1	32,9	15,7	10,1
	En bilingüe	9,2	8,8	9,8	0,2	8,9	11,0	11,1	4,3	7,9	13,0	13,2	10,9	1,3
	En euskera y en bilingüe	63,9	65,4	61,9	40,7	72,1	73,3	63,5	49,4	83,9	68,1	46,1	26,6	11,4
	En castellano	36,1	34,6	38,1	59,3	27,9	26,7	36,5	50,6	16,1	31,9	53,9	73,4	88,6
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicita el idioma elegido) (% medio)	En euskera	40,3	44,0	35,1	40,5	52,9	47,2	39,2	28,9	61,1	45,5	11,7	4,2	0,8
	En castellano	59,7	56,0	64,9	59,5	47,1	52,8	60,8	71,1	38,9	54,5	88,3	95,8	99,2
Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)		-23,6	-21,4	-26,8	-0,2	-19,1	-26,1	-24,2	-20,5	-22,8	-22,6	-34,4	-22,4	-10,6
Idioma del saludo inicial del personal en la atención presencial a la ciudadanía (% medio)	En euskera	52,4	54,9	48,7	50,5	63,6	57,7	53,6	37,7	74,5	53,0	26,2	16,4	4,3
	En bilingüe	12,7	12,6	12,8	9,7	10,7	15,4	13,9	7,0	10,2	16,3	22,7	15,2	1,2
	En euskera y en bilingüe	65,1	67,5	61,6	60,2	74,3	73,2	67,6	44,7	84,7	69,3	49,0	31,6	5,5
	En castellano	34,9	32,5	38,4	39,8	25,7	26,8	32,4	55,3	15,3	30,7	51,0	68,4	94,5

		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Idioma en que ofrece la posibilidad de continuar la conversación, después del saludo inicial (antes de que el/la ciudadano/a explicite el idioma elegido) (% medio)	En euskera	38,1	42,6	31,1	49,8	52,8	43,3	37,9	24,9	58,9	38,0	11,7	2,0	0,0
	En castellano	61,9	57,4	68,9	50,2	47,2	56,7	62,1	75,1	41,1	62,0	88,3	98,0	100,0
<b>Diferencia (posibilidad de continuar - saludo)</b>		<b>-27,0</b>	<b>-24,9</b>	<b>-30,5</b>	<b>-10,4</b>	<b>-21,5</b>	<b>-29,9</b>	<b>-29,6</b>	<b>-19,8</b>	<b>-25,8</b>	<b>-31,3</b>	<b>-37,2</b>	<b>-29,6</b>	<b>-5,5</b>
Idioma utilizado por el personal con la ciudadanía que prefiere relacionarse en euskera (% medio)	En euskera	61,1	67,3	53,2	52,7	82,9	74,0	59,2	38,2	95,1	74,5	28,6	3,0	1,8
	En castellano	38,9	32,7	46,8	47,3	17,1	26,0	40,8	61,8	4,9	25,5	71,4	97,0	98,2
<b>LENGUA DE SERVICIO<sup>8</sup></b>	<b>Euskara %</b>	<b>54,8</b>	<b>57,4</b>	<b>48,6</b>	<b>48,8</b>	<b>67,0</b>	<b>62,2</b>	<b>53,5</b>	<b>37,2</b>	<b>76,7</b>	<b>59,1</b>	<b>29,4</b>	<b>13,5</b>	<b>3,9</b>
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>														
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para escribir en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Idioma de creación de los textos breves de trabajo (% medio)	En euskera	24,5	28,2	19,5	35,5	31,0	30,5	23,3	15,9	43,0	25,9	4,9	2,3	0,1
	En bilingüe	13,0	14,3	11,3	0,1	19,5	14,8	13,6	7,0	17,6	17,1	6,7	9,4	1,6
	En euskera y en bilingüe	37,5	42,5	30,8	35,7	50,5	45,2	36,8	22,9	60,6	43,0	11,6	11,6	1,6
	En castellano	62,5	57,5	69,2	64,3	49,5	54,8	63,2	77,1	39,4	57,0	88,4	88,4	98,4
Idioma de creación de los textos largos de trabajo (% medio)	En euskera	16,1	21,7	9,9	1,8	21,3	20,7	16,9	8,2	34,2	8,7	0,3	1,2	0,0
	En bilingüe	9,3	8,4	10,4	0,0	12,2	10,7	11,6	3,4	15,9	12,5	1,6	0,9	0,0
	En euskera y en bilingüe	25,4	30,1	20,2	1,8	33,5	31,4	28,4	11,6	50,1	21,2	1,9	2,1	0,0
	En castellano	74,6	69,9	79,8	98,2	66,5	68,6	71,6	88,4	49,9	78,8	98,1	97,9	100,0
Idioma en que los textos de uso interno llegan a la persona destinataria (% medio)	Solo en euskera	19,8	22,5	16,1	36,8	19,5	23,9	21,9	10,9	33,9	22,3	5,3	2,1	0,5
	En bilingüe	23,2	25,5	20,4	0,0	31,7	22,0	25,3	18,9	29,6	22,0	19,9	22,9	8,2
	En euskera y en bilingüe	43,0	48,0	36,6	36,8	51,2	46,0	47,2	29,8	63,5	44,3	25,2	25,0	8,7
	En castellano	57,0	52,0	63,4	63,2	48,8	54,0	52,8	70,2	36,5	55,7	74,8	75,0	91,3

<sup>8</sup> En los indicadores totales de lengua de servicio y lengua de trabajo se han tenido en cuenta los indicadores relativos a la imagen y a la formación de la entidad; sin embargo, estos no se han incluido en el cálculo de los indicadores relacionados con las características del personal.

		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Idioma hablado en las reuniones de trabajo (% medio)	En euskera	25,5	30,9	18,8	0,6	25,7	30,9	28,0	13,0	43,5	25,0	6,0	2,0	1,1
	En castellano	74,5	69,1	81,2	99,4	74,3	69,1	72,0	87,0	56,5	75,0	94,0	98,0	98,9
Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: por teléfono (% medio)	En euskera	32,1	35,9	27,3	35,2	40,1	39,2	33,3	18,4	57,1	29,8	7,6	1,1	0,0
	En castellano	67,9	64,1	72,7	64,8	59,9	60,8	66,7	81,6	42,9	70,2	92,4	98,9	100,0
Idioma utilizado en las relaciones orales con compañeros/as de trabajo: cara a cara (% medio)	En euskera	31,6	36,9	25,0	0,2	44,5	38,0	31,1	18,5	55,9	28,8	7,8	0,8	0,0
	En castellano	68,4	63,1	75,0	99,8	55,5	62,0	68,9	81,5	44,1	71,2	92,2	99,2	100,0
Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de instituciones públicas (% medio)	En euskera	41,4	47,8	33,8	10,0	58,1	48,4	39,0	31,0	72,3	37,6	11,8	0,7	0,0
	En castellano	58,6	52,2	66,2	90,0	41,9	51,6	61,0	69,0	27,7	62,4	88,2	99,3	100,0
Idioma utilizado en las relaciones orales con personal de entidades privadas y de otro tipo (% medio)	En euskera	22,9	25,1	20,3	6,1	26,3	24,6	25,3	17,1	38,3	21,5	6,1	0,0	0,0
	En castellano	77,1	74,9	79,7	93,9	73,7	75,4	74,7	82,9	61,7	78,5	93,9	100,0	100,0

