

**Para la normalización del euskera  
en las instituciones públicas  
de la Comunidad Autónoma Vasca**

# **EVALUACIÓN FINAL DEL V PERIODO DE PLANIFICACIÓN**

---

**2017**

**EUSKO JAURLARITZA**

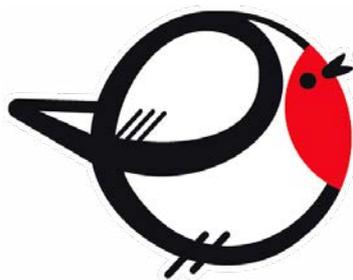


**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>



**Edición**

1.<sup>a</sup>, marzo 2018

©

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Cultura y Política Lingüística

**Internet**

[www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus)

**Edita**

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1 • 01010 - Vitoria-Gasteiz

**Diseño**

Yy maquetación  
ekipoPO

# Índice



<b>Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>Instituciones públicas.....</b>	<b>7</b>
1. Metodología .....	7
1.1. Universo del estudio y muestreo.....	7
1.2. Ficha técnica.....	11
1.3. Sexo y edad.....	14
2. Perfil de los trabajadores y las trabajadoras .....	15
2.1. Perfiles lingüísticos .....	15
2.2. Competencia lingüística .....	19
3. Lengua de servicio .....	25
3.1. Imagen.....	25
3.2. Relaciones con la ciudadanía .....	26
4. Lengua de trabajo .....	35
4.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo .....	35
4.2. Relaciones externas .....	43
4.3. Gestión lingüística .....	46
5. Tabla de indicadores lingüísticos.....	75
5.1. Lengua de servicio .....	75
5.2. Lengua de trabajo .....	76
5.3. Tabla de indicadores: Estructura y procedimiento de cálculo de indicadores .....	79
5.4. Tabla de indicadores: resultados .....	103
6. Conclusiones.....	119
<b>Sociedades Públicas.....</b>	<b>123</b>
1. Metodología .....	123
1.1. Universo del estudio y muestreo.....	123
1.2. Ficha técnica.....	124
1.3. Sexo y edad.....	126
2. Perfil de los trabajadores y trabajadoras .....	127
2.1. Aptitud lingüística .....	127
3. Lengua de servicio .....	129
3.1. Lengua de servicio .....	129
3.2. Relaciones con la ciudadanía .....	130
4. Lengua de trabajo .....	135
4.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo .....	135
4.2. Relaciones externas .....	139
4.3. Gestión lingüística .....	142

5. Tabla de indicadores lingüísticos.....	151
5.1. Lengua de servicio .....	151
5.2. Lengua de trabajo .....	152
5.3. Tabla de indicadores: resultados .....	154
6. Conclusiones.....	163
<b>Anexos.....</b>	<b>165</b>
A.- Instituciones públicas y sociedades públicas .....	165
B.- Cuestionarios para trabajadores y trabajadoras e instituciones.....	169

# Introducción



El Decreto 86/1997 regula el proceso para la normalización del uso del euskera en las administraciones. Según lo dispuesto en dicho decreto, cada entidad debe de aprobar y llevar a cabo un plan de normalización del uso del euskera. En el periodo 2013-2017 ha estado vigente el V periodo de planificación.

Para evaluar y dar a conocer la situación que atraviesa el proceso de normalización de la lengua, la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco ha de realizar una evaluación. Dos evaluaciones en cada periodo de planificación: una intermedia y otra final. Este es, precisamente, el informe de la evaluación final del V periodo de planificación.

Hasta ahora, ha sido la propia Viceconsejería la que ha realizado las evaluaciones: diseño de los cuestionarios, aplicación a las instituciones afectadas por el decreto y realización de los informes. Para ello, se le ha aplicado el cuestionario a la totalidad del universo institucional, y se han recogido datos de todas las instituciones. En cambio, solo se ha dispuesto de una única fuente de datos en cada institución: se ha dejado en manos de una persona la recopilación y administración de cantidad de datos sobre el uso y la presencia del euskera. Además, a la hora de realizar la evaluación, se les ha asignado un mismo peso a todas las instituciones sin tomar en consideración el tamaño, el ámbito de influencia y la naturaleza de cada institución.

Viendo los límites que tiene tal metodología –una única persona interlocutora en cada institución y mismo peso de todas las instituciones en el resultado final– se ha hecho uso de otro modelo en la evaluación final del V periodo de planificación, con el asesoramiento y el soporte técnico de la Sociedad de Investigación Siadeco. La nueva metodología incorpora dos innovaciones principales. Por un lado, respecto al trabajo de campo, se han tomado en cuenta al Gobierno Vasco y sus instituciones autónomas, las diputaciones forales y los ayuntamientos de municipios con una población superior a los 5.000 habitantes, mientras que en el caso de los ayuntamientos cuyos municipios tienen una población inferior a 5.000 habitantes se ha preguntado mediante una muestra. Por otro lado, en todas esas instituciones analizadas, en vez de una sola fuente de datos, se han utilizado varias, y se ha encuestado no solo a los y a las responsables de los planes sino también a los trabajadores y trabajadoras. Se trata de fuentes que potencialmente pueden ser estadísticamente significativas a distintos niveles. Por lo tanto, se ha mejorado la calidad de la información y ha habido más opciones para analizar datos basados en el territorio, en el ámbito institucional, en el entorno sociolingüístico, en la competencia lingüística y en el sexo de los trabajadores y las trabajadoras...

Dicha metodología se ha utilizado para realizar la evaluación final. Además, a cada institución se le ha dado la opción para realizar su propia evaluación, y para ello se ha adaptado la metodología utilizada para realizar esta evaluación final, y se ha preparado para que cada institución realice la suya propia. Así todas las instituciones tienen a su disposición un herramienta para realizar análisis comparados. Podrán a su vez comparar dicho análisis con los resultados de esta evaluación general.

La evaluación se ha estructurado sobre dos ejes: la lengua de servicio y la lengua de trabajo. En el primero se ha analizado la situación lingüística desde la perspectiva de los usuarios y usuarias de los servicios de las instituciones; dicho de otra manera, se analiza cómo se muestran las instituciones de cara al público. Para ello se ha analizado la imagen y las relaciones con los ciudadanos y las ciudadanas. En segundo lugar se ha analizado la actividad laboral de la institución: el uso interno, la relación con empresas y otras instituciones, las herramientas de trabajo, la gestión, la creación, la evolución, la opinión... También se ha analizado el perfil lingüístico de las instituciones. Se han plasmado en una tabla todos los indicadores recogidos para formar la visión global de cada indicador. Y al final se han presentado las conclusiones formadas a través de toda esa información.

Se ha analizado todo el entramado público de la CAV, y se ha dividido el informe en dos partes para su presentación. Por un lado, se ha realizado el análisis de las instituciones públicas, y, por otro lado, se ha realizado el de las sociedades públicas. Los dos se han basado en el mismo modelo investigativo, y se han utilizado en ambos, por lo general, las mismas variables lingüísticas. Pero al ser diferentes los universos y las muestras objeto del análisis, se ha optado por su presentación independiente.



# Instituciones públicas

---

## 1. Metodología

### 1.1. Universo del estudio y muestreo

Se ha tomado como objeto de estudio la administración pública de la CAV: ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas, diputaciones forales, Gobierno Vasco y sus organismos dependientes y otras instituciones públicas (UPV, Consorcio Haurreskolak...). El universo lo forman 323 instituciones donde trabajan más de 35.000 trabajadores y trabajadoras, según la información facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. Para analizar dicho universo se ha elaborado una muestra con 1.800 encuestas, teniendo en cuenta que los datos deben de ser significativos por ámbitos institucionales, por territorios y por zonas sociolingüísticas. No solo se ha preguntado a los trabajadores y las trabajadoras, también se han recabado las respuestas de las personas responsables de euskera de las instituciones analizadas. De esa manera se ha recogido información procedente de dos vías distintas.

A continuación, explicamos con mayor precisión el proceso llevado a cabo en la realización de la investigación.

Como ya se ha dicho anteriormente, la administración pública de la CAV ha sido el universo del estudio utilizado para realizar la evaluación final del V 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 precisará con más detalle posteriormente, en los municipios con menos de 5.000 habitantes y en las mancomunidades, en los consorcios y en las cuadrillas se ha analizado una muestra.

Por otro lado, y con el objetivo de de poseer la información más completa y extensa posible, hemos hecho uso de dos fuentes de datos:

- Las personas representantes o «interlocutoras» de las instituciones; técnicos o técnicas de euskera, secretarios o secretarías...
- Personal de las administraciones.

Se ha trabajado la información recopilada de ambas fuentes y los resultados recogidos en el presente informe provienen de dichas fuente.

Planteando de esta manera la evaluación, se ha garantizado la calidad de la información y se han abierto nuevas posibilidades de análisis de datos: además de poder analizarlos basándose en el índice de preceptividad según el ayuntamiento, el tipo de organismo y el territorio histórico, el hecho de poder contar con información directa de los trabajadores y las trabajadoras abre la posibilidad de poder analizar los datos basándose en el perfil lingüístico del puesto de trabajo, del grado de conocimiento del euskera y del sexo de cada trabajador o trabajadora .

Estas son las cantidades de las instituciones y el personal trabajador que conforman el universo del estudio:

**Tabla 1. Evaluación del V Periodo de Planificación - cantidades de instituciones y el personal trabajador que conforma el universo**

Tipo de organismo			Universo	
			Organismos	Personal trabajador
Ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas	Álava-Araba	Vitoria	1	2.360
		>5.000 habitantes	3	311
		<5.000 habitantes	47	255
		Total ayuntamientos	51	2.926
		Mancomunidades	12	113
		<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>3.039</b>
	Bizkaia	Bilbao	1	2.302
		>5.000 habitantes	32	4.789
		<5.000 habitantes	79	654
		Total ayuntamientos	112	7.745
		Mancomunidades	15	552
		<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>8.297</b>
	Gipuzkoa	Donostia/San Sebastián	1	1.348
		>5.000 habitantes	32	3.439
		<5.000 habitantes	55	494
		Total ayuntamientos	88	5.281
		Mancomunidades	17	178
		<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>5.459</b>
	Ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas	Capitales	3	6.010
		>5.000 habitantes	67	8.539
		<5.000 habitantes	181	1.403
		Total ayuntamientos	251	15.952
		Total mancomunidades	44	843
		<b>TOTAL</b>	<b>295</b>	<b>16.795</b>
	Diputaciones forales y juntas generales	Juntas Generales de Álava	1	12
		Diputación Foral de Álava	1	1.946
Juntas Generales de Bizkaia		1	14	
Diputación Foral de Bizkaia		1	3.706	
Juntas Generales de Gipuzkoa		1	12	
Diputación Foral de Gipuzkoa		1	1.951	
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>7.641</b>	
Gobierno Vasco	Departamentos	Desarrollo Económico e Infraestructuras		435
		Empleo y Políticas Sociales		126
		Gobernanza Pública y Autogobierno		435
		Educación		1910
		Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda		349
		Cultura y Política Lingüística		165
		Trabajo y Justicia		501
		Lehendakaritza		91
		Hacienda y Economía		224
		Salud		824
		Seguridad		654
		Turismo, Comercio y Consumo		60
		<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5.774</b>

.../...

.../...

Erakunde mota	Erakundeak		Unibertsoa	
			Erakundeak	Langileak
Gobierno Vasco	Organismos autónomos	COJUAE- Comisión Jurídica Asesora de Euskadi	1	6
		Órg. Admin. de Recursos Contractuales de la CAV	1	4
		EMAKUNDE - Instituto Vasco de la Mujer	1	35
		Eustat - Instituto Vasco de Estadística	1	103
		Gogora - Inst de la Mem., la Conviv. y los DD. HH.	1	6
		HABE	1	64
		IVAP - Instituto Vasco de Admin. Públicas	1	122
		Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo	1	59
		Lanbide-Servicio Vasco de Empleo	1	901
		Autoridad Vasca de la Competencia	1	8
		OSALAN - Instituto Vasco de Segur. y Salud Lab.	1	165
		Academia Vasca de Policía y Emergencias	1	109
		TOTAL	12	1.582
		TOTAL		7.356
Otras administraciones públicas	UPV		1.523	
	Haurreskolak P.		1.538	
	Agencia Vasca para la Protección de Datos	1	14	
	Instituto Vasco Etxepare	1	8	
	Parlamento Vasco	1	140	
	Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	1	16	
	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	1	73	
	Consejo de Relaciones Laborales	1	14	
	Agencia Vasca del Agua	1	149	
	TOTAL	9	3.475	
<b>TOTAL</b>		<b>35.267</b>		

Fuente: VPL

Por lo tanto, estamos hablando de un universo formado por 323 organismos y más de 35 mil trabajadores y trabajadoras que a su vez está formado por dos «subuniversos»: el de los organismos y el de los trabajadores y las trabajadoras.