GESTIÓN														
		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para escribir en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Idioma en el que se crean los textos relacionados con el trabajo (% medio)	Solo en euskera	18,5	22,5	13,5	,6	25,9	22,7	18,9	8,5	34,5	16,4	2,6	,3	,1
	En bilingüe	11,0	12,4	8,8	70,0	9,1	14,4	11,5	7,6	18,2	11,6	3,5	3,8	1,2
	En euskera y en bilingüe	29,6	34,9	22,3	70,5	35,0	37,0	30,5	16,1	52,7	27,9	6,1	4,0	1,2
	En castellano	70,4	65,1	77,7	29,5	65,0	63,0	69,5	83,9	47,3	72,1	93,9	96,0	98,8
De los cursos organizados por la entidad para el personal, cuántos se ofertan en euskera	%	28,5												
<b>LENGUA DE TRABAJO</b>	<b>Euskera %</b>	<b>31,8</b>	<b>36,9</b>	<b>26,1</b>	<b>21,9</b>	<b>40,6</b>	<b>37,9</b>	<b>33,3</b>	<b>19,8</b>	<b>54,9</b>	<b>31,0</b>	<b>9,3</b>	<b>5,3</b>	<b>1,4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Euskera %</b>	<b>42,0</b>	<b>44,2</b>	<b>34,1</b>	<b>31,5</b>	<b>50,0</b>	<b>46,5</b>	<b>40,5</b>	<b>26,0</b>	<b>62,7</b>	<b>41,0</b>	<b>16,5</b>	<b>8,2</b>	<b>2,3</b>

		TOTAL	Género			Tramo de edad				Competencia para hablar en euskera				
			Mujeres	Hombres	No binario	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Bien	Bastante bien	Algo	Algunas palabras	Nada
Valoración de la evolución (%)	Muy positiva	17,8	20,1	14,9	,0	17,1	15,2	20,7	18,3	23,9	18,8	9,5	9,7	13,2
	Positiva	41,5	43,6	38,9	,0	39,6	46,6	40,5	39,3	40,5	56,4	38,1	36,9	36,8
	Ni positiva ni negativa	25,5	23,9	27,7	18,4	27,0	23,6	25,2	28,0	20,9	10,3	38,1	33,0	36,8
	Negativa	9,0	7,2	11,3	,0	15,1	6,3	8,2	8,6	11,8	12,0	9,5	1,9	
	Muy negativa	2,9	1,7	4,0	70,0	,5	5,6	3,1	,0	2,1	1,7	,8	11,7	
	Sin determinar	3,3	3,5	3,1	11,6	,6	2,7	2,4	5,7	,8	,9	4,0	6,8	13,2
	TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 7. Estimación de la evolución

### 7.1. NOTA: Diferencia entre los indicadores medidos en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación y los medidos en la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación

Los resultados obtenidos en ambas mediciones no son directamente comparables, ya que en algunos casos se ha modificado la formulación de la pregunta y en otros las opciones de respuesta. Deben interpretarse como aproximaciones o estimaciones. Deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Se han reformulado las opciones de respuesta para alcanzar el objetivo de conocer en qué medida el personal de la administración ofrece el euskera como lengua de servicio y en las relaciones orales externas (solo o conjuntamente con el castellano).

En el cuestionario de la Evaluación Final del Vº periodo de planificación, las preguntas relativas al uso oral se planteaban en una escala de 0 a 10, en la que 0 indicaba "totalmente en castellano", 10 "totalmente en euskera" y 5 "tanto el euskera como el castellano".

Esta vez, en cambio, en lo relativo a los saludos (telefónicos y presenciales) se ha preguntado en qué porcentaje lo hace íntegramente en euskera, en qué porcentaje en bilingüe y en qué porcentaje en castellano. Y la oferta realizada en euskera será la realizada íntegramente en euskera y en bilingüe.

Tras el saludo, la pregunta de en qué idioma ofrece la conversación (hasta que el o la ciudadana explicita su opción) ofrece dos opciones de respuesta: euskera y castellano.

Por ello, se han recalculado los indicadores del saludo telefónico y presencial del Vº periodo de planificación y realizado una estimación de su valor en la formulación actual. Se trata, por tanto, de una aproximación.

- b) En las preguntas sobre el uso escrito, ha variado la formulación de la pregunta. En la Evaluación Final del Vº Periodo de Planificación se preguntaba "en qué lengua recibían el texto" las personas destinatarias, mientras que ahora se ha preguntado a la persona trabajadora "en qué lengua crea el texto".
- c) En los indicadores relativos a la imagen de la entidad, —en el cuestionario cumplimentado por la persona interlocutora—, se ha preguntado cuántas unidades de información se han difundido en euskera y cuántas en castellano en los actos públicos y en las actividades dirigidas a la ciudadanía. Hablamos de la cantidad de información ofrecida en cada lengua, no de la cantidad de tiempo hablado en una u otra lengua. Esto ofrece la posibilidad de medir un uso equilibrado de los idiomas (VPL define como uso equilibrado ofrecer la mitad de la información en euskera y la otra mitad en castellano).

**DIFERENCIA ENTRE LOS INDICADORES CALCULADOS EN LA EVALUACIÓN FINAL DEL Vº PERIODO DE PLANIFICACIÓN Y  
LOS CALCULADOS EN LA EVALUACIÓN INTERMEDIA DEL VIº PERIODO DE PLANIFICACIÓN**

			Cuestionario de la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación		Indicador más parecido en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación	Nota
			Cuestionario dirigido a:	Núm. de la pregunta del cuestionario		
<b>1. LENGUA DE SERVICIO</b>						
<b>1. Imagen corporativa</b>	1.2.2. Actos públicos	Actos públicos	Interlocutor/a	2	1.2.5.	No son directamente comparables; en la Evaluación Final se preguntó al personal, ahora al interlocutor/a. Y el dato solicitado también es distinto.
		Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	Interlocutor/a	5		Nuevo
		Cursos dirigidos a la ciudadanía	Interlocutor/a	8		Nuevo
<b>2. Relaciones con la clientela y con la ciudadanía</b>	2.2.1. Recepción	Telefónica	Trabajadora /trabajador	2		Nuevo
		Presencial	Trabajadora /trabajador	5		Nuevo
	2.2.2. Relaciones orales telefónicas, on line y presenciales	Primera palabra por teléfono	Trabajadora /trabajador	2	2.2.1	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Primera palabra cara a cara	Trabajadora /trabajador	5	2.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Idioma en el que se continua la conversación, telefónicamente	Trabajadora /trabajador	3	2.2.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
		Idioma en el que se continua la conversación, presencialmente	Trabajadora /trabajador	6	2.2.6.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	2.2.3. Respuesta ofrecida a la demanda de euskera	Trabajadora /trabajador	7	2.2.7.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.	
<b>2. LENGUA DE TRABAJO</b>						
<b>3. Comunicación interna y herramientas de trabajo</b>	3.3.1. Escritos internos de la entidad	Lengua original de los textos breves de uso interno	Trabajadora /trabajador	8b	3.1.2	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
		Lengua original de los textos largos de uso interno	Trabajadora /trabajador	9b	3.1.2	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
		Lengua en la que los textos breves y largos de uso interno llegan a la persona destinataria	Trabajadora /trabajador	10	3.1.2.	Antes se incidía en el "idioma enviado" por la entidad; ahora en el idioma utilizado para "crear" el texto
	3.3.2. Oralmente en las reuniones de trabajo de la entidad	Lengua hablada en las reuniones de trabajo	Trabajadora /trabajador	11b	3.2.1.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	3.3.3. Relaciones orales dentro de la entidad	Relaciones telefónicas internas	Trabajadora /trabajador	12b	3.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast. No se distinguía atención telefónica y presencial.
		Relaciones presenciales internas	Trabajadora /trabajador	13b	3.2.2.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast. No se distinguía atención telefónica y presencial

			Cuestionario de la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación		Indicador más parecido en la Evaluación Final del Vº Período de Planificación	Nota
			Cuestionario dirigido a:	Núm. de la pregunta del cuestionario		
<b>2. LENGUA DE TRABAJO</b>						
<b>4. Gestión de personas</b>	4.1 Formación laboral	¿Hasta qué punto la formación laboral se realiza en euskera?	Interlocutor/a	10	4.1.3	Antes se le preguntó al personal. Ahora al interlocutor/a
<b>5. Relaciones externas</b>	5.1. Relaciones orales con personal de otras instituciones públicas	Lengua hablada con personal de otras instituciones públicas (cuando te diriges a ella)	Trabajadora/trabajador	14b	5.1.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
	5.2. Relaciones orales con personal de entidades privadas y de otro tipo	Lengua hablada con personal de entidades privadas y de otro tipo (cuando te diriges a ella)	Trabajadora/trabajador	15b	5.2.5.	Antes escala de 0 a 10. Ahora % en eusk/bilingüe/cast.
<b>6. Sistema de gestión</b>	6.1. Lengua de creación	En general, idioma de creación de los textos de trabajo	Trabajadora/trabajador	16	6.1.1	Son directamente comparables.

## 7.2. RESTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO<sup>9</sup>

Indicadores				Resto del sector público			
				Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020- 2018)	
1. LENGUA DE SERVICIO	1. Imagen corporativa	Actos públicos	Actos públicos	En euskera %		59,1	
			Actividades orientadas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos)	En euskera %		80,9	
			Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera %		30,0	
	2.- Atención oral telefónica, on line y presencial	La primera palabra por teléfono	Solo en euskera %			54,7	
			En bilingüe%			9,2	
			Euskara+ En bilingüe %	82,4	63,9	-18,5	
		La primera palabra presencialmente	Solo en euskera %			52,4	
			En bilingüe%			12,7	
			Euskara+ En bilingüe %	74,9	65,1	-9,8	
		Idioma en que se continúa la conversación, telefónicamente		En euskera%		40,3	
	Idioma en que se continúa la conversación, presencialmente		En euskera%		38,1		
	Atención en euskera a la solicitud de euskera		En euskera%	70,1	61,1	-9,0	
	<b>LENGUA DE SERVICIO</b>			En euskera%		<b>54,8</b>	
	2. LENGUA DE TRABAJO	3. Comunicación interna	Escritos de carácter interno de la entidad	Lengua original de los textos breves de carácter interno	Solo en euskera %		24,5
En bilingüe%						13,0	
Euskara+ En bilingüe %						37,5	
Lengua original de los textos largos de carácter interno				Solo en euskera %		16,1	
				En bilingüe%		9,3	
				Euskara+ En bilingüe %		25,4	
Idioma en que los textos breves y largos llegan a la persona destinataria			Solo en euskera %	15,2	19,8	4,6	
			En bilingüe%	21,4	23,2	1,8	
			Euskara+ En bilingüe %	36,6	43,0	6,4	
Relaciones orales en las reuniones de trabajo de la entidad			En euskera%	26,3	25,5	-,8	
Relaciones internas			Relaciones telefónicas	En euskera%		32,1	
	Relaciones presenciales	En euskera%	29,5	31,6	2,1		
Indicadores				Resto del sector público			

<sup>9</sup> Si en todos los casos los datos relativos a la evolución deben ser interpretados con cautela, la lectura de la tabla de evolución del resto de entidades del sector público requiere aún más cautela, ya que, como se ha señalado en el informe, el universo de entidades objeto de estudio ha variado sustancialmente.

					Evaluación Final Vº Período de Planificación (2018)	Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)	Evolución (2020- 2018)
2. LENGUA DE TRABAJO	4. Gestión de personas	Formación laboral	¿Hasta qué punto se hace euskera?	En euskera %		28,5	
	5. Relaciones externas	Relaciones orales con instituciones de la admón. pública	¿En qué lengua se dirige?	En euskera%	40,1	41,4	1,3
		Relaciones orales con entidades privadas y de otro tipo	¿En qué lengua se dirige?	En euskera%	23,3	22,9	-,4
	6. Sistema de gestión	Lengua de creación	En general, lengua de creación de los escritos relacionados con el trabajo	Solo en euskera %	16,6	18,5	1,9
				En bilingüe%	14,2	11,0	-3,2
				Euskara+En bilingüe %	30,8	29,6	-1,2
	LENGUA DE TRABAJO				En euskera %		31,8
<b>TOTAL</b>				<b>En euskera%</b>		<b>42,0</b>	
Capacitación en euskera		Capacitación oral	Bastante bien+bien (%)	52,2	61,3	9,1	
		Capacitación escrita	Bastante bien+bien (%)	51,2	61,1	9,9	
Valoración de la evolución del uso del euskera en la entidad		Positiva	Muy positiva+Positiva %	50,7	59,3	8,6	
		Negativa	Muy negativa+Negativa %	6,2	11,9	5,7	

## 8. Conclusiones

Una vez realizada la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación en el resto de las entidades públicas (entidades públicas de derecho privado, sociedades públicas, fundaciones y consorcios), las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos obtenidos son las siguientes:

- **Competencia lingüística:** se ha preguntado al personal de las entidades del resto del sector público sobre su competencia en euskera en las cuatro destrezas (comprensión, lectura, escritura y expresión oral); según sus respuestas, siete de cada diez lo entienden y leen bien o bastante bien; y seis de cada diez lo hablan y escriben. La edad es un factor determinante en relación a la competencia lingüística. A menor edad, mayor competencia en euskera: ocho de cada diez personas trabajadoras menores de 35 años afirman estar capacitadas para hablar bien o bastante bien en euskera; entre las mayores de 55 años, apenas cuatro de cada diez. Es, sin duda, un dato importante para poder avanzar en el uso del euskera. El problema es que todavía es escaso el contingente de jóvenes que ha accedido a estas entidades públicas: la edad media de los y las trabajadoras es de 47 años y las personas menores de 35 años representan el 10%.
- **Imagen:** en los actos públicos ofrecidos por estas entidades, de media, el 59,1% de la información oral se ofrece en euskera; entre los cursos destinados a la ciudadanía, se ofrece una media del 30% en euskera; la presencia del euskera es mayor en las actividades organizadas para la ciudadanía (80%), en las que además de la práctica oral se ha tenido en cuenta la escrita.
- **Relaciones orales con la ciudadanía:** en la atención telefónica, el personal saluda a la ciudadanía en euskera (solo o en bilingüe), de media, en el 63,9% de los casos; en la atención presencial, el dato es similar, en el 65,1%. Pero tras el saludo inicial, -y antes de que el ciudadano o ciudadana explicite el idioma elegido-, la conversación se continúa en euskera en sensiblemente menos ocasiones (40,3% telefónicamente y 38,1% presencialmente). En relación al perfil de las y los trabajadores, se percibe lo que pueden ser dos brechas: la gran diferencia en el uso del euskera entre quienes afirman hablarlo bien, y quienes afirman hablarlo bastante bien. Y el salto existente entre el nivel de conocimiento y el de uso del personal menor de 35 años.
- **Respuesta a la solicitud en euskera:** se ha analizado expresamente cómo responden las instituciones a la ciudadanía que ha solicitado la relación oral en euskera. Según las y los trabajadores, de media, en el 61,1% de los casos se les presta el servicio en euskera, por lo que en cuatro de cada diez ocasiones se hace en castellano. En este caso, tanto quienes hablan bien como quienes lo hacen bastante bien, responden mejor a la demanda de la ciudadanía; también lo hace el personal menor de 35 años.