- a. En cuanto a la definición del alcance correspondiente al universo de los organismos de la administración pública, se han diferenciado el grado de alcance censal y el grado de alcance muestral, y como podemos observar a continuación.
  - **Censal:** El trabajo de campo para la realización de la evaluación se ha extendido al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, a las diputaciones forales y juntas generales, a los organismos de la administración pública de la CAV y a todos los ayuntamientos de más de 5.000 habitantes.
  - **Muestral:** En el caso de los ayuntamientos de municipios con menos de 5.000 habitantes, las cuadrillas/mancomunidades y consorcios, se ha elegido una muestra estadísticamente significativa para la realización del trabajo de campo de recogida de información.
  - Así, han sido 203 los o las que han respondido al cuestionario dirigido al o a la representante del organismo.
- b. El universo del personal trabajador de los organismos de la administración pública: en este caso, el universo lo han formado los trabajadores y las trabajadoras de los organismos evaluados. Las unidades de información han sido los trabajadores y las trabajadoras que han participado en la evaluación, y se han recogido datos sobre los indicadores lingüísticos relacionados con la situación lingüística y actividad de cada trabajador o trabajadora. El muestreo ha sido aleatorio; la cantidad de encuestas a realizar en cada tipo de organismo ha sido determinado por el grado de significación que queríamos alcanzar.

Se ha utilizado un sistema de muestreo similar a la hora de definir la muestra titular y la muestra sustitutiva de cuadrillas, mancomunidades y consorcios; en este caso, se han tomado en cuenta el territorio histórico y la cantidad de trabajadores y trabajadoras a la hora de diseñar la muestra.

**Tabla 2: Personal trabajador y organismos encuestados y comparativa respecto al universo**

			Personal trabajador de las administraciones públicas: universo y personal encuestado				Organismos de las administraciones públicas: universo y encuestado		
			En el universo para el análisis	Personal trabajador encuestado		% ponderado	Universo	Organismos encuestados	
				%	Cantidad			%	Cantidad
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas	Álava-Araba	Ayuntamiento (<5.000)	0,7	30	1,7	0,7%	47	18	8,9
		Ayuntamiento (>5.000)	0,9	39	2,2	0,9%	3	3	1,5
		Capital	6,7	124	6,9	6,7%	1	1	0,5
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	0,3	21	1,2	0,3%	12	5	2,5
		<b>Total</b>	<b>8,6</b>	<b>214</b>	<b>11,9</b>	<b>8,6%</b>	<b>63</b>	<b>27</b>	<b>13,3</b>
	Bizkaia	Ayuntamiento (<5.000)	1,9	55	3,1	1,9%	79	35	17,2
		Ayuntamiento (>5.000)	13,6	121	6,7	13,6%	32	32	15,8
		Capital	6,5	90	5,0	6,5%	1	1	0,5
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	1,6	43	2,4	1,5%	15	7	3,4
		<b>Total</b>	<b>23,5</b>	<b>309</b>	<b>17,1</b>	<b>23,5%</b>	<b>127</b>	<b>75</b>	<b>36,9</b>
	Gipuzkoa	Ayuntamiento (<5.000)	1,4	73	4,1	1,4%	55	25	12,3
		Ayuntamiento (>5.000)	9,8	123	6,8	9,7%	32	31	15,3
		Capital	3,8	82	4,6	3,8%	1	1	0,5
		Mancomunidades, consorcios y cuadrillas	0,5	37	2,1	0,5%	17	8	3,9
		<b>Total</b>	<b>15,5</b>	<b>315</b>	<b>17,5</b>	<b>15,4%</b>	<b>105</b>	<b>65</b>	<b>32,0</b>
Diputaciones forales*	Juntas Generales de Álava	-	-	-	-	1	-	-	
	Diputación Foral de Álava	5,5	89	4,9	5,5%	1	1	0,5	
	Juntas Generales de Bizkaia	-	-	-	-	1	-	-	
	Diputación Foral de Bizkaia	10,5	153	8,5	10,6%	1	1	0,5	
	Juntas Generales de Gipuzkoa	-	-	-	-	1	-	-	
	Diputación Foral de Gipuzkoa	5,5	115	6,4	5,6%	1	1	0,5	
	<b>Total</b>	<b>21,6</b>	<b>357</b>	<b>19,8</b>	<b>21,7%</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1,5</b>	

\*Siendo la dispersión de organismos y trabajadores y trabajadoras tan grande y siendo el peso que tenían en el universo tan pequeño, las juntas generales han quedado excluidas del trabajo de campo.

(.../...)

(.../...)

		Personal trabajador de las administraciones públicas: universo y personal encuestado				Organismos de las administraciones públicas: universo y encuestado			
		En el universo para el análisis		Personal trabajador encuestado		% ponderado	Universo	Organismos encuestados	
		%	Cantidad	%	Cantidad			%	
Gobierno Vasco	Departamentos del Gobierno Vasco	16,4	311	17,3	16,2%	12	12	5,9	
	Organismos autónomos	4,5	89	4,9	4,6%	12	12	5,9	
	<b>Total</b>	<b>20,9</b>	<b>400</b>	<b>22,2</b>	<b>20,9%</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>11,8</b>	
Otras administraciones públicas	Total	9,9	207	11,5	9,9%	9	9	4,4	
<b>Total</b>		<b>100,0</b>	<b>1.802</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0%</b>	<b>334*</b>	<b>203</b>	<b>100,0</b>	

\* Aunque el Gobierno Vasco sea una única institución, cada departamento ha respondido el correspondiente cuestionario y esa es la razón de que en la suma aparezca la cifra 334.

## 1.2. Ficha técnica

Teniendo en cuenta lo explicado anteriormente, a continuación se muestra la ficha técnica del trabajo de campo realizado:

### a. Universo

- Organismos de la administración pública (334, considerando cada departamento del Gobierno Vasco como institución), y
- Personal trabajador de dichos organismos públicos (35.267, según la información transmitida por la Viceconsejería de Política Lingüística).

### b. Técnica

- Se ha utilizado un cuestionario estructurado tanto para solicitar información del propio organismo a los y las representantes de las instituciones, como para encuestar a los trabajadores y las trabajadoras.
- Se les ha enviado una encuesta para cumplimentarla on-line, tanto a los y las representantes de las instituciones, como a los trabajadores y a las trabajadoras. En los casos en los que haya habido dificultades se han respondido mediante teléfono o en papel impreso.

### c. Encuesta

- Se han utilizado dos cuestionarios estructurados que Siadeco ha diseñado específicamente para este estudio –uno para que lo cumplimenten los y las representantes o «interlocutores» de las instituciones, y el segundo para que lo cumplimenten los trabajadores y las trabajadoras–, teniendo en cuenta, a su vez, el utilizado anteriormente por la propia VPL para realizar la evaluación intermedia del periodo de planificación.

### d. Tipo de muestreo

- Como ya se ha dicho en el anterior apartado, se ha realizado la encuesta en los ayuntamientos de los municipios con más de 5.000 habitantes, en las diputaciones forales y en todas las instituciones de la CAV; y, en cambio, en los ayuntamientos de los municipios con menos de 5.000 habitantes y mancomunidades, cuadrillas y consorcios se ha realizado mediante una muestra.

- Para el diseño de la muestra, aparte del territorio histórico, se ha tomado en cuenta el hábitat (si se trataba de un municipio con menos habitantes que 2.000, o se trataba de uno con población entre 2.000 y 5.000 habitantes) y el índice de preceptividad del organismo.
- Se han completado capas basadas en esas variables, y se ha elegido estratégicamente la cantidad de encuestas a realizar en cada una de ellas, para que los datos fueran significativos en función del tipo de organismo, del territorio histórico y del índice de preceptividad del organismo.
- Una vez concretado el número de encuestas a realizar en cada capa, se ha procedido a elegir aleatoriamente el trabajador o trabajadora a encuestar.
- Como se ha realizado un muestreo estratificado con una asignación interesada (no proporcional) se han ponderado los datos para llevar a cabo el análisis general.

e. **Tamaño de la muestra y margen de error estadístico**

- En total se han analizado 206 organismos y hecho 1.802 encuestas.
- El margen de error estadístico general para la encuesta de los trabajadores y las trabajadoras es de 2,29 %, 95,5 % para el intervalo de confianza (siendo  $p=q=0.5$  para el muestreo simple aleatorio). En el caso de los organismos, el margen de error general se sitúa en un 4,37 %.
- Aquí se muestra el margen de error estadístico en función del tipo de organismo, y en el caso de los ayuntamientos, en función del territorio:

**Tabla 3: Margen de error estadístico de los dos trabajos de campo**

	Margen de error estadístico	
	Análisis de los trabajadores/as	Análisis de los organismos
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Álava	6,59	14,86
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Bizkaia	5,58	7,42
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Gipuzkoa	5,47	7,69
Ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas en total	3,37	5,11
Diputaciones forales	5,17	0,00
Gobierno Vasco	4,86	0,00
Otras administraciones públicas	6,74	0,00
<b>Total, datos generales</b>	<b>2,29</b>	<b>4,37</b>

Fuente: Siadeco, 2017.

f. **Momento de realización**

- El trabajo de campo comenzó en agosto de 2017 y finalizó en noviembre de ese mismo año.

g. **Pasos del procedimiento metodológico**

- En cuanto al procedimiento metodológico se han dado los siguientes pasos en el estudio desarrollado:
- Diseño y validación del dossier metodológico: diseño del muestreo, los dos cuestionarios, la formación del o la responsable del trabajo de campo.
- Información de los trabajadores y las trabajadoras que entraron como titulares en la muestra (que aparecía en la tabla remitida por la VPL), notificación a la persona responsable del departamento u organismo donde trabajan dichos trabajadores y trabajadoras, para que mandase el correo electrónico del trabajador o trabajadora.

- Una vez conseguida la dirección de correo electrónico, el envío directo de la encuesta al trabajador o trabajadora. En los casos que no se ha podido conseguir la dirección del correo electrónico, se ha realizado la encuesta telefónicamente, o se ha enviado en formato pdf para poder cumplimentarlo sobre papel.
- Desarrollo, seguimiento y control preciso del trabajo de campo.
- Grabación a través de un soporte informático (ACCESS) de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente o mediante papel; y para garantizar la consistencia de esos datos y de los recogidos on-line, establecimiento de las normas de control interiores de las variables y el establecimiento de las normas de control entre variables.
- Análisis de la información grabada: depuración, recodificaciones y explotación estadística (SPSS).
- Ponderación de los datos: en el caso de los trabajadores y las trabajadoras, como anteriormente se ha dicho, se han ponderado los datos en función del tipo de organismo y el territorio histórico, para poder adaptarlos al peso real de los trabajadores y las trabajadoras. En el caso de los organismos, se han ponderado los datos respectivos a la imagen de la institución y del uso escrito en función de la cantidad de trabajadores y trabajadoras que posea cada organismo.
- Explotación de la información, análisis e interpretación.

#### h. Sexo e intervalo de edad de la muestra

- Para finalizar, aquí se muestra la distribución en función del sexo y del intervalo de edad:

**Tabla 4: Personal trabajador encuestado en función del sexo y del intervalo de edad**

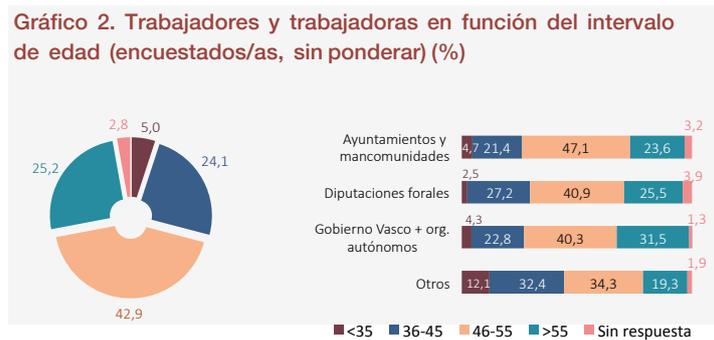
	Sexo			Total
	Mujer	Hombre	No ha respondido	
<b>&lt;=35 años</b>	57	33	0	90
	5,1%	4,8%	0,0%	5,0%
<b>36-45 años</b>	295	139	0	434
	26,4%	20,4%	0,0%	24,1%
<b>46-55 años</b>	493	280	0	773
	44,1%	41,1%	0,0%	42,9%
<b>&gt;55 años</b>	245	210	0	455
	21,9%	30,8%	0,0%	25,2%
<b>No ha respondido</b>	29	19	2	50
	2,6%	2,8%	100,0%	2,8%
<b>Total</b>	<b>1119</b>	<b>681</b>	<b>2</b>	<b>1802</b>
<b>% (horizontal)</b>	62,1	37,8	0,1	100,0

Fuente: Siadeco, 2017

- De cada diez trabajadores y trabajadoras seis son mujeres –mayor en el Gobierno Vasco y el los otros organismos públicos a nivel de comunidad autónoma–, y de media tienen 49,6 años –mayor en los ayuntamientos y mancomunidades, y en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos–.

### 1.3. Sexo y edad

De cada diez trabajadores y trabajadoras seis son mujeres —mayor en el Gobierno Vasco y el los otros organismos públicos a nivel de comunidad autónoma—, y de media tienen 49,5 años (48,9 años las mujeres y 50,4 años los hombres) —mayor en los ayuntamientos y mancomunidades, y en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos—.



## 2. Perfil de los trabajadores y las trabajadoras

### 2.1. Perfiles lingüísticos

Se ha analizado con la información facilitada por el Gobierno Vasco qué perfiles lingüísticos están establecidos en los organismos públicos: el más extendido es el segundo perfil (44 %), y a continuación, el tercer perfil (34 %). Si ese establecimiento se analiza en función del ámbito institucional y del ámbito territorial, en la mayoría se muestra en ese orden, excepto en dos casos: por un lado, en las instituciones aglutinadas en el grupo *Otras administraciones públicas* (en adelante *Otras*) aparece en cabeza el tercer perfil lingüístico; por otro lado, ocurre lo mismo en las instituciones cuya área de actuación sea la CAV. Se debería de tomar en consideración que en esos dos, precisamente, hay organismos relacionados con la educación.



Fuente: VPL, mayo de 2017

El Gobierno Vasco también ha facilitado datos relativos a los perfiles lingüísticos. El 63 % de los trabajadores y las trabajadoras tienen acreditado el perfil lingüístico que les corresponde, y un 8 %, en cambio, poseen un perfil lingüístico inferior al que les corresponde. Un 4 % están en situación de exención. Uno de cada cuatro trabajadores o trabajadoras, en cambio, no ha acreditado ninguna capacidad: ni la que le corresponde ni una más baja. Si se analizan los datos de los organismos, los relacionados con la educación se muestran por encima de la media (Consortio Haurreskolak y la Universidad del País Vasco), y también se muestran por encima de la media las diputaciones forales y las juntas generales. En el Gobierno Vasco y en los ayuntamientos, en cambio, se muestran datos inferiores a la media.

Tabla 5: Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos en función del organismo

	Puestos totales	Vacantes o sin información	Perfiles lingüísticos acreditados							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Ayuntamientos	17.635	1.307	9.669	59,2	1.350	8,3	4.759	29,2	550	3,4
Mancomunidades, cuadrillas, consorcios	898	57	532	63,3	56	6,7	214	25,5	39	4,6
Diputaciones forales, juntas generales	8.200	322	5.069	64,3	573	7,3	1.774	22,5	462	5,9
Gobierno Vasco	7.673	294	4.310	58,4	837	11,3	1.791	24,3	441	6
Parlamento Vasco	146	12	94	70,2	12	9	16	11,9	12	9
UPV/EHU	1.548	35	1.107	73,2	106	7	223	14,7	77	5,1
Tribunal Vasco de Cuentas Públicas	78	2	34	44,7	18	23,7	22	29	2	2,6
Consejo de Relaciones Laborales	16	1	10	66,7	3	20	2	13,3	0	0
Agencia Vasca para la Protección de Datos	17	0	8	47,1	6	35,3	3	17,7	0	0
Instituto Vasco Etxepare	8	0	8	100	0	0	0	0	0	0
Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	16	0	10	62,5	5	31,3	1	6,3	0	0
Consortio Haurreskolak	1.650	0	1.644	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0,1
Agencia Vasca del Agua	154	4	93	62	20	13,3	29	19,3	8	5,3
<b>Total</b>	<b>38.039</b>	<b>2.034</b>	<b>22.588</b>	<b>62,7</b>	<b>2.989</b>	<b>8,3</b>	<b>8.836</b>	<b>24,5</b>	<b>1.592</b>	<b>4,4</b>

Fuente: VPL, noviembre de 2017.

Se ha analizado también el nivel de cumplimiento de los perfiles en función de los perfiles lingüísticos. Según la información oficial, el nivel de cumplimiento más bajo se da en los puestos de trabajo a los que les corresponde el primer perfil lingüístico, ya que menos de la mitad tienen acreditado dicho perfil; de hecho, en los puestos a los que les corresponde el primer perfil lingüístico, la mitad del personal no han acreditado nada (49 %). En cuanto al cuarto perfil lingüístico, el grado de cumplimiento también es inferior a la media (57 %); en esos casos, un cuarto del personal tiene acreditado algún perfil más bajo.

Tabla 6: Grado de acreditación en función de los perfiles lingüísticos

	Puestos totales	Vacantes o sin información	Perfiles lingüísticos acreditados							
			PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
PL 1	5.543	451	2.429	47,7	0	0	2.494	49	169	3,3
PL 2	16.458	749	9.967	63,5	833	5,3	4.202	26,8	707	4,5
PL 3	13.048	624	8.606	69,3	1.462	11,8	1.775	14,3	581	4,7
PL 4	2.990	210	1.586	57,1	694	25	365	13,1	135	4,9
<b>Total</b>	<b>38.039</b>	<b>2.034</b>	<b>22.588</b>	<b>62,7</b>	<b>2.989</b>	<b>8,3</b>	<b>8.836</b>	<b>24,5</b>	<b>1.592</b>	<b>4,4</b>

Fuente: VPL, noviembre de 2017.

Que el puesto de trabajo tenga fecha de preceptividad o no es una variable importante en cuanto a la acreditación de perfiles. En los casos donde sea preceptivo un perfil lingüístico, el 82 % tiene acreditado el perfil que le corresponde. En los casos donde no es preceptivo, en cambio, lo tiene acreditado el 27 %. Si nos fijamos en los puestos con fecha de preceptividad, están por debajo de la media en cuanto a la acreditación los ayuntamientos, las diputaciones forales y el Gobierno Vasco. La UPV, en cambio, se encuentra por encima, hecho que es aún más evidente en el caso del Consorcio Haurreskolak (% 99,6).

**Tabla 7: Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos de los puestos con fecha de preceptividad en función del organismo**

	Puestos totales	Puestos de trabajo con fecha de preceptividad									
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Ayuntamientos</b>	10.583	722	6,8	7.948	80,6	624	6,3	739	7,5	550	5,6
<b>Mancomunidades, cuadrillas, consorcios</b>	493	30	6,1	368	79,5	20	4,3	36	7,8	39	8,4
<b>Diputaciones forales, juntas generales</b>	5.804	230	4	4.524	81,2	279	5	309	5,5	462	10
<b>Gobierno Vasco</b>	4.562	158	3,5	3.531	80,2	215	4,9	217	4,9	441	11,9
<b>Parlamento Vasco</b>	106	5	4,7	75	74,3	8	7,9	6	5,9	12	7,2
<b>UPV/EHU</b>	1.094	26	2,4	940	88	21	2	30	2,8	77	6,3
<b>Tribunal Vasco de Cuentas Públicas</b>	34	2	5,9	26	81,3	4	12,5	0	0	2	0
<b>Consejo de Relaciones Laborales</b>	8	1	12,5	7	100	0	0	0	0	0	0
<b>Agencia Vasca para la Protección de Datos</b>	8	0	0	7	87,5	1	12,5	0	0	0	0
<b>Instituto Vasco Etxepare</b>	8	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0
<b>Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo</b>	7	0	0	6	85,7	1	14,3	0	0	0	0
<b>Consorcio Haurreskolak</b>	1.650	0	0	1.644	99,6	3	0,2	2	0,1	1	0,1
<b>Agencia Vasca del Agua</b>	100	3	3	85	87,6	2	2,1	2	2,1	8	8,3
<b>Total</b>	<b>24.457</b>	<b>1.177</b>	<b>4,8</b>	<b>19169</b>	<b>82,3</b>	<b>1.178</b>	<b>5,1</b>	<b>1.341</b>	<b>5,8</b>	<b>1.592</b>	<b>6,8</b>

Fuente: VPL, noviembre de 2017.

También se ha recogido información sobre puestos de trabajo que tengan fecha de preceptividad en función del nivel del perfil lingüístico, para analizar en grado de cumplimiento. El grado de acreditación más bajo lo tiene el cuarto perfil lingüístico (62 %), y seguidamente lo tiene el primer perfil lingüístico (74 %). En lo que respecta al cuarto perfil lingüístico, un cuarto tiene acreditado un perfil lingüístico inferior. En el primer perfil lingüístico casi uno de cada cinco no tiene nada acreditado.

**Tabla 8: Grado de acreditación de los puestos de trabajo con fecha de preceptividad en función de los perfiles lingüísticos**

	Puestos totales	Puestos de trabajo con fecha de preceptividad									
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada		Exentos	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>PL 1</b>	2.264	125	5,5	1.584	74,1	0	0	386	18,1	169	7,9
<b>PL 2</b>	10.864	469	4,3	8.746	84,1	275	2,7	667	6,4	707	6,8
<b>PL 3</b>	9.829	466	4,7	7.978	85,2	553	5,9	251	2,7	581	6,2
<b>PL 4</b>	1.500	117	7,8	861	62,3	350	25,3	37	2,7	135	9,8
<b>Total</b>	<b>24.457</b>	<b>1177</b>	<b>4,8</b>	<b>19.169</b>	<b>82,3</b>	<b>1178</b>	<b>5,1</b>	<b>1341</b>	<b>5,8</b>	<b>1592</b>	<b>6,8</b>

Fuente: VPL, noviembre de 2017.

En los casos en que el puesto de trabajo no tenga asignado una fecha de preceptividad, en la mayoría no se ha acreditado ningún perfil (59 %). En los casos que la fecha de preceptividad no está asignada el 27 % ha acreditado el perfil que les corresponde, y ha acreditado un perfil más bajo que el que le corresponde el 14 %. El porcentaje de los que no han acreditado nada es superior a la media en los ayuntamientos y en las diputaciones forales.

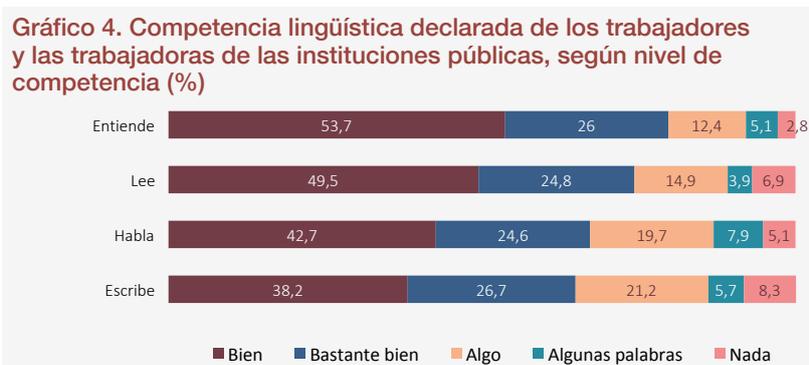
**Tabla 9: Grado de acreditación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo que no tienen asignado una fecha de preceptividad, en función de los organismos**

	Puestos totales	Puestos de trabajo sin fecha de preceptividad							
		Vacantes o sin información		PL del puesto acreditado		Nivel inferior acreditado		Sin acreditar nada	
	Cantidad	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Ayuntamientos</b>	7.052	585	8,3	1721	26,6	726	11,2	4020	62,2
<b>Mancomunidades, cuadrillas, consorcios</b>	405	27	6,7	164	43,4	36	9,5	178	47,1
<b>Diputaciones forales, juntas generales</b>	2.396	92	3,8	545	23,7	294	12,8	1465	63,6
<b>Gobierno Vasco</b>	3.111	136	4,4	779	26,2	622	20,9	1574	52,9
<b>Parlamento Vasco</b>	40	7	17,5	19	57,6	4	12,1	10	30,3
<b>UPV/EHU</b>	454	9	2	167	37,5	85	19,1	193	43,4
<b>Tribunal Vasco de Cuentas Públicas</b>	44	0	0	8	18,2	14	31,8	22	50
<b>Consejo de Relaciones Laborales</b>	8	0	0	3	37,5	3	37,5	2	25
<b>Agencia Vasca para la Protección de Datos</b>	9	0	0	1	11,1	5	55,6	3	33,3
<b>Instituto Vasco Etxepare</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo</b>	9	0	0	4	44,4	4	44,4	1	11,1
<b>Consortio Haurreskolak</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Agencia Vasca del Agua</b>	54	1	1,9	8	15,1	18	34	27	50,9
<b>Total</b>	<b>13.582</b>	<b>857</b>	<b>6,3</b>	<b>3419</b>	<b>26,9</b>	<b>1811</b>	<b>14,2</b>	<b>7495</b>	<b>58,9</b>

Fuente: VPL, noviembre de 2017.

## 2.2. Competencia lingüística

En lo que respecta a la competencia lingüística, se les ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras cómo se desenvuelven a la hora de comprender, leer, hablar y escribir en euskera. Por lo tanto se ha recogido el dato declarado: la autopercepción de los trabajadores y las trabajadoras. La comprensión y la lectura son los que mejores niveles alcanzan: tres de cada cuatro o más dicen poseer un nivel *bueno* o *bastante bueno*. En el caso la lengua hablada y escrita, dos de cada tres declaran poseer un nivel *bueno* o *bastante bueno*.