- **Relaciones laborales, lengua hablada en las relaciones internas:** en las relaciones orales con compañeros/as, telefónicas y presenciales, el uso medio del euskera ronda el 32%. En este caso no nos referimos a cómo se saludan, como en las relaciones con la ciudadanía, sino del idioma que utilizan en sus conversaciones. En las reuniones de trabajo el uso es menor (25,5%). Entre quienes hablan bien en euskera, la utilización media se sitúa en torno al 56-57%; entre quienes lo hablan bastante bien, en el 30%.
- **Lengua escrita en las relaciones internas:** los textos de trabajo breves creados por el personal, se generan, de media, en un 37,5% en euskera (solo o en bilingüe), por lo que más de seis de cada diez se crean exclusivamente en castellano. Los textos largos se generan menos en euskera (25,4%). Entre el personal menor de 35 años se observa la mayor diferencia entre el porcentaje de quienes afirman escribir bien euskera (75,3%), y la media de textos creados en euskera (50,5% de textos breves y 33,5% de textos largos). Algunos textos de uso interno creados en castellano se traducen a euskera, y de media, el 43% de los textos generados para el ámbito interno de la entidad llegan a la persona destinataria en euskera.
- **Relaciones externas: Instituciones vs. Empresas.** En el ámbito de las relaciones exteriores se han analizado las relaciones orales de las entidades con el personal de las instituciones públicas y de empresas privadas con las que mantiene relación. El uso medio del euskera con el personal de las instituciones es del 41,4% y con el de las empresas privadas, del 23%. Es decir, con el personal de instituciones públicas, el euskera se utiliza de media más que con compañeros/as de la propia entidad, pero con quien menos se utiliza es con personal de empresas privadas.
- **Lengua de creación:** alrededor del 60% del personal afirma estar capacitado para escribir bien o bastante bien en euskera; pero como lengua de creación de textos, el euskera tiene mucho menor peso: 29,6%, teniendo en cuenta los escritos exclusivamente en euskera y los escritos en bilingüe. La competencia lingüística, por supuesto, influye en la lengua de creación, ya que la producción en euskera recae sobre quienes tienen un nivel adecuado de euskera. Entre el personal que afirma escribirlo bien, el 52,7% de los textos de trabajo se crean de media en euskera (solo en euskera o bilingüe), frente al 47,3% únicamente en castellano. En cuanto a la edad, la creación en euskera desciende claramente entre las personas mayores de 55 años (16,1%); y entre las mujeres (34,9%) es mayor que entre los hombres (22,3%).
- **Valoración de la evolución del uso:** casi 6 de cada 10 (59,6%) opinan que ha evolucionado muy positivamente (41,5%) o positivamente (17,8%). En el otro extremo, el 11,9% opina que ha evolucionado negativa o muy negativamente. Entre ambos, el 25,5% opina que no ha evolucionado ni positiva ni negativamente. Cuando se les ha solicitado que argumenten su valoración, se observa que la valoración negativa no responde a una disminución en el uso del euskera, sino a una falta de interés por potenciar y fomentar su uso en la entidad.

- A partir de las medias de todos los indicadores calculados a lo largo de la evaluación, se han generado tres indicadores generales: el euskera lengua de servicio, lengua de trabajo e indicador general. En la entidades del resto del sector público, el indicador de lengua de servicio es de 54,8%, lengua de trabajo 31,8% y el indicador general del euskera, 42% (en los tres casos, alrededor de 10 puntos inferior a los indicadores obtenidos en las instituciones de la administración general).



## Anexos

### **Entidades que han participado en la evaluación**

- A. INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
- B. ENTIDADES DEL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO

### **Cuestionarios**

- A. ENTIDAD
- B. TRABAJADOR/A

## Entidades que han participado en la evaluación

### A. INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tabla 1** Instituciones de la administración pública que han participado en la Evaluación Intermedia del VIº Periodo de Planificación: ayuntamientos, mancomunidades/cuadrillas y consorcios, diputaciones forales, departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y entidades públicas independientes (2020)

#### Ayuntamientos, mancomunidades/cuadrillas y consorcios y diputaciones forales

Tipo de institución	Código	Institución	Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
<b>Araba</b>				
Diputaciones Forales	1000	DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	1002	AMURRIO	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1003	ARAMAIO	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1004	ARTZINIEGA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1006	ARMIÑÓN	Sí	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1010	AIARA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1013	BARRUNDIA		Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1017	KANPEZU	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1018	ZIGOITIA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1020	KUARTANGO	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1022	ELCIEGO	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1032	LANTZIEGO	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1033	LAPUEBLA DE LABARCA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	1036	LAUDIO		Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1039	MOREDA ARABA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1044	PEÑACERRADA-URIZAHARRA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1046	ERRIBERAGOITIA/RIBERA ALTA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	1051	AGURAIN	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1052	SAMANIEGO	Sí	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1054	URKABUSTAIZ	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1056	HARANA/VALLE DE ARANA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1057	VILLABUENA DE ÁLAVA/ ESKUERNAGA	Sí	Sí
Capitales	1059	GASTEIZ	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1060	IEKORA	Sí	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	1901	IRUÑA OKA		Sí

Mancom, cuadrilla consorcios titulares	201002	GUARDIA-ARABAKO ERRIOXAKO KUADRILLA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	201003	AIARAKO KUADRILLA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	201005	AÑANAKO KUADRILLA	Sí	
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	201006	ARABAKO LAUTADAKO KUADRILLA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	201015	ARABAKO ERRIOXAKO URKIDETZA	Sí	

Tipo de institución	Código	Institución	Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
<b>Gipuzkoa</b>				
Diputaciones Forales	2000	DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20002	ADUNA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20003	AIZARNAZABAL	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20005	ALEGIA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20008	AMEZKETA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20009	ANDOAIN	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20011	ANTZUOLA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20013	ARETXABAETA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20014	ASTEASU	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20017	AZKOITIA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20018	AZPEITIA	Sí	
Municipios de >5.000 habitantes	20019	BEASAIN	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20020	BEIZAMA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20025	ZEGAMA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20027	ZESTOA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20028	ZIZURKIL	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20029	DEBA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20030	EIBAR	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20031	ELDUAIN	Sí	
Municipios de >5.000 habitantes	20032	ELGOIBAR	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20034	ESKORATZA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20036	HONDARRIBIA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20037	GAINZA	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20038	GABIRIA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20040	HERNANI	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20041	HERNIALDE		Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20042	IBARRA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20045	IRUN	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20046	IRURA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20049	LAZKAO	Sí	
Municipios de >5.000 habitantes	20051	LEGAZPI	Sí	Sí
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20052	LEGORRETA	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20053	LEZO	Sí	Sí
Municipios de >5.000 habitantes	20055	ARRASATE	Sí	Sí

Municipios titulares de<5.000 habitantes	20057	MUTILOA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20059	OÑATI	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20060	OREXA	SÍ	
Municipios de >5.000 habitantes	20061	ORIO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20063	OIARTZUN	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20064	PASAIA	SÍ	SÍ
<5.000 habitantesko udala	20066	ERREZIL	SÍ	
Municipios de >5.000 habitantes	20067	ERRETERIA	SÍ	SÍ
Capitales	20069	DONOSTIA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20070	SEGURA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20071	TOLOSA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20072	URNIETA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20073	USURBIL	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20074	BERGARA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20075	VILLABONA	SÍ	SÍ
Tipo de institución	Código	Institución	Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
Municipios de >5.000 habitantes	20076	ORDIZIA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20077	URRETXU	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20079	ZARAUTZ	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20080	ZUMARRAGA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20081	ZUMAIA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	20902	LASARTE-ORIA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20904	BALIARRAIN	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	20906	ALTZAGA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220003	UROLA ERDIKO ZERBITZU MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220004	SASIETA MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220006	DEBABARRENA ESKUALDEKO MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220007	DEBABA UDAL EUSKALTEGIEN MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220011	SAN MARKO MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220017	UROLA KOSTAKO UDAL ELKARTEA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	220021	LOATZO UDALERRIEN MANKOMUNITATEA	SÍ	SÍ
<b>Bizkaia</b>				
Diputaciones Forales	48000	DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA		SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48001	ABADIÑO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48002	ABANTO ZIERBENA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48003	AMOREBIETA-ETXANO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48004	AMOROTO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48005	ARAKALDO		SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48011	ARRIGORRIAGA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48013	BARAKALDO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48015	BASAURI		SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48016	BERANGO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48017	BERMEO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48018	BERRIATUA	SÍ	SÍ
Capitales	48020	BILBO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48022	KARRANTZA HARANA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48023	ARTEA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48025	ZEBERIO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48026	DIMA	SÍ	SÍ