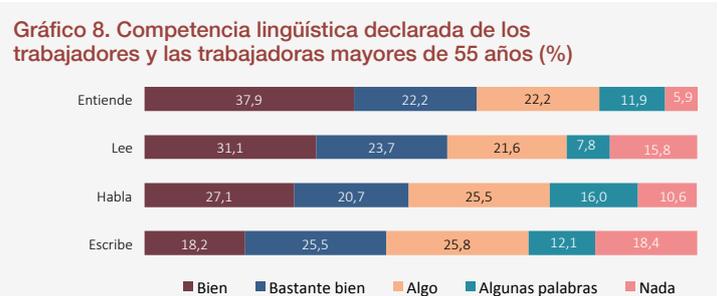
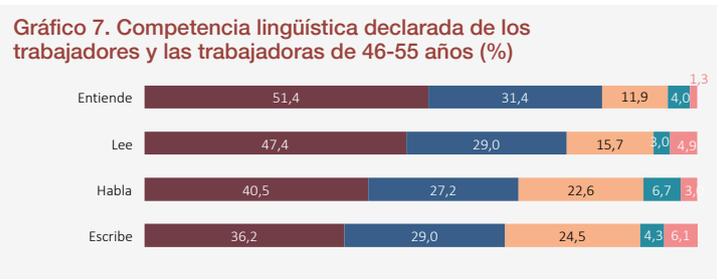
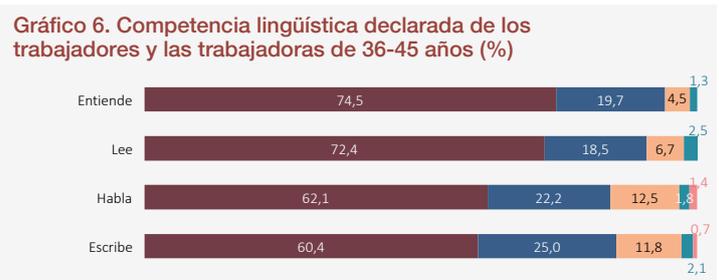
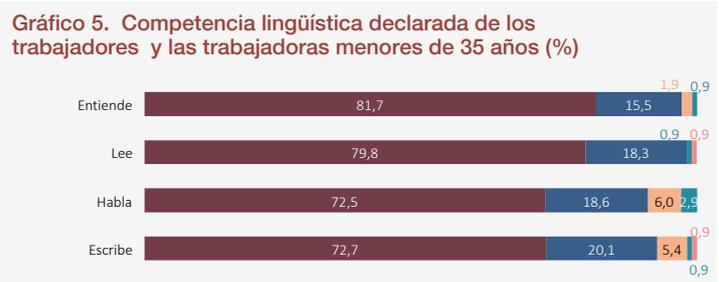
Los datos se han recogido teniendo en consideración el ámbito institucional, el territorio y la zona sociolingüística. Se muestran los datos relativos al idioma hablado y al escrito. Se atisba una tendencia en función del territorio y de la zona sociolingüística. En el ámbito institucional se detecta un salto. La competencia lingüística mayor en euskera la tiene el grupo *Otras*: cuatro de cada cinco hablan y escriben *bien* o *bastante bien*. Cabe recordar que han sido incluidos en ese grupo los organismos relacionados con la educación, y que ese grupo posee una plantilla más joven. Después están los ayuntamientos y las mancomunidades, y las diputaciones forales. En último lugar están el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos.

**Tabla 10 : Capacidad oral y escrita de los trabajadores y las trabajadoras (%)**

	Oral					Escrita				
	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
<b>Ámbito institucional</b>										
Ayuntamientos + mancomunidades	5,7	8,8	17,4	25,2	42,9	9,3	5,8	21,2	26,8	36,8
Diputaciones forales	5,9	6,9	21,1	27,2	38,9	7,4	5,9	20,9	27,6	38,3
Gobierno Vasco + org. autónom.	4,2	9,3	24,9	24,1	37,4	9	6,1	25,4	26,7	32,8
Otras	2,8	2,8	16,2	17,3	60,9	3,4	3,4	13,1	23,9	56,3
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>										
Álava-Araba	13,7	15,2	28,1	21,9	21,1	18,8	8,2	30,2	23,1	19,6
Bizkaia	5	8,6	20,3	29,9	36,1	8	6,3	23,4	27,2	35,1
Gipuzkoa	1,3	2,6	9,2	22,1	64,7	3,2	3,7	11,3	29,2	52,6
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>										
<45 %	8,3	11,3	24,6	28,2	27,6	12,3	6,8	26,6	25,7	28,6
45 %-70 %	2,7	4,9	11,9	26,1	54,4	4,3	5,9	15,1	30,4	44,4
>70 %	0	0	4,9	13,2	81,9	1,4	1,4	9	25,5	62,8

Fuente: Siadeco, 2017.

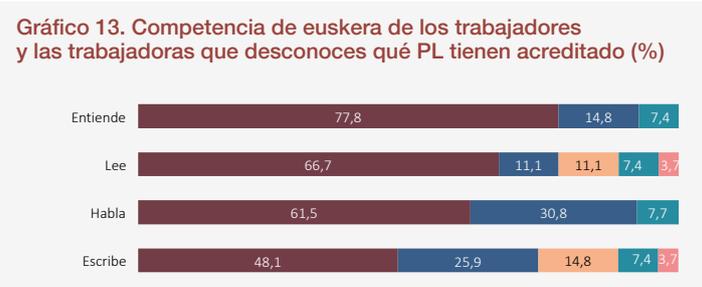
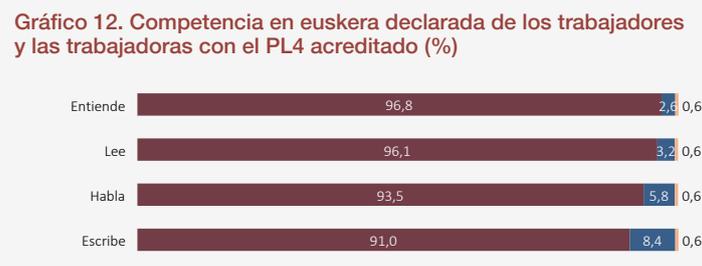
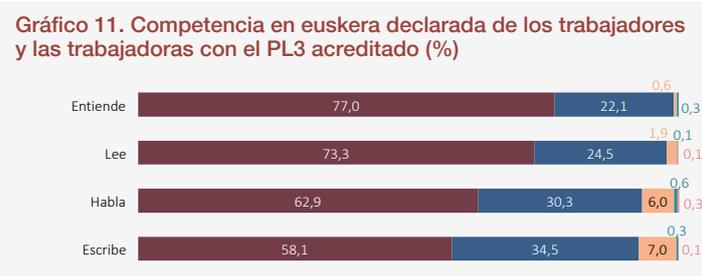
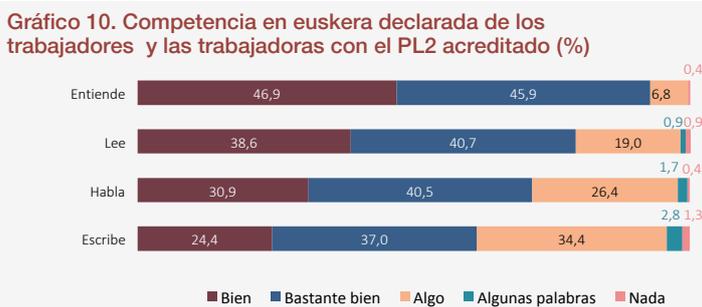
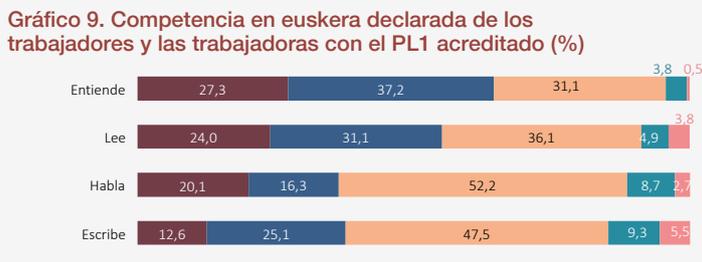
Relacionando edad y competencia lingüística existe una diferencia en la competencia lingüística. La tendencia es clara: cuanto más joven, mayor capacidad. Se han diferenciado cuatro grupos de edad: 35 años o menos, 36-45, 46-55 y más de 55. Cabe recordar que el peso de todos los grupos de edad no es el mismo: El personal de 35 años o menor es la que tiene una competencia lingüística superior, pero son el 5 %. Los del grupo de edad superior a los 55 años son los y las que poseen menor competencia lingüística en euskera, y son el 25 %. Entre un grupo de edad y otro existen diferencias, pero también existen tendencias comunes. Por un lado, que el nivel más alto lo poseen en la comprensión y en la lectura. Por otro lado, si se comparan la lengua hablada y escrita hay dos direcciones: En las personas mayores de 45 años son un poco más las que hablan en euskera *bien* o *bastante bien* en comparación a los que escriben *bien* o *bastante bien*. En las menores de 45 años, en cambio, son un poco más los que escriben *bien* o *bastante bien* en comparación a los que hablan *bien* o *bastante bien*.



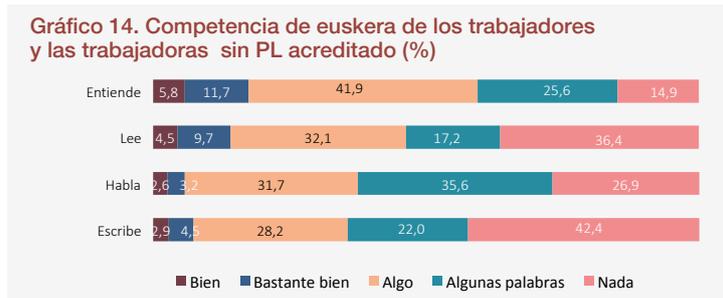
Fuente: Siadeco, 2017.

También se han comparado los perfiles lingüísticos y el nivel de euskera declarado por el personal. Esto es, se le ha preguntado al trabajador o trabajadora qué perfil lingüístico tiene y qué nivel posee en las cuatro competencias. Aparte de los cuatro perfiles lingüísticos el personal también ha expresado otras dos respuestas: algunos y algunas dicen no saber qué perfil lingüístico tienen acreditado; otros no han acreditado ningún perfil. Hay dos tendencias en esas dos respuestas: los y las que no saben qué perfil tienen acreditado expresan, por lo general, que poseen

un nivel de euskera *bueno* o *bastante bueno*. Entre los y las que no han acreditado nada, en cambio, es una minoría la que se expresa así. Si el nivel se analiza en función de la destreza, esta es la dirección: cuanto más bajo es el perfil, mayor es la diferencia entre las distintas competencias –el mayor nivel se da en la comprensión, y la menor, en la escritura–. También existen diferencias entre los y las que desconocen qué perfil tienen acreditado; en esos casos, al contrario de los otros casos, tienen un nivel ligeramente superior en la competencia oral respecto a la competencia lectora.

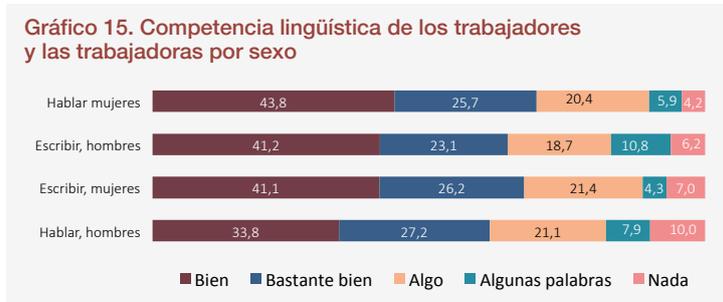


Fuente: Siadeco, 2017.



Fuente: Siadeco, 2017.

También se ha analizado la competencia lingüística del personal en función del sexo. Tomando en consideración la competencia oral y escrita, en las dos se observa que las mujeres muestran una mejor capacidad: un 70 % dice tener una competencia oral *buena* o *bastante buena*, y en la escritura, un 67 % afirma tener una competencia *buena* o *bastante buena*; en el caso de los hombres, en cambio, un 64 % afirma tener una competencia oral *buena* o *bastante buena*, y en la escritura un 64 %.



Fuente: Siadeco, 2017.

No solo al personal, también se les ha preguntado a los y las responsables políticos/as de los organismos por su competencia lingüística; en ese caso, se les ha hecho la pregunta a los y las representantes de los organismos. Según los y las representantes, tres de cada cuatro son capaces de hablar en euskera, y cuatro de cada cinco lo entienden. En cuanto a la competencia oral, la menor capacidad se muestra en los organismos del grupo *Otras*. En cambio, en los ayuntamientos es donde se observa la mayor capacidad. Por territorios, es en Gipuzkoa donde se registran los mayores porcentajes (alrededor del 90 %).



Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 11: Competencia lingüística declarada de los y las representantes políticos/as (%)

	Entiende		Habla	
	Sí	No	Sí	No
<b>Ámbito institucional</b>				
Ayuntamientos + mancomunidades	79,7	20,3	73,6	26,4
Diputaciones forales	75,5	24,5	70,1	29,9
Gobierno Vasco + org. autónom.	81,8	18,2	70,4	29,6
Otras	76,8	23,2	52,7	47,3
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>				
Álava-Araba	53,9	46,1	43,9	56,1
Bizkaia	78,5	21,5	71,3	28,7
Gipuzkoa	90,4	9,6	86,8	13,2
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>				
<45 %	56,2	43,8	46,2	53,8
45 %-70 %	81,2	18,8	74,9	25,1
>70 %	98,9	1,1	96,3	3,7

Fuente: Siadeco, 2017.



### 3. Lengua de servicio

Para poder analizar cuál es la situación del euskera en las instituciones públicas, en primer lugar se ha analizado al aspecto de la lengua de servicio: cuál es la situación de los idiomas desde la perspectiva de los usuarios de los servicios. El análisis de la lengua de servicio tiene dos apartados: *imagen* y *relaciones con lo ciudadanía*. En algunas áreas el personal tiene una intervención directa –por ejemplo, las relaciones con la ciudadanía–, y en esos casos se les ha preguntado a los propios trabajadores y trabajadoras. Se ha utilizado la información de los interlocutores y las interlocutoras de los organismos para corroborar los datos ofrecidos por el personal trabajador y para conocer la situación estructural.

A la hora de presentar la información, para facilitar su lectura, en el uso oral se han utilizado intervalos. Los y las que han respondido, sobre todo, en euskera –esto es, los y las que han respondido con un 6-10 en una escala 0-10 del cuestionario– se han reunido en el apartado llamado «en euskera»; los y las que han respondido siempre o sobre todo en castellano –estos es, los y las que han respondido 0-4 en el cuestionario–, en el apartado «en castellano»; y en el apartado «en las dos» están los y las que han respondido que utilizan el euskera tanto como el castellano –estos es, los y las que han respondido con un 5 en el cuestionario–. También se han calculado los valores medios, y los resultados se muestran en la tabla de los indicadores, en el apartado correspondiente.

En la utilización del euskera en la escritura, se han calculado los valores medios (en cada ítem, las medias de los porcentajes de solo en castellano, solo en euskera y en los dos idiomas), tanto aquí como en la tabla de los indicadores.

#### 3.1. Imagen

Se ha analizado la imagen de las instituciones públicas. Cuál es y cómo se proyecta la imagen de las instituciones públicas hacia fuera. Se han analizado las siguientes variables –la información sobre actos públicos la suelen facilitar los trabajadores y trabajadoras que participan en ese tipo de actos (son un 30 %); las demás variables las facilitan los interlocutores o interlocutoras de cada organismo–:

- La rotulación general de los edificios: las señales de los edificios y otras rotulaciones
- Elementos de imagen corporativa: sobres, tarjetas e imágenes corporativas similares
- Publicaciones impresas: las publicaciones impresas que realiza el propio organismo
- Anuncios y publicidad difundida en los medios: lengua utilizada en los anuncios del organismo que se realiza a través de los medios.
- Publicaciones del entorno digital: las páginas web y los servicios telemáticos de la institución
- Actos públicos: uso verbal de la lengua en los actos públicos



Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 12 Utilización de las lenguas en la imagen y en los actos públicos (%)

	Rotulación			Imagen			Publicaciones impresas			Publicidad			Entorno digital			Actos públicos		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
Ámbito institucional																		
Ayuntamientos + mancomunid.	15,8	80,7	3,5	19,9	77,1	3	11,2	84	4,8	21,7	65,7	12,6	12,5	77,8	9,7	40,1	17,5	42,4
Diputaciones forales	5,1	92,7	2,2	5,1	87,6	7,3	4,9	74,3	20,8	12,8	78,2	9	6,4	89,8	3,8	19,2	24,8	56
Gobierno Vasco + org. autónom.	0,9	98,9	0,1	0,9	99,1	0	26,9	65	8,1	14,5	74,2	11,4	4,7	88	7,3	18,9	14,2	67
Otras	45,6	51,7	2,7	45,6	54,4	0	11,5	87,7	0,8	10,4	88,7	0,9	15,6	82	2,4	32,1	29	38,9
Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)																		
Álava-Araba	0,3	97,4	2,3	0,6	99,1	0,3	4,4	65,8	29,8	6,8	85,7	7,6	19,9	51,9	28,2	7,1	14	78,8
Bizkaia	6	89,1	4,9	6,7	84,5	8,8	5,3	87,1	7,6	8,9	80,6	10,6	3,8	93,9	2,3	24	26,4	49,7
Gipuzkoa	31,1	68,4	0,5	39,1	60,8	0,1	19	80,8	0,3	43,7	40,7	15,6	14,7	83	2,3	63,1	14,3	22,7
Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)																		
<45 %	0,4	95,2	4,4	0,6	92,6	6,8	3,1	81,1	15,8	3,4	87,7	8,8	6,8	82	11,1	11	21,5	67,5
45 %-70 %	20,2	79	0,9	24,5	75,1	0,4	9,5	90,1	0,4	38,4	45,1	16,5	8,5	88,9	2,6	48,7	22	29,3
>70 %	68,6	31,1	0,2	84	15,9	0,1	48,6	50,6	0,8	64,4	21,5	14,1	40,3	59,5	0,2	87,4	10,3	2,3

Fuente: Siadeco, 2017.

La fuerza del modelo bilingüe es significativa en la imagen de las instituciones públicas, sobre todo en la rotulación, en el ámbito digital y en la imagen corporativa. El bilingüismo es el modelo principal en el ámbito institucional y en todos los territorios, salvo en la publicidad de las instituciones de Gipuzkoa, ya que en ese caso predominan las que están solo en euskera.

A la hora de optar por un idioma, la utilización del euskera es superior a la del castellano, sobre todo en la rotulación y en la imagen corporativa. Si observamos el ámbito institucional, la utilización del euskera es netamente superior en las administraciones englobadas en el grupo *Otras*, y en los ayuntamientos y mancomunidades.

En los actos públicos –entre las variables analizadas, esta es la única relacionada con el uso oral del idioma–, el bilingüismo tiene menor fuerza; por lo tanto, es mayor la utilización exclusiva del euskera o del castellano. Sobre todo es el castellano el que adquiere peso: el castellano tiene una utilización del 49 %, según los trabajadores y las trabajadoras que participan en ese tipo de actos. En todos los ámbitos institucionales la utilización del castellano es superior a la utilización del euskera, sobre todo en las diputaciones, en el Gobierno Vasco y en sus organismos autónomos. La excepción son las instituciones de Gipuzkoa, en las cuales la utilización del euskera en actos públicos triplica la utilización del castellano.

### 3.2. Relaciones con la ciudadanía

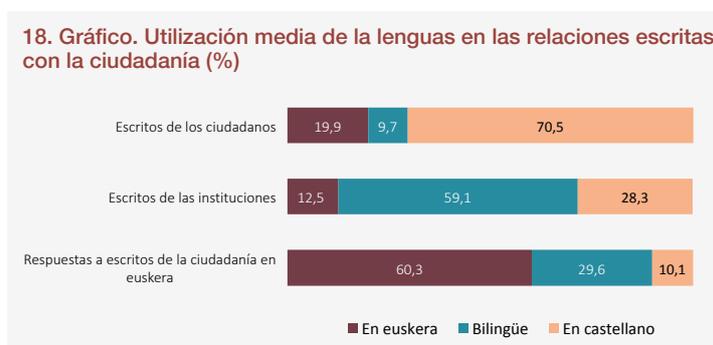
Se ha analizado la utilización de las lenguas en las relaciones con la ciudadanía: tanto las instituciones con la ciudadanía como la ciudadanía con las instituciones. Se han utilizado dos vías para conseguir información. Por un lado, se ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras en las comunicaciones que reciben y realizan –han

respondido los trabajadores y las trabajadoras que tienen relación con la ciudadanía en cada caso-. Por otro lado, se les ha pedido información sobre los registros a las personas interlocutoras de los organismos analizados, para poder medir la utilización de las lenguas –a los que poseen información de ese tipo en los registros--. Como la muestra del personal ha sido mucho más extensa –la mayoría de las instituciones no recogen información sobre el idioma en sus registros-, se ha completado la estructura del apartado con la información del personal, y, a su vez, se han utilizado los datos oficiales de las instituciones complementariamente.

### 3.2.1. Relaciones por escrito

Por un lado, se han analizado las relaciones por escrito. Estas son las variables:

- Lengua en que envían los ciudadanos y las ciudadanas los escritos a las instituciones.
- Lengua en que envía las instituciones públicas los documentos a la ciudadanía.
- Lengua en que responde las instituciones públicas a la ciudadanía que presentan escritos en euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 13 Utilización media de las lenguas en las relaciones escritas de los ciudadanos y ciudadanas (%)**

	Escritos de los ciudadanos y las ciudadanas			Escritos de los organismos			Respuesta a escritos presentados en euskera		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>									
Ayuntamientos + mancomunid.	21,9	7	71,1	15,4	56,5	28,1	63,8	27,1	9,1
Diputaciones forales	12,8	10,6	76,6	5,9	60,1	33,9	59,4	31,9	8,7
Gobierno Vasco + org. autónom.	16,9	12,9	70,2	9,7	61,3	29	51,3	35,1	13,6
Otras	30,9	13,9	55,2	18,5	64,8	16,6	64,2	25,4	10,4
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
Álava-Araba	7,9	8,4	83,7	3,8	44	52,2	51,2	26,9	21,9
Bizkaia	13,4	7,0	79,6	8,4	57,2	34,5	62	29,1	8,9
Gipuzkoa	34,8	9,6	55,6	23,4	65,8	10,8	69,2	28,5	2,3
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
<45 %	8,1	7,3	84,5	3	53,6	43,4	57,1	29,3	13,6
45 %-70 %	26,3	8,9	64,8	13,5	72,6	13,9	62,4	33	4,5
>70 %	54,2	9,8	36	49	40,6	10,4	83,1	16	0,9

Fuente: Siadeco, 2017.

Los documentos enviados por la ciudadanía suelen estar en castellano ya que la mayoría de la ciudadanía es monolingüe en castellano. Según los trabajadores y las trabajadoras que reciben escritos (65 %), uno de cada cinco escritos llega en euskera, y uno de cada diez en euskera y castellano. Si se analizan los datos con más detalle, en función del territorio y en función de la zona sociolingüística, se concluye que la tendencia es que en las zonas donde hay un mayor porcentaje de vascohablantes la proporción de escritos en euskera aumenta. Si observamos en función de los ámbitos institucionales, son los organismos englobados en el grupo *Otras* los que reciben el mayor número de escritos en euskera: casi uno de cada tres. En siguiente lugar aparecen los ayuntamientos: uno de cada cinco escritos. La menor proporción se registra en las diputaciones: 13 %.

También se les ha solicitado esa misma información a los y las representantes de los organismos públicos, pero la mayoría no ha podido proporcionar tal información ya que no recogen sistemáticamente la lengua en que les llegan los escritos de la ciudadanía. De hecho, el 38 % de los organismos han expresado que recogen esos datos sistemáticamente, y, según ellos, el 70 % de la ciudadanía envía dichos documentos únicamente en castellano; el 13 % lo hace únicamente en euskera, y un 17 % lo hace en ambos idiomas. Con respecto al ámbito institucional, es en los ayuntamientos y en las mancomunidades donde se reciben más escritos en euskera (18 %); donde menos se reciben es en las diputaciones (4 %).

También se ha analizado el aspecto relativo a la lengua que utilizan las instituciones para enviar los documentos a los ciudadanos y ciudadanas. Es evidente el peso que tiene el sistema bilingüe, según los datos facilitados por el personal (52 %) que redacta esos documentos. En todos los ámbitos institucionales imperan los documentos escritos en euskera y castellano: son alrededor de seis de cada diez. Si se comparan documentos escritos en un único idioma, la balanza se inclina hacia los documentos escritos únicamente en castellano, excepto en los organismos englobados en el grupo *Otras* –en esos organismos son más (2 puntos de diferencia) los documentos escritos únicamente en euskera–.

Se les ha preguntado a las instituciones cómo responden a los documentos presentados por los ciudadanos y ciudadanas únicamente en euskera. Según los trabajadores que preparan esas respuestas (50 %) la mayoría de las veces se responde en euskera a dicha ciudadanía: en el 60 % de los casos aproximadamente. Hay diferencias en función del ámbito institucional: por ejemplo, el Gobierno Vasco tiene mayor tendencia que las otras instituciones de responder utilizando ambas lenguas. Ocurre pocas veces que se responda en castellano a los que han escrito en euskera. Si se observa el ámbito institucional, según el personal, es en el Gobierno Vasco donde ocurre con mayor frecuencia (14 %). Si se observan dichos datos en función del territorio y en función de la zona sociolingüística, la tendencia es que el porcentaje aumente en las zonas donde más castellanohablantes hay: En Álava, por ejemplo, a uno de cada cinco que presente documentos únicamente en euskera se le contesta únicamente en castellano; en la primera y segunda zona sociolingüística a un 14 % –tienen un índice de vascohablantes inferior a un 45 %–

También se ha solicitado dicha información en las instituciones, pero dos de cada tres no lo han facilitado. De los que sí lo han hecho, un 73 % han respondido que suelen responder en los dos idiomas a los documentos enviados únicamente en euskera, y un 23 % únicamente en euskera. Es marginal el número de respuestas únicamente en castellano, en todo caso, según los datos oficiales: 4 %. Observándolo desde el ámbito institucional, aumenta el porcentaje de las respuestas escritas únicamente en castellano en las diputaciones (7 %), y en Álava un 6 %.

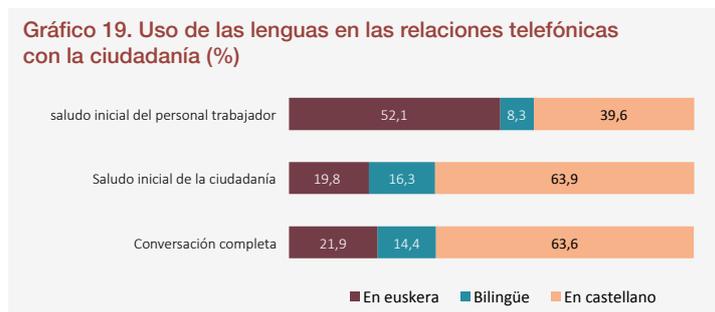
### 3.2.2. Relaciones telefónicas

También han sido objeto de estudio las relaciones telefónicas. La información la han facilitado el personal que tiene relaciones telefónicas con los ciudadanos y las ciudadanas. Se han utilizado estas variables<sup>1</sup>:

- El saludo inicial del personal trabajador: lengua en que comienzan a hablar los trabajadores y las trabajadoras al coger el teléfono.

<sup>1</sup>Como se ha dicho al comienzo del 3.º apartado, a fin de facilitar la lectura de las tablas y gráficos, las preguntas planteadas en el cuestionario a modo de escala del 1 al 10 se han agrupado en tres categorías: Los y las que han respondido 0-4 –los que (casi) siempre lo hacen en

- El saludo inicial de la ciudadanía: lengua en que comienzan a hablar cuando llaman por teléfono.
- Lengua de las conversaciones: lengua en que se realizan las conversaciones por teléfono.



Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 14 Uso de la lengua en las relaciones telefónicas con la ciudadanía (%)

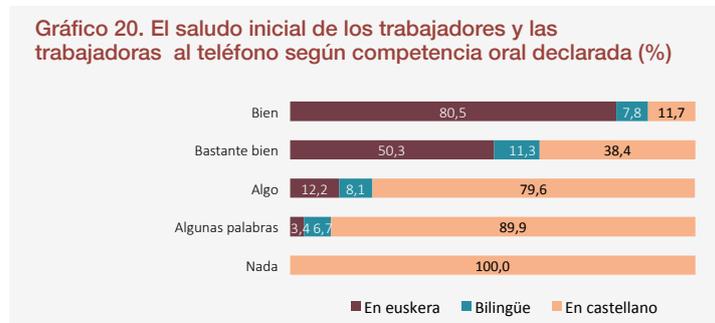
	Saludo inicial del personal trabajador			Saludo inicial de la ciudadanía			Toda la conversación		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
Ámbito institucional									
Ayuntamientos + mancomunid.	55,9	8,2	35,9	21,7	16,7	61,6	24,2	16	59,9
Diputaciones forales	43,3	8,9	47,8	16,7	14,3	69,6	18,7	10,1	71,1
Gobierno Vasco + org. autónom.	48,3	6,6	45,1	16,6	15,4	68	16,6	13,5	69,9
Otras	59,9	10,5	29,6	24,5	20,7	54,8	28,4	17,8	53,8
Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)									
Álava-Araba	21,5	5,9	72,7	4,2	1,2	91,6	3	4,6	92,4
Bizkaia	45,3	10,8	43,9	12,1	12,4	75,4	14,4	11,7	74
Gipuzkoa	81	6,1	13	41,8	28,5	29,7	47	23,9	29,1
Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)									
<45 %	30,9	10,4	58,7	3,9	7,2	89	4,9	7,1	87,9
45 %-70 %	72,8	8	19,1	29,3	30,6	40,1	34,9	25,1	39,9
>70 %	98,9	0,3	0,7	71,8	20,5	7,7	73,3	20	6,7

Fuente: Siadeco, 2017.

Analizando el saludo inicial de los trabajadores y las trabajadoras, el 52 % ha respondido que responden al teléfono en euskera; el 8 % ha respondido que lo hacen en euskera y en castellano; el 40 % ha respondido que lo hacen únicamente en castellano. En lo que respecta al ámbito institucional, los englobado en el grupo *Otras* y los ayuntamientos son los que más responden en euskera; los que menos, los de las diputaciones forales (43 %

castellano, y los y las que los hacen más en castellano– se han agrupado en el apartado «castellano»; los y las que han respondido 6-10 –los que (casi) siempre lo hacen en euskera, y los y las que lo hacen más en euskera– se han agrupado en el apartado «euskera»; y los y las que han respondido 5 –en euskera tanto como en castellano– se han agrupado en el apartado «ambos». Son sinónimos de ese último las expresiones utilizadas en el texto para facilitar la lectura: igual en las dos, a la par, mitad y mitad...

en euskera y un 9 % en los dos idiomas). En función de territorios, está más enraizado el hecho de responder en euskera en Gipuzkoa (81 %) y en la cuarta zona sociolingüística (% 99). La competencia lingüística es clave para el saludo inicial por teléfono en euskera. Son los trabajadores y las trabajadoras que dicen hablar *bien* en euskera los que más habitualmente responden en euskera al teléfono (81 %). De ahí para abajo, a la vez que bajamos el nivel, se reduce significativamente la costumbre de contestar en euskera; por ejemplo, responde en euskera al teléfono el 50 % de los y las que dicen hablar *bastante bien*, y el 12 % de los y las que saben *algo*.



Fuente: Siadeco, 2017.

Preguntados sobre la lengua en que hablan los ciudadanos y las ciudadanas por teléfono, uno de cada cinco trabajadores y trabajadoras han expresado que los ciudadanos y ciudadanas les hablan sobre todo o siempre en euskera. Les hablan en castellano a casi dos de cada tres. Si se analizan los números en función del territorio y la zona sociolingüística, aparece un orden basado en la competencia lingüística. En lo que respecta al ámbito institucional, se recogen más llamadas en euskera por parte de los ciudadanos y las ciudadanas en las instituciones englobadas en el grupo *Otras* (25 %), y en los ayuntamientos (22 %).

Tomando las conversaciones completas, después de ese saludo inicial, ¿en qué lengua se desarrollan las conversaciones con la ciudadanía? Casi dos de cada tres suele conversar en castellano con la ciudadanía, y uno o una de cada cinco en euskera (22 %).

Es un dato a tener en cuenta que ese dato sea mejor que el de los ciudadanos y ciudadanas que dicen el saludo inicial en euskera: está dos puntos por encima. Si se analizan datos más exhaustivos, se observa esa subida en todos, excepto en dos: En el Gobierno Vasco, es similar el porcentaje de los ciudadanos y ciudadanas que dicen el saludo inicial en euskera y el porcentaje de las conversaciones en euskera (16 %); En Álava –con los datos de los ayuntamientos y la Diputación–, baja un poco el uso del euskera si se toman en cuenta las conversaciones completas (del 4 % al 3 %). Si se observa la lengua en que dicen el saludo inicial del personal trabajador, hay una gran diferencia a la hora de analizar las conversaciones completas. Los que responden al teléfono siempre en euskera son las que más conversaciones en euskera suelen tener –esas personas suelen tener el entorno sociolingüístico más favorable–: 43 %. El personal que la mayoría de las veces empiezan la conversación en euskera suelen tener el 28 % de las conversaciones en euskera. Los que utilizan el euskera y el castellano en el mismo grado, mucho menos: 3 %.

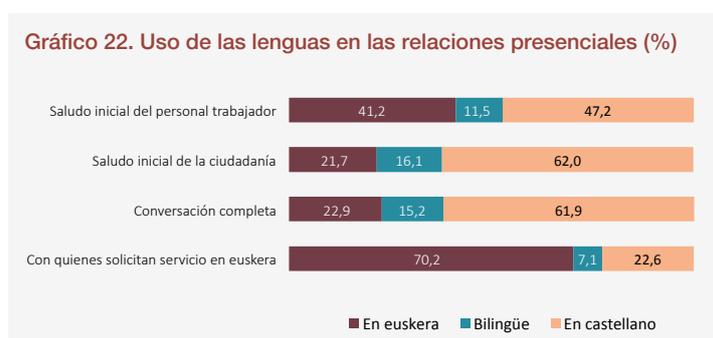


Fuente: Siadeco, 2017.

### 3.2.3. Relación presencial

También se han analizado las relaciones presenciales, y para ello se le ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras que tienen ese tipo de relación (82 %). Se han utilizado las siguientes variables:

- El saludo inicial del personal trabajador: lengua en que empiezan las relaciones presenciales los trabajadores y las trabajadoras.
- El saludo inicial de la ciudadanía: lengua en que empiezan las relaciones presenciales los ciudadanos y las ciudadanas.
- Idioma de las conversaciones: lengua en que se realizan las conversaciones presenciales.
- Respuesta que se les da a los ciudadanos y ciudadanas que solicitan una relación en euskera: lengua en que reciben el servicio los ciudadanos y ciudadanas que expresan preferencia por hablar en euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 15 Utilización de la lengua en las relaciones presenciales (%)**

	Saludo inicial del personal trabajador			Saludo inicial de la ciudadanía			Toda la conversación			Los y las que solicitan ser atendidos en euskera		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>												
Ayuntamientos + mancomunid.	43,5	11,2	45,3	23,9	15,5	60,6	24,9	15,9	59,2	69,8	6,5	23,7
Diputaciones forales	35,2	9,8	55	14,3	13,9	71,7	17,9	9,8	72,2	69,2	8	22,8
Gobierno Vasco + org. autónom.	34,8	13,8	51,4	18,5	17	64,5	17	18,1	64,9	66,7	7,4	25,9
Otras	56,3	12,4	31,3	34,5	22,7	42,7	34,9	19	36,2	81,6	8,1	10,4
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>												
Álava-Araba	10,7	9,2	80,1	2,5	5,3	92,3	2,3	7,3	90,4	47,9	7,7	44,4
Bizkaia	23,4	10,8	56,8	15,2	10,1	74,8	15,9	9,6	74,4	66,4	7,7	26
Gipuzkoa	72,3	11,8	16	41	28,5	30,5	45,8	24,8	29,4	87,6	5,4	7,1
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>												
<45 %	18,7	9,5	71,7	3,9	6,8	89,3	4,5	7,6	87,9	57,4	7,9	34,8
45 %-70 %	60,6	14,5	24,9	27,9	30	42,1	33,1	24	42,9	82,6	6,4	11
>70 %	91,1	7,7	1,2	79,9	15,5	5	78,3	18,3	3,4	92,4	4,1	3,5

Fuente: Siadeco, 2017.

Se ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras la lengua en que se comunican a través del saludo inicial, al igual que en las relaciones telefónicas. El 41 % de los ciudadanos y ciudadanas responden que en las relaciones presenciales con la ciudadanía el saludo inicial en euskera, y el 12 % responde que les atienden tanto en euskera como en castellano. Comparándolo con el saludo inicial por teléfono, el saludo inicial en euskera es 11 puntos menor. Además, se observa esa bajada en todos los ámbitos institucionales, territorios y zonas sociolingüísticas. En lo que respecta al hecho de llevar a cabo el saludo inicial en euskera, hay una gran diferencia en función de la competencia lingüística de los trabajadores y las trabajadoras. Entre los y las que afirman desenvolverse *bien* en euskera, siete de cada diez el saludo inicial es en euskera. Entre los y las que afirman desenvolverse *bastante bien*, el saludo inicial en euskera es un tercio.

En lo relativo a la lengua que utiliza la ciudadanía para llevar a cabo el saludo inicial, no se observa ninguna bajada respecto a las relaciones telefónicas: según la información facilitada por los trabajadores y las trabajadoras, el 22 % de la ciudadanía comienza en euskera en las relaciones presenciales, esto es, dos puntos más que por teléfono. El 62 % comienza la conversación en castellano. En lo que respecta al ámbito institucional, donde más ciudadanos y ciudadanas el saludo inicial es en euskera en las conversaciones presenciales es en las instituciones englobadas en el grupo *Otras* y en los ayuntamientos.



Fuente: Siadeco, 2017.