Municipios de >5.000 habitantes	48027	DURANGO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48029	ETXEBARRI	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48031	ELANTXOBE		SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48032	ELORRIO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48034	ERMUA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48037	GALDAMES	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48038	GAMIZ-FIKA	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48039	GARAI	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48040	GATIKA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48043	GORLIZ	SÍ	
Municipios de >5.000 habitantes	48044	GETXO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48045	GÜENES	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48046	GERNIKA-LUMO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48047	GIZABURUAGA	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48050	IZURTZA	SÍ	
Tipo de institución	Código	Institución	Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48051	LANESTOSA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48053	LAUKIZ	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48054	LEIOA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48057	LEKEITIO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48059	MAÑARIA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48060	MARKINA-XEMEIN	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48065	UGAO-MIRABALLES	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48068	MUNDAKA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48069	MUNGIA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48071	MUSKIZ	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48073	ONDARROA	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48077	PLENTZIA	SÍ	
Municipios de >5.000 habitantes	48078	PORTUGALETE	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48079	ERRIGOITI	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48080	VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48082	SANTURTZI	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48083	ORTUELLA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48084	SESTAO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48085	SOPELA	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48086	SOPUERTA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48087	TRUCIOS-TURTZIOZ	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48088	UBIDE	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48090	BALMASEDA		SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48094	IGORRE	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48095	ZALDIBAR	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48096	ZALLA	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48901	DERIO	SÍ	SÍ
Municipios de >5.000 habitantes	48902	ERANDIO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48905	ZAMUDIO	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48906	FORUA	SÍ	
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48908	MURUETA	SÍ	SÍ
Municipios titulares de<5.000 habitantes	48909	NABARNIZ	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248001	DURANGOKO MERINALDEAREN AMANKOMUNAZGOA	SÍ	SÍ
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248003	LEA ARTIBAIKO AMANKOMUNAZGOA	SÍ	SÍ

Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248005	BIZKAIKO GARRAIO PARTZUERGOA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248013	BUSTURIALDEKO UR PARTZUERGOA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248016	URIBE KOSTAKO ZERBITZU MANKOMUNITATEA	Sí	Sí
Mancom, cuadrilla consorcios titulares	248018	ARRATIAKO UDALEN MANKOMUNITATEA	Sí	Sí

<b>Entidades públicas independientes</b>			Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
CONSEJO DE RELACIONES LABORALES			Sí	Sí
TRIBUNAL VASCO DE CUENTAS PÚBLICAS			Sí	Sí
PARLAMENTO VASCO			Sí	Sí
JUNTAS GENERALES DE GIPUZKOA			Sí	Sí
JUNTAS GENERALES DE BIZKAIA			Sí	Sí
JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA			Sí	Sí
Ararteko			Sí	Sí
Consejo Económico y Social Vasco (CES)			Sí	Sí
Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordea (EGAB)			Sí	Sí

<b>Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco</b>			Interlocutor/a	Trabajadoras/ trabajadores
PRESIDENCIA			Sí	Sí
Gobernanza Pública y Autogobierno			Sí	Sí
Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente			Sí	Sí
Departamento de Igualdad, Justicia y Política Social			Sí	Sí
Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes			Sí	Sí
Departamento de Economía y Hacienda			Sí	Sí
Departamento de Educación			Sí	Sí
Departamento de Sanidad			Sí	Sí
Departamento de Turismo, Comercio y Consumo			Sí	Sí
Departamento de Cultura y Política Lingüística			Sí	Sí
Departamento de Seguridad			Sí	Sí
Trabajo y empleo			Sí	Sí
IVAP			Sí	Sí
HABE			Sí	Sí
Academia Vasca de Policía y Emergencias			Sí	Sí
Eustat			Sí	Sí
Emakunde-Instituto Vasco de la mujer			Sí	Sí
Osalan - Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales			Sí	Sí
Comisión Jurídica Asesora de Euskadi			Sí	Sí
Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la CAE			Sí	Sí

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo			Sí	Sí
Lanbide-Servicio Vasco de Empleo			Sí	Sí
Autoridad Vasca de la Competencia			Sí	Sí
Gogora			Sí	Sí
Delegada de Protección de Datos de la CAPV			Sí	Sí

## B. ENTIDADES DEL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO

**Tabla 2:** Entidades del resto del sector público que han participado en la Evaluación Intermedia del VIº Período de Planificación (2020)

	Interlocutor/a	Trabajadoras/trabajadores
Servicios de Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	Sí	Sí
Achucarro Basque Center For Neuroscience Fundazioa	Sí	Sí
Alokabide S.A.	Sí	Sí
Amvisa-Aguas Municipales De Vitoria S.A.	Sí	
Fundación Artium de Álava	Sí	Sí
Arabako Industrialdea, S.A.	Sí	Sí
ASOCIACION Instituto Biodonostia	Sí	Sí
Azkue Fundazioa	Sí	Sí
Fundación Basque Team	Sí	Sí
Basquetour, Agencia Vasca de Turismo, S.A.	Sí	Sí
Asociación Bcbl - Basque Center On Cognition, Brain And Language	Sí	Sí
Instituto de Investigación Sanitaria BioDonostia	Sí	
Bidasoa Activa	Sí	Sí
Bilbao Bizkaia Museoak, S.L.	Sí	Sí
Bilbao Ekintza, Epel	Sí	Sí
Bilbao Exhibition Centre, S.A. (BEC)	Sí	Sí
Bilbao Kirolak	Sí	Sí
Servicios Bilbao	Sí	Sí
Bizkaiko Basalan, Ab	Sí	
Consortio de Transportes de Bizkaia	Sí	
Centro De Actividades Culturales Teatro Arriaga Antzokia, S.A.	Sí	Sí
Desarrollo Empresarial Dema	Sí	Sí
Donostia Kultura	Sí	Sí

Festival Internacional de Cine de San Sebastián S.A.	Sí	Sí
Fomento de San Sebastián	Sí	Sí
Entidad Vasca de Energía (EEE/EVE)	Sí	Sí
Orquesta de Euskadi, S.A.	Sí	Sí
Gestión de Capital Riesgo del País Vasco, Ikeks, S.A.	Sí	Sí
Euskal Irrati Telebista-Radio Televisión Vasca (Eitb)	Sí	Sí
Palacio Euskalduna	Sí	Sí
Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE)	Sí	Sí
Eusko Trenbideak/Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)	Sí	Sí
Fundación FICOBA	Sí	Sí
FUNDACION Museo De Bellas Artes		Sí
FUNDACION Valle Salado De Añana-Añanako Gatz Harana Fundazioa	Sí	Sí
Garbitania Zero Zabor S.L.	Sí	Sí
Goieki - Goierriko Ekimena, S.A.	Sí	Sí
Goierri Beheko Industrialdea, S.A. (Gobeisa)	Sí	Sí
Consortio Haurreskolak	Sí	Sí
Fundación Hazi Fundazioa	Sí	Sí
INDESA 2010 S.L.		Sí
IRAURGI lantzen		Sí
ITELAZPI, S.A.	Sí	Sí
Kulturnieta, S.A.	Sí	Sí

	Interlocutor/a	Trabajadoras/trabajadores
Kursaal Elkargunea, S.A.	Sí	Sí
Lantik, S.A.		Sí
LEARRI, S.A.	Sí	
Majori Kiroldegia S.L.	Sí	Sí
Meatzaldeko Behargintza, S.L.	Sí	Sí
MERCABILBAO S.A.	Sí	Sí
Metro Bilbao, S.A.	Sí	
Musikene Centro Superior de Música del País Vasco	Sí	Sí
Naturgolf	Sí	Sí
Neiker, S.A.	Sí	Sí
Oarsoaldea Agencia de Desarrollo (Oarsoaldea, S.A.)	Sí	Sí
Oñargi, S.L.	Sí	Sí
Sestao Berri 2010, S.A.	Sí	Sí
Fundación Sueskola	Sí	Sí
Surbis	Sí	Sí
Surposa	Sí	Sí
Talleres Gallarreta Lantegiak, S.L.	Sí	Sí
Teatro Barakaldo Antzokia S.A.	Sí	Sí
Unibasq - Agencia de Calidad del Sistema Universitario Vasco	Sí	Sí
Agencia Vasca del Agua (URA)	Sí	
Urduliz Urbanismo Sociedad, S.A.U.	Sí	Sí
Urola Garaiko Garapen Agentzia, S.A.		Sí

# Cuestionarios

## A. ENTIDAD



### Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas **Evaluación Intermedia del VI. Período de Planificación, año 2020**

#### **CUESTIONARIO PARA LOS INTERLOCUTORES DE LA ENTIDAD**

##### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar y ejecutar el plan de normalización del uso del euskera. Actualmente las instituciones están realizando una Evaluación Intermedia del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología para la realización de la propia evaluación, durante años los datos han sido aportados por los técnicos o representantes responsables del plan de euskera en cada institución; en la Evaluación Fin del V Período de Planificación se recogió por primera vez, además, la información aportada directamente por el personal de las administraciones públicas; y se aplicará la misma metodología para realizar la Evaluación Intermedia del VI. Período de Planificación, pero en lugar de abarcar todo el Marco de Referencia Estándar (MRE), preguntando únicamente por los principales indicadores.