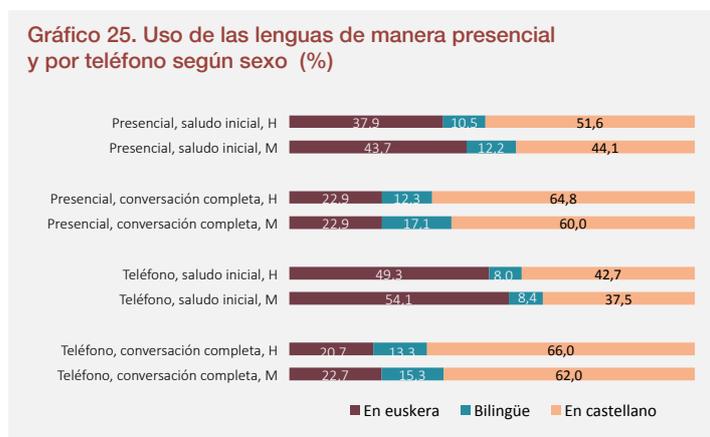
Tomando en consideración las conversaciones presenciales al completo, el porcentaje de las conversaciones en euskera es un punto más alto que el correspondiente los ciudadanos y ciudadanas que llevan a cabo el saludo inicial en euskera. El 23 % de las conversaciones suelen ser en euskera, según los trabajadores y las trabajadoras; el 62 % únicamente en castellano. En comparación con las conversaciones telefónicas, las conversaciones presenciales en euskera obtienen un punto más. En el ámbito institucional, aquí también aparecen los del grupo *Otras* como las instituciones donde más se utiliza el euskera (35 %): Se utiliza el doble que en el Gobierno Vasco y las diputaciones forales. Los trabajadores y las trabajadoras que llevan a cabo el saludo inicial en euskera son los y las que suelen tener mayor número de conversaciones presenciales en euskera: más de la mitad de los trabajadores y las trabajadoras que saludan en euskera *siempre o la mayoría de las veces*.



Fuente: Siadeco, 2017.

Cómo se les responde a la ciudadanía que prefieren la relación presencial en euskera; a la mayoría se le responde en euskera en las instituciones públicas: de cada diez ocasiones en siete se les responde en euskera, según el personal trabajador. Al 7 % en euskera en la misma medida que en castellano. Casi a un cuarto, al 23 %, casi siempre o en más ocasiones en castellano en las relaciones presenciales, a pesar de que el ciudadano o ciudadana prefiera un servicio en euskera. Es en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos donde es más habitual que pasen ese tipo de situaciones (26 %), y en las instituciones de Álava (44 %). En la primera y en la segunda zona sociolingüística, según los trabajadores y trabajadoras, esas situación se da en un tercio de los casos.

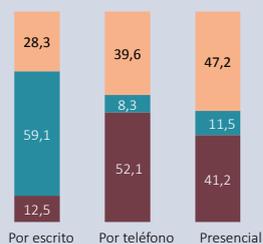
Analizando las relaciones con la ciudadanía en función del sexo, se observan ciertas diferencias. Las mujeres tienen mayor tendencia para que el saludo inicial sea en euskera. Cabe recordar, también, que las mujeres tienen mejor competencia lingüística declarada.



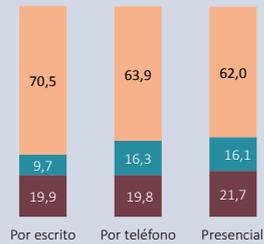
Fuente: Siadeco, 2017.

Si se analizan los tres tipos de relaciones —escritos, telefónicos y presenciales—, existen algunas tendencias que merecen ser comentados. En lo relativo a la lengua en que dicen el saludo inicial del personal trabajador, la mayor tendencia es por teléfono: algo más que la mitad afirman que la mayoría de las veces o siempre responden al teléfono en euskera. Es en los escritos donde se observa menos euskera por parte de las instituciones, pero se debe de tener en cuenta la fuerza que tiene ahí el bilingüismo: la menor actividad únicamente en castellano en las instituciones públicas es precisamente en las relaciones por escrito. En los que respecta a la ciudadanía, se asemejan mucho las tres variables; se aprecia un uso del euskera ligeramente superior en las relaciones presenciales. Comparando la lengua que utilizan la ciudadanía para el saludo inicial y la lengua que utilizan, después, para toda la conversación —por teléfono y de manera presencial—, se aprecia una subida: tanto telefónicamente como presencialmente tiene un uso mayor el euskera si se consideran las conversaciones completas comparado con el uso de el saludo inicial en euskera. En el caso de los ciudadanos y las ciudadanas que prefieren el servicio en euskera —tanto por escrito como de forma presencial—, se les garantiza a la mayoría, pero no a todos y todas: a uno de cada diez se le responde únicamente en castellano, a pesar de que se haya enviado el escrito en euskera; en las relaciones presenciales, casi una de cada cuatro no es atendida en euskera, a pesar de que esa persona prefiera ser atendida en euskera.

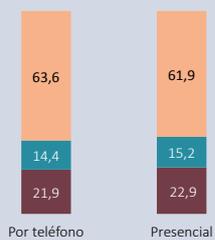
**Gráfico 26. Saludo inicial del personal trabajador(%)**



**Gráfico 27. Saludo inicial de la ciudadanía (%)**



**Gráfico 28. Lengua de las conversaciones completas (%)**



**Gráfico 29. Lengua de respuesta a quienes solicitan servicio en euskera (%)**



■ En euskera ■ Bilingüe ■ En castellano

Fuente: Siadeco, 2017.

## 4. Lengua de trabajo

Una vez analizada la actividad hacía el exterior, se ha procedido a analizar la actividad interna de las instituciones públicas, esto es, cuál es la gestión y la situación de las lenguas. En esta ocasión se han utilizado dos vías de información: el personal trabajador y las personas interlocutoras de los organismos. No solo se les ha solicitado datos sobre dicha actividad, sino que también se les ha solicitado su opinión.

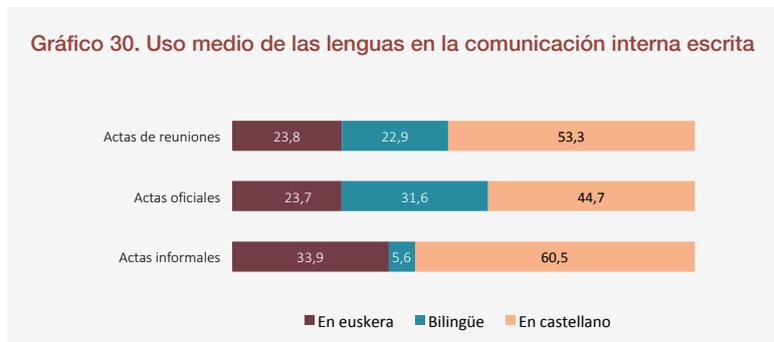
### 4.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

Se han analizado las relaciones internas de la institución pública: las oficiales y las informales, las que se realizan entre compañeros y compañeras y las que se realizan con los y las responsables. También se ha analizado la lengua de las herramientas informáticas que los trabajadores y las trabajadoras utilizan para su actividad.

#### 4.1.1. Relaciones por escrito

En cuanto al ámbito escrito, se han tenido en cuenta tres variables para analizar la comunicación interna:

- Documentos de las reuniones de trabajo: las lenguas de dichos documentos, teniendo en cuenta la traducciones
- Documentos internos oficiales: las lenguas de los documentos oficiales, teniendo en cuenta la traducciones
- Documentos informales: mensajes electrónicos enviados por el personal y demás



Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 16. Uso medio de las lenguas en las comunicaciones internas escritas (%)

	Documentos informales			Documentos oficiales			Documentos de reuniones		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>									
Ayuntamientos + mancomunid.	37,3	4,9	57,8	27,1	31	41,9	26,7	26,3	47
Diputaciones forales	23,6	7,5	68,9	11,1	31,2	57,8	12,5	19,5	68
Gobierno Vasco + org. autónom.	29,1	5,4	65,6	18,6	32,9	48,5	17,7	18,9	63,5
Otras	48,9	5,2	45,9	42,5	33	24,5	45,1	22,4	32,5
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
Álava-Araba	9,2	2,3	88,5	3,5	24,9	71,6	3,8	15,8	80,4
Bizkaia	23,9	6,2	69,8	15,8	30,1	54,1	15,3	20,4	64,3
Gipuzkoa	62,3	7,2	30,5	45,6	37,1	17,3	22	24	53,9
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
<45 %	14,3	4,4	81,3	6	29,3	64,7	5,6	17,7	76,7
45 %-70 %	52,2	8,9	38,9	34,1	42,5	23,4	33,7	34,9	31,4
>70 %	82	4,1	13,9	74	15,4	10,6	68,3	26,1	5,5

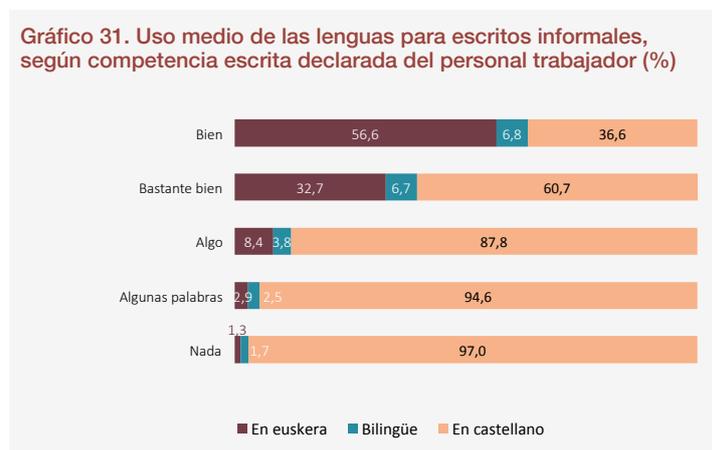
Fuente: Siadeco, 2017.

Lengua en que se escriben los documentos de las reuniones de trabajo: casi un cuarta parte suele ser en euskera, y otro tanto en las dos lenguas. En cambio, algo más de la mitad de los documentos en las reuniones de trabajo se redactan únicamente en castellano. Si observamos al ámbito institucional, es en el grupo *Otras* donde se utilizan más documentos en euskera (45 %); le siguen los ayuntamientos con un 27 %. En cambio, en el Gobierno Vasco y en las diputaciones algo más de seis de cada diez documentos se escriben únicamente en castellano, según el personal trabajador. Se han analizado también las diferencias en función del territorio, pero en todas más de la mitad son únicamente en castellano –en Gipuzkoa, el 22 % de los documentos son únicamente en euskera–. Se aprecia un equilibrio en la tercera zona sociolingüística –un tercio en euskera, un tercio en castellano y un tercio en ambas lenguas–, y en la cuarta zona dos de cada tres son únicamente en euskera, uno de cada cuatro en ambas lenguas, y un 6 % únicamente en castellano.

Analizando los escritos oficiales y los procedimientos, los que están en euskera mantienen un porcentaje similar (24 %), y los que son únicamente en castellano presentan un porcentaje menor (45 %). El modelo bilingüe gana fuerza y llega casi a un tercio. Si se analizan los datos en función del ámbito institucional, en la mayoría de los casos están en cabeza los que están únicamente en castellano, excepto en las instituciones englobadas en el grupo *Otras*. Es en las diputaciones donde se presentan un menor número de documentos oficiales únicamente en euskera: Un 11 % –un 31 % en ambas lenguas; un 58 % en castellano únicamente–. En lo que respecta a las zonas sociolingüísticas, en la cuarta zona tres de cada cuatro están en euskera –un 15 % en ambas lenguas; un 11 % en castellano–, y en la tercera zona un tercio se presenta en únicamente en euskera –un 43 %; un 23 % en castellano únicamente–. También se han solicitado en las instituciones los datos relativos a la utilización lingüística en los escritos oficiales y los procedimientos, pero la mayoría no posee esa información (76 %). Según los que sí han facilitado datos, son en castellano el 45 % de los documentos, un 24 % en euskera y un 32 % en ambas lenguas.

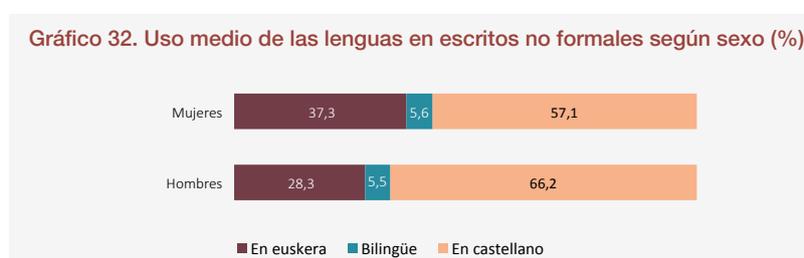
En cuanto a las instituciones, se ha preguntado expresamente en qué lengua se gestionan los procedimientos correspondientes a los escritos presentados en euskera por la ciudadanía. Tres de cada cuatro no posee datos. Según los que sí han facilitado datos, más de la mitad las gestionan en euskera (54 %); un 30 % en ambas lenguas, y un 16 % en castellano únicamente.

Si se tienen en cuenta los escritos no formales, existen ciertas diferencias. En comparación con los documentos oficiales y los documentos de reuniones, son menos los que están en ambas lenguas, un 6 %. Por tanto, ganan peso los documentos que están únicamente en euskera (34 %) y los que están únicamente en castellano (61 %). En los ayuntamientos y en la Diputación de Gipuzkoa más de la mitad son únicamente en euskera (62 %), y, también, en las instituciones de la tercera y cuarta zona sociolingüística (un 52 % en la tercera; un 82 % en la cuarta). Sí que existe una relación entre esos datos y la competencia lingüística del personal trabajador. Entre los que escriben *bien*, más de la mitad escriben en euskera los documentos informales (57 %). Entre los que escriben *bastante bien* el porcentaje baja a un 33 %. En los demás, baja aún más.



Fuente: Siadeco, 2017.

Se ha analizado el uso lingüístico en los documentos no oficiales en función del sexo. Comparando con los hombres, las mujeres utilizan más el euskera en ese tipo de documentos: hay una diferencia de nueve puntos en la utilización.



Fuente: Siadeco, 2017.

Escriben en euskera un cuarto de los documentos de reuniones y documentos oficiales. La mayoría de los documentos de reuniones suelen estar únicamente en castellano. En cambio, en los documentos oficiales el bilingüismo aumenta, a pesar de que los porcentajes de los escritos únicamente en castellano sigan siendo superiores. Por su parte, el bilingüismo pierde fuerza en los documentos informales, y, en cambio, ganan fuerza los que están escritos únicamente en castellano y únicamente en euskera. El mayor uso del euskera se observa en las instituciones englobadas en el grupo *Otras*: son más los documentos de reuniones escritos únicamente en euskera que, incluso, los escritos únicamente en castellano. En lo respectivo al uso de euskera, hay una diferencia importante desde los documentos informales a los documentos de reuniones: En Gipuzkoa, por ejemplo, el 62 % de los documentos informales son en euskera, y en los documentos de reuniones, un 22 %.

#### 4.1.2. Uso oral

También se ha observado el uso oral para poder analizar la comunicación interna:

- La lengua de las reuniones de trabajo: lengua en que se realizan las reuniones de trabajo.

- Las relaciones verbales entre el personal: la lengua utilizada con los compañeros y compañeras de trabajo
- Relaciones con representantes políticos: lengua empleada por el personal con responsables políticos del organismo



Fuente: Siadeco, 2017.

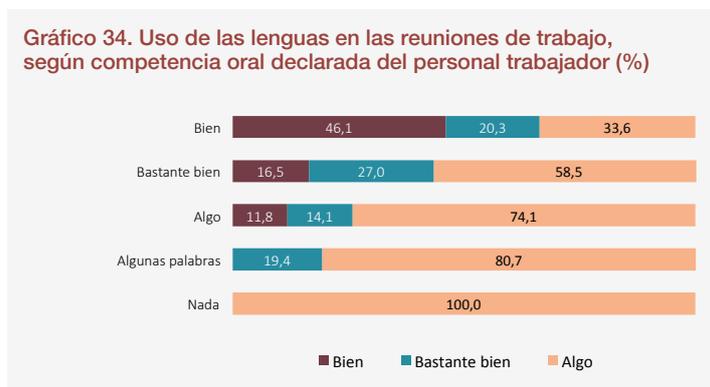
Tabla 17 Uso lingüístico de las relaciones verbales en las comunicaciones internas (%)

	Reuniones de trabajo			Con compañeros y compañeras			Con representantes políticos		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>									
Ayuntamientos + mancomunid.	30,9	7,9	61,2	31,5	11,7	56,8	40,7	9,4	49,9
Diputaciones forales	16,6	6,6	76,9	20,5	15,9	63,7	24,8	9,5	65,7
Gobierno Vasco + org. autónom.	16,4	5,9	77,6	21,4	15,1	63,5	29,7	9,9	60,5
Otras	43,4	4,8	51,8	42,1	13,5	44,4	48,3	7,9	43,8
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
Álava-Araba	3,3	2,3	94,4	4,8	10	85,3	7,8	5,2	87,1
Bizkaia	15,9	7,2	76,9	18,5	12,2	69,3	27	8,7	64,2
Gipuzkoa	56,9	11,4	31,7	58,7	16,6	24,7	68,6	12,7	18,8
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
<45 %	6,3	3,5	90,2	8,6	11,8	79,6	8	6	86
45 %-70 %	43,1	12,3	44,6	46,1	15,8	38,1	56,3	15,6	28,1
>70 %	78,9	14,8	6,3	79,2	11,8	9	90,5	7,8	1,7

Fuente: Siadeco, 2017.

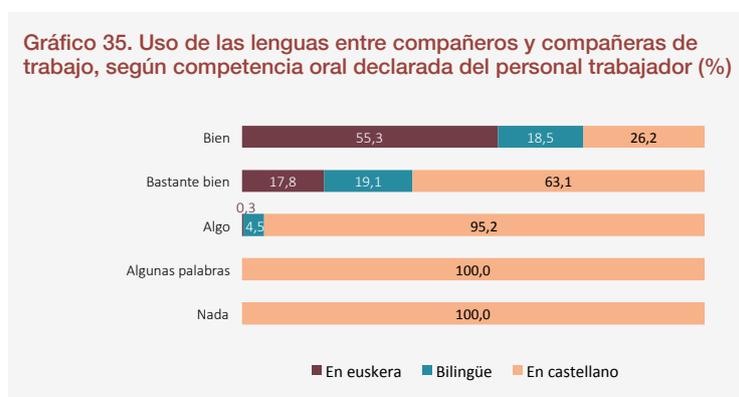
Se les ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras de las instituciones públicas sobre la lengua en la que realizan las reuniones de trabajo, en el caso del personal que mantiene tales reuniones. Dos de cada tres han respondido que las reuniones que tienen en el centro de trabajo son *sobre todo o completamente* en castellano. Un cuarto los suelen tener en euskera, y un 7 % en ambas lenguas. Si se toma en consideración el ámbito institucional, es en el grupo Otras donde se hacen más reuniones en euskera, pero en esas instituciones también más de la mitad de las reuniones se realizan únicamente en castellano. Donde menos reuniones en euskera se hacen es en el Gobierno Vasco y en las diputaciones forales: uno de cada seis. También se ha analizado la información relativa a las reuniones de trabajo en función de la competencia lingüística de los trabajadores y las trabajadoras. Son los y las que hablan bien en euskera los que suelen tener la mayoría de las reuniones de trabajo en euskera (46 %), y, a su vez, los y las que tienen menos reuniones en castellano (34 %). Entre el personal

que tiene una menor competencia lingüística la diferencia es mayor: los y las que hablan bastante bien en euskera la mayoría suele tener las reuniones en castellano (59 %), y la minoría en euskera (17 %).



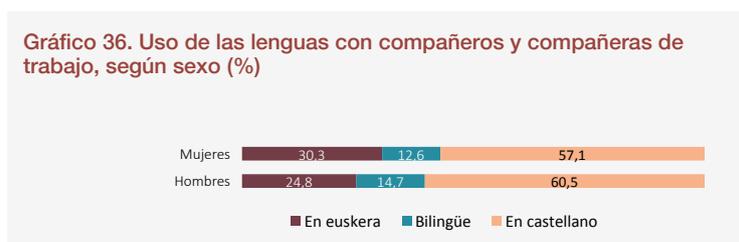
Fuente: Siadeco, 2017.

En las conversaciones entre compañeros y compañeras la utilización del euskera (28 %) y de ambas lenguas (14 %) es mayor que en las reuniones de trabajo, a pesar de que la mayoría de los trabajadores y las trabajadoras tienen las conversaciones únicamente en castellano (59 %). Se observa un uso equilibrado del euskera y el castellano en las instituciones englobadas en el grupo *Otras* –en ese caso, utilizan algo menos el euskera entre compañeros y compañeras en comparación con el uso en las reuniones de trabajo–. Si se observan los datos en función de la competencia lingüística de los trabajadores y las trabajadoras: de los y las que hablan bien en euskera más de la mitad suele hablar en euskera con los compañeros y compañeras (% 55). En la medida que la capacidad lingüística descende, la utilización del euskera cae entre los y las que hablan bastante bien: de ellos el 18 % habla con los compañeros y las compañeras en euskera, y el 63 % lo hace únicamente en castellano.



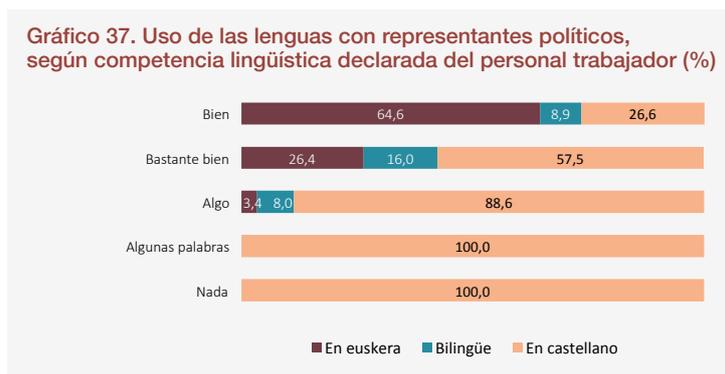
Fuente: Siadeco, 2017.

Si se observa la utilización lingüística entre compañeros y compañeras en función del sexo, se confirma que las mujeres hablan más en euskera que los hombres.



Fuente: Siadeco, 2017.

El personal emplea con más frecuencia el euskera cuando se dirige a representantes políticos, según datos proporcionados por el propio personal. El 37 % lo hace principalmente o (casi) siempre en euskera, el 54 % principalmente o (casi) siempre en castellano, y el 9 % en las dos lenguas –en la misma medida euskera que castellano–. Si se comparan las relaciones entre compañeros y compañeras y las relaciones entre el personal trabajador y representantes políticos, la tendencia es que se habla más en euskera entre el personal trabajador y representantes políticos, excepto en el primera y en la segunda zona sociolingüística. Si se comparan las relaciones con los representantes políticos con las reuniones de trabajo, en todos los casos es superior el uso del euskera en las conversaciones con los representantes políticos. Si se observan los datos en función de la competencia lingüística de los trabajadores y trabajadoras, se nota que el uso del euskera es mayor que en las relaciones entre compañeros y compañeras –excepto entre los y las que no saben *nada* o solamente saben *pocas palabras*: esas personas no hablan nada en euskera–.

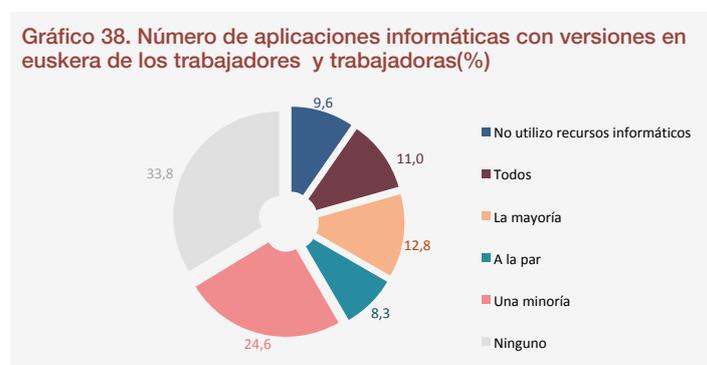


Fuente: Siadeco, 2017.

Son pocos los que afirman utilizar en las relaciones verbales el euskera en la misma medida que el castellano, y, sobre todo, toma fuerza el uso oral del castellano principalmente y del uso del castellano únicamente: dos tercios de los trabajadores y trabajadoras han expresado que suelen hablar en castellano en las reuniones de trabajo, y tres de cada cinco afirman que proceden de esa misma manera con los compañeros y compañeras. En cambio, el uso del euskera está en torno a un cuarto. El mayor uso del euskera se da en las instituciones englobadas en el grupo *Otras*, pero si observamos las relaciones verbales, el uso del castellano es superior excepto en las relaciones con los representantes públicos. El mayor uso oral del euskera es, precisamente, el que se realiza entre el personal trabajador y los representantes políticos: El 37 % de los trabajadores y trabajadoras ha indicado que *siempre o casi siempre* hablan en euskera con los representantes políticos.

#### 4.1.3. Aplicaciones informáticas

También se han analizado las aplicaciones informáticas, en relación a la lengua escrita del trabajo, esto es, en la lengua de las aplicaciones informáticas que más utilizan los trabajadores y trabajadoras.



Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 18 Versiones en euskera de las aplicaciones informáticas

	Versiones en euskera de las aplicaciones informáticas					
	Todas	La mayoría	A la par	Una minoría	Ninguna	No utilizo recursos informáticos
Ámbito institucional						
Ayuntamientos + mancomunid.	9,8	11,3	7,8	25,2	33,5	12,5
Diputaciones forales	10,6	14,4	8	20,2	39,3	7,5
Gobierno Vasco + org. autónom.	13,8	13,5	7,5	24,1	32,8	8,3
Otras	11,3	15,1	13,2	32,2	25,2	3
Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)						
Álava-Araba	2,4	3,2	3,3	25,1	54	12,1
Bizkaia	5,9	7,7	5,9	26,8	43,4	10,2
Gipuzkoa	21,8	25,5	13,8	17,5	10	11,3
Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)						
<45 %	4,1	6,4	4,4	26,7	49,1	9,3
45 %-70 %	20	21,3	14,8	17,1	16,6	10,1
>70 %	14,4	18,3	7,2	24,9	14,1	21,2