Por tanto, además de a la muestra representativa de personal seleccionado aleatoriamente en la organización, se envía a los representantes de la organización un breve cuestionario sobre los aspectos que se recogerán para la Evaluación Intermedia. A diferencia de los trabajadores, a vosotros se os pide información a nivel institucional.

El modelo de evaluación ha sido elaborado por la empresa de Investigación Siadeco, por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

Os agradeceríamos que respondierais a la encuesta en un plazo de 10 días. Para cualquier duda puedes escribir a la dirección de correo [lazumendi@siadeco.eus](mailto:lazumendi@siadeco.eus) o llamar al teléfono 943.310034 (Loizaz Azurmendi).

Previamente, queremos expresarte el agradecimiento de Siadeco y de la Viceconsejería de Política Lingüística.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura le informa que los datos de carácter personal serán registrados en un fichero automatizado para su tratamiento. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos en la Ley, dirigiendo un escrito a la Dirección de Régimen Jurídico y Servicios del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco, como responsable del tratamiento de sus datos, c/Donostia-San Sebastián, 1, 01010 Vitoria-Gasteiz.

Siadeco<sup>x</sup>  
ikerketak aplikatua

1.

## EJE 1: IMAGEN DE LA ENTIDAD

### Notas aclaratorias:

A la hora de medir la actividad en euskera, hay que tener en cuenta que se pregunta por la oferta lingüística realizada por la entidad (no por el idioma utilizado por los destinatarios en dichos eventos, cursos, jornadas, etc.).

Criterio a seguir a la hora de determinar los porcentajes solicitados:

- De las **unidades de información** expuestas a lo largo de la actividad, se pregunta **cuántos se han expuesto en euskera y cuántos en castellano**; nos referimos a la **cantidad** de información expuesta, **no al tiempo** hablado en uno u otro idioma.

- A modo de ejemplo:

Si **toda la información** expuesta en el acto se ha ofrecido **en euskera y castellano**, repitiendo la misma información, la respuesta sería la siguiente:

- Porcentaje de la información en euskera: 100 %
- Porcentaje de la información en castellano: 100 %

Si de las **10 unidades de información** expuestas en el acto, **5 se han emitido en euskera y 5 en castellano** (sin que se haya dado la misma información en los dos idiomas), la respuesta sería:

- Porcentaje de la información en euskera: 50 %
- Porcentaje de la información en castellano: 50 %

Si de las **10 unidades de información** expuestas en el acto, **2 se han emitido en euskera y 10 en castellano** (repitiendo lo expuesto en euskera también en castellano), la respuesta sería la siguiente:

- Porcentaje de la información en euskera: 20 %
- Porcentaje de la información en castellano: 100 %

Pero, por ejemplo, **de las 10 unidades de información** expuestas, si se han explicado **2 en euskera y 8 en castellano** (sin repetir la información):

- Porcentaje de la información en euskera: 20 %
- Porcentaje de la información en castellano: 80 %

En el caso de que se utilice soporte escrito para la presentación, **si se habla en euskera oralmente, aunque el escrito esté en castellano, o viceversa**, aunque el escrito aparezca en euskera y el oral se haga en castellano:

- Porcentaje de la información en euskera: 100 %
- Porcentaje de la información en castellano: 100 %

## 1.1. ACTOS PUBLICOS

En este apartado se medirá el idioma en el que se ofrecen los actos y jornadas con la ciudadanía (en el sentido más amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras instituciones, etc.).

Se trata de cuantificar el grado de presencia del euskera y de otras lenguas en la oferta que hace la entidad, en la relación oral.

1. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE REALIZAN ACTOS PÚBLICOS EN TU ENTIDAD (DEPARTAMENTO, ORGANISMO AUTÓNOMO, AYUNTAMIENTO, DIPUTACIÓN FORAL...)?

- DIARIA
- SEMANAL
- QUINCENAL
- MENSUAL
- MENOS DE UNA VEZ AL MES
- NUNCA → PASAR A LA PREGUNTA 4

2. EN GENERAL, ¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE INFORMACIÓN EN EUSKERA Y CASTELLANO DEL CONTENIDO DE LOS ACTOS PÚBLICOS ORGANIZADOS POR TU ENTIDAD? (VER APARTADO ACLARACIONES)

PORCENTAJE DE LA INFORMACIÓN EN EUSKERA:

PORCENTAJE DE LA INFORMACIÓN EN CASTELLANO:

3. ¿VES LA NECESIDAD DE FOMENTAR LA PRESENCIA DEL EUSKERA EN LOS ACTOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR TU ENTIDAD? SI ES ASÍ, ¿CUÁL ES LA MAYOR CARENCIA Y QUÉ ASPECTOS HABRÍA QUE POTENCIAR?

## 1.2. OTRAS ACTIVIDADES DE CARA A LA CIUDADANÍA: EXPOSICIONES, CAMPAÑAS, OTRAS INICIATIVAS

4. ¿OFRECE TU ENTIDAD (DEPARTAMENTO, ORGANISMO AUTÓNOMO, AYUNTAMIENTO, DIPUTACIÓN FORAL...) OTRAS ACTIVIDADES DIRIGIDAS AL CIUDADANO (EXPOSICIONES, CAMPAÑAS, OTROS PROYECTOS)? ¿CUÁNTAS OFRECE AL AÑO APROXIMADAMENTE?

- MÁS DE 50 AL AÑO
- ENTRE 20 Y 50 AL AÑO
- ENTRE 10 Y 20 AL AÑO
- MENOS DE 10 AL AÑO
- NO, NUNCA → PASAR A LA PREGUNTA 7

5. ¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE INFORMACIÓN EN EUSKERA Y CASTELLANO DEL CONTENIDO O INFORMACIÓN EXPUESTA EN ESTAS ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR TU ENTIDAD? (VER APARTADO ACLARACIONES)

PORCENTAJE DE LA INFORMACIÓN EN EUSKERA:

PORCENTAJE DE LA INFORMACIÓN EN CASTELLANO:

6. ¿VES LA NECESIDAD DE FOMENTAR LA OFERTA DEL EUSKERA EN OTRAS ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR TU ENTIDAD DE CARA AL CIUDADANO (EXPOSICIONES, CAMPAÑAS, OTROS PROYECTOS)? SI ES ASÍ, ¿CUÁL ES LA MAYOR CARENCIA Y QUÉ ASPECTOS HABRÍA QUE POTENCIAR?

### 1.3. CURSOS ORGANIZADOS DE CARA A LA CIUDADANÍA

7. ¿OFRECE TU ENTIDAD (DEPARTAMENTO, ORGANISMO AUTÓNOMO, AYUNTAMIENTO, DIPUTACIÓN FORAL...) CURSOS DIRIGIDOS AL CIUDADANO? ¿CUÁNTOS OFRECE AL AÑO APROXIMADAMENTE?

- MÁS DE 50 AL AÑO
- ENTRE 20 Y 50 AL AÑO
- ENTRE 10 Y 20 AL AÑO
- MENOS DE 10 AL AÑO
- NO, NUNCA → PASAR A LA PREGUNTA 10

8. ¿CUÁNTAS DE LOS CURSOS ORGANIZADOS POR TU ENTIDAD SE OFERTAN EN EUSKERA Y CUÁNTOS EN CASTELLANO? INDIQUE EN PORCENTAJE.

PORCENTAJE DE CURSOS OFERTADOS EN EUSKERA:

PORCENTAJE DE CURSOS OFERTADOS EN CASTELLANO:

9. ¿VES LA NECESIDAD DE FOMENTAR LA OFERTA DE EUSKERA EN LOS CURSOS DIRIGIDOS A LA CIUDADANÍA? SI ASÍ FUERA, ¿CUÁL ES LA MAYOR CARENCIA, Y QUÉ ASPECTOS HABRÍA QUE POTENCIAR?

## EJE 2: FORMACIÓN EN EL TRABAJO

**10. ¿TU ENTIDAD (DEPARTAMENTO, ORGANISMO AUTÓNOMO, AYUNTAMIENTO, DIPUTACIÓN FORAL) ORGANIZA SESIONES O CURSOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDOS AL PERSONAL? ¿CUÁNTOS OFECE AL AÑO APROXIMADAMENTE?**

MÁS DE 50 AL AÑO

ENTRE 20 Y 50 AL AÑO

ENTRE 10 Y 20 AL AÑO

MENOS DE 10 AL AÑO

NO, NUNCA → PASAR A LA PREGUNTA 13

---

**11. ¿CUÁNTAS DE LAS SESIONES Y/O CURSOS ORGANIZADOS POR TU ENTIDAD SE OFERTAN EN EUSKERA Y CUÁNTAS EN CASTELLANO? INDIQUE EN PORCENTAJE.**

PORCENTAJE DE SESIONES/CURSOS OFERTADOS EN EUSKERA:

PORCENTAJE DE SESIONES/CURSOS OFERTADOS EN CASTELLANO:

---

**12. ¿VES LA NECESIDAD DE FOMENTAR LA OFERTA DE EUSKERA EN LAS SESIONES Y/O CURSOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL DIRIGIDOS AL PERSONAL DE TU ORGANIZACIÓN? SI ASÍ FUERA, ¿CUÁL ES LA MAYOR CARENCIA, Y QUÉ ASPECTOS HABRÍA QUE POTENCIAR?**

### EJE 3: DATOS DE LA ENTIDAD Y DEL INTERLOCUTOR

13. NOMBRE DE LA ENTIDAD (DEPARTAMENTO, ORGANISMO AUTÓNOMO, AYUNTAMIENTO, DIPUTACIÓN,...) :

[Redacted area]

14. NOMBRE Y APELLIDOS Y CARGO EN LA ENTIDAD:

NOMBRE Y APELLIDOS

[Redacted area]

CARGO EN LA ENTIDAD

[Redacted area]

15. ¿QUISIERAS REALIZAR ALGUNA OTRA VALORACIÓN, OBSERVACIÓN O SUGERENCIA EN RELACIÓN AL VI. PERIODO DE PLANIFICACIÓN PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DE TU ENTIDAD? ¿CUAL?

[Redacted area]

**GRACIAS POR TU PARTICIPACION**



## Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

### VI. Período de Planificación – Evaluación Intermedia 2020

#### ENCUESTA PARA EL PERSONAL

##### PRESENTACIÓN

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar y ejecutar el plan de normalización del uso del euskera. Las instituciones están realizando actualmente la Evaluación Intermedia del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología para la realización de la propia evaluación, durante años los datos han sido aportados por personal técnico o representantes responsables del plan de euskera en cada institución; en la Evaluación Final del V. Período de Planificación se recabó por primera vez, además, información aportada directamente por personal de las administraciones públicas. Y esta misma metodología se va a aplicar para realizar la Evaluación Intermedia del VI. Período de Planificación, pero teniendo en cuenta únicamente los indicadores principales de EME (Marco de Referencia Estándar). Para ello, se ha seleccionado una muestra representativa del personal de la entidad, mediante selección aleatoria y te ha correspondido responder a este cuestionario.

La información proporcionada para esta evaluación será tratada de forma anónima y se utilizará únicamente para el cálculo de los datos estadísticos generales necesarios para la realización del estudio. El modelo de evaluación ha sido elaborado por Siadeco, por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

Te agradeceríamos que completaras la encuesta **antes de 10 días**. Para cualquier duda puedes escribir a la dirección de correo [lazurmendi@siadeco.eus](mailto:lazurmendi@siadeco.eus) o llamar al teléfono 943.310034 (Loizaz Azurmendi).

De antemano, expresarte el agradecimiento de Siadeco y de la Viceconsejería de Política Lingüística.

## EJE 1. LENGUA DE SERVICIO

### 1.1. RELACIONES CON LA CIUDADANÍA

En este apartado se medirá la lengua en la que el personal de la Administración se dirige a la ciudadanía en su relación oral. Los indicadores que se medirán serán la lengua de recepción – el saludo-, y una vez realizado el saludo, el idioma en el que el personal ofrece su atención para que el servicio sea en euskera, tanto por teléfono como presencialmente. Y en qué lengua se responde a la ciudadanía que prefiere relacionarse en euskera.

A la hora de responder a las preguntas, se tendrá en cuenta que el objetivo es conocer la lengua ofrecida a la ciudadanía por el personal de la administración (en qué lengua se dirige el personal a la ciudadanía) y no la lengua por la que se decanta el/la ciudadano/a para dar continuidad a la conversación entre ambos.

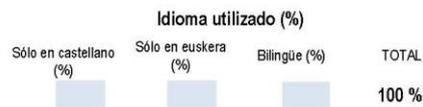
RELACIÓN TELEFÓNICA			
<b>1. ¿Sueles tener relación telefónica con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?</b>			
DIARIA .....	1		
SEMANAL.....	2		
CADA 15 DÍAS .....	3		
MENSUAL.....	4		
MENOS DE UNA VEZ AL MES.....	5		
NUNCA .....	6	→ PASAR A LA PREGUNTA 4	
<b>2. ¿Cuál es el idioma inicial que utilizas cuando atiendes telefónicamente a la ciudadanía? Indica en porcentajes el número de veces que realizas el saludo inicial en euskera, en bilingüe (euskera y castellano) y en castellano.</b>			
Idioma utilizado (%)			
Sólo en castellano (%)	Sólo en euskera (%)	Bilingüe (%)	TOTAL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	100 %
<b>3. Y una vez realizado el saludo, ¿en qué idioma ofreces la posibilidad de continuar la atención telefónica a la ciudadanía (antes de que la persona hable y explicita su opción lingüística)? Indica en porcentajes, las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.</b>			
Idioma utilizado (%)			
En castellano (%)	En euskera (%)	TOTAL	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	100 %	

## RELACIONES PRESENCIALES

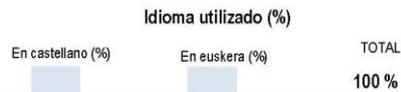
4. ¿Sueles tener relación directa, presencial, con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- DIARIA ..... 1  
 SEMANAL ..... 2  
 CADA 15 DÍAS ..... 3  
 MENSUAL ..... 4  
 MENOS DE UNA VEZ AL MES ..... 5  
 NUNCA ..... 6 → PASAR A LA PREGUNTA 7

5. ¿Cuál es el idioma inicial que tú utilizas en la relación directa presencial con la ciudadanía? Indica en porcentajes el número de veces que saludas en euskera, en bilingüe (euskera y castellano) y en castellano.

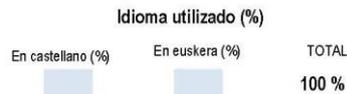


6. Y una vez realizado el saludo en la relación presencial, ¿en qué idioma continúas tú la atención a la ciudadanía (antes de que la persona hable y explicita su opción lingüística)? Indica en porcentajes, las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.



## RELACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES

7. Y con las personas que prefieren relacionarse oralmente en euskera, ¿qué idioma utilizas? Indica en porcentajes las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.



## EJE 2. LENGUA DE TRABAJO

### 2.1. COMUNICACIONES INTERNAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

En este apartado se medirá el idioma utilizado tanto por escrito como de forma oral por el personal de la Administración en su trabajo interno.

#### 2.1.1. Escritos internos de la entidad

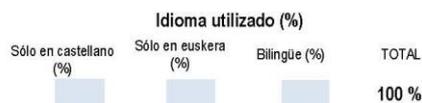
Se tendrán en cuenta los siguientes tipos de escritos:

- Textos breves: mensajes electrónicos, anotaciones, notificaciones, certificados, impresos.
- Textos largos: memorias, informes, proyectos, etc.

**8a. ¿Sueles tener que escribir textos breves (correos electrónicos, notas, notificaciones, justificantes, impresos, ...) en tu trabajo interno para la entidad? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1  
 SEMANAL.....2  
 CADA 15 DÍAS .....3  
 MENSUAL .....4  
 MENOS DE UNA VEZ AL MES.....5  
 NUNCA .....6 → PASAR A LA PREGUNTA 9A

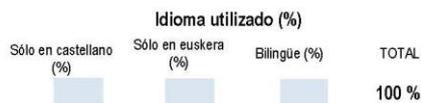
**8b. ¿En qué idioma redactas dichos textos, cual es la lengua de origen de los textos breves? (En este apartado se desea conocer el idioma en que se redactan originalmente los textos. Así, por ejemplo, si el texto se crea en castellano y se adquiere la versión en euskera a través de traductores, se considerará que se ha redactado en castellano. Por el contrario, si la versión en euskera también la redacta uno/a mismo/a, y el servicio de traducción se utiliza únicamente como corrector, se considerará que el texto se ha creado en bilingüe).**



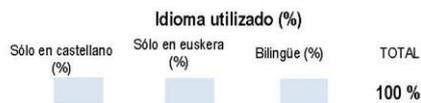
**9a. ¿Sueles tener que escribir textos largos (memorias, informes, proyectos...) en tu trabajo interno para la entidad? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1  
 SEMANAL.....2  
 CADA 15 DÍAS .....3  
 MENSUAL .....4  
 MENOS DE UNA VEZ AL MES.....5  
 NUNCA .....6 → PASAR A LA PREGUNTA 10

**9b. ¿En qué idioma redactas dichos textos, cuál es la lengua de origen de los textos largos?** (En este apartado se desea conocer el idioma en que se redactan originalmente los textos. Así, por ejemplo, si el texto se crea en castellano y se adquiere la versión en euskera a través de traductores, se considerará que se ha redactado en castellano. Por el contrario, si la versión en euskera también la redacta uno/a mismo/a, y el servicio de traducción se utiliza únicamente como corrector, se considerará que el texto se ha creado en bilingüe).



**10. Los textos que tú creas en el ámbito interno de tu institución, tanto los breves como los largos, ¿en qué lengua llegan a la persona destinataria (sean escritos por ti o traducidos por otra persona)?**



#### 2.1.2. Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas

**11a. ¿Sueles tener reuniones de trabajo con tus compañeros (tanto presenciales como por videoconferencia)? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1
- SEMANAL .....2
- CADA 15 DÍAS .....3
- MENSUAL .....4
- MENOS DE UNA VEZ AL MES .....5
- NUNCA .....6 → PASAR A LA PREGUNTA 12A

**11b. ¿En qué idioma se realizan las reuniones de trabajo (tanto presenciales como por videoconferencia) en cuanto a la comunicación oral? Indica en porcentajes las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.**

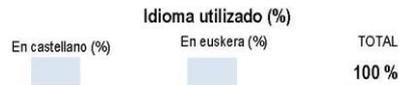


2.1.3. Relaciones internas orales de la entidad

**12a. ¿Te relacionas telefónicamente con tus compañeros y compañeras por motivos de trabajo? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1
- SEMANAL.....2
- CADA 15 DÍAS .....3
- MENSUAL .....4
- MENOS DE UNA VEZ AL MES .....5
- NUNCA .....6 → PASAR A LA PREGUNTA 13A

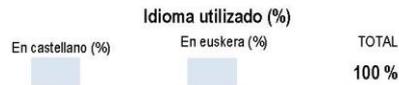
**12b. ¿Y en qué idioma hablas? Indica en porcentajes, las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.**



**13a. ¿Te relacionas presencialmente con tus compañeros y compañeras por motivos de trabajo? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1
- SEMANAL.....2
- CADA 15 DÍAS .....3
- MENSUAL .....4
- MENOS DE UNA VEZ AL MES .....5
- NUNCA .....6 → PASAR A LA PREGUNTA 14A

**13b. ¿Y en qué idioma hablas? Indica el porcentaje de comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.**



## 2.2. RELACIONES EXTERNAS

### 2.2.1. Relaciones orales con otras administraciones

Idioma utilizado en la relación telefónica y presencial con otras Administraciones.

**14a. ¿Sueles tener que comunicarte verbalmente con otras instituciones públicas (ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco...)? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1
- SEMANAL.....2
- CADA 15 DÍAS .....3
- MENSUAL.....4
- MENOS DE UNA VEZ AL MES.....5
- NUNCA .....6      → PASAR A LA PREGUNTA 15A

**14b. ¿Qué idioma utilizas para dirigirte a ellas? Indica en porcentajes las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.**

Idioma utilizado (%)		
En castellano (%)	En euskera (%)	TOTAL
█	█	100 %

2.2.2. Relaciones orales con entidades privadas y otras entidades

Entidades privadas: en este apartado se tendrán en cuenta clientes (personas jurídicas), entidades financieras, proveedores de productos y servicios... y relaciones con otras entidades.

Conversaciones con entidades privadas, reuniones ordinarias y técnicas, contacto telefónico, etc. La relación verbal con las empresas que prestan servicios en nombre de la entidad o que dependen de la misma.

**15a. ¿Sueles tener que comunicarte verbalmente con empresas/entidades privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras, entidades colaboradoras...) contratadas por tu entidad o que trabajan para la misma, o con otras entidades? ¿Con qué frecuencia?**

- DIARIA .....1
  - SEMANAL.....2
  - CADA 15 DÍAS .....3
  - MENSUAL .....4
  - MENOS DE UNA VEZ AL MES .....5
  - NUNCA .....6
- PASAR A LA PREGUNTA 16A

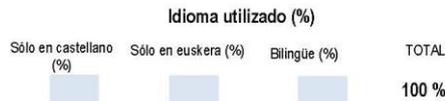
**15b. ¿Qué idioma utilizas para dirigirte a ellas? Indica en porcentajes las comunicaciones realizadas en euskera y las realizadas en castellano.**

Idioma utilizado (%)		
En castellano (%)	En euskera (%)	TOTAL
█	█	100 %

### 2.3. SISTEMA DE GESTIÓN: EUSKERA COMO LENGUA DE PRODUCCIÓN

En este apartado se desea conocer el idioma en que se redactan originalmente los textos. Así, por ejemplo, si el texto se crea en castellano y se adquiere la versión en euskera a través de traductores, se considerará que se ha redactado en castellano. Por el contrario, si la versión en euskera también la redacta uno/a mismo/a, y el servicio de traducción se utiliza únicamente como corrector, se considerará que el texto se ha creado en bilingüe.

16. ¿En general, en qué idioma redactas los escritos relacionados con tu trabajo? Indica el porcentaje correspondiente a únicamente en euskera, únicamente en castellano y bilingüe (euskera y castellano).



### INFORMACIÓN GENERAL

17. ¿Cuál es tu nivel de euskera, en qué medida entiendes, y sabes hablar, leer y escribir en euskera? Selecciona la opción correspondiente en cada fila.

	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
<b>Entender</b>	1	2	3	4	5
<b>Hablar</b>	1	2	3	4	5
<b>Leer</b>	1	2	3	4	5
<b>Escribir</b>	1	2	3	4	5

18a. ¿Qué valoración haces sobre la evolución del uso del euskera en tu entidad?

- MUY NEGATIVA ..... 1  
 NEGATIVA ..... 2  
 NI NEGATIVA NI POSITIVA ..... 3  
 POSITIVA ..... 4  
 MUY POSITIVA ..... 5

18b. ¿Por qué?

<p><b>19. ¿En qué sección trabajas actualmente?</b></p> <input type="text"/>
<p><b>20. ¿Y cuál es el nombre del puesto de trabajo?</b></p> <input type="text"/>
<p><b>21. ¿Trabajas de cara al público? ¿Tu labor principal se centra en las relaciones con la ciudadanía, tanto oralmente como por escrito?</b></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No ..... 2</p>
<p><b>22. Indica, por favor, tu sexo:</b></p> <p>MUJER ..... 1</p> <p>HOMBRE ..... 2</p> <p>NO BINARIO ..... 3</p>
<p><b>23. Indica, por favor, tu edad:</b></p> <input type="text"/>
<p><b>24. ¿Deseas realizar alguna otra valoración, observación o sugerencia? ¿Cuál?</b></p> <input type="text"/>

ESTO HA SIDO TODO. MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACION.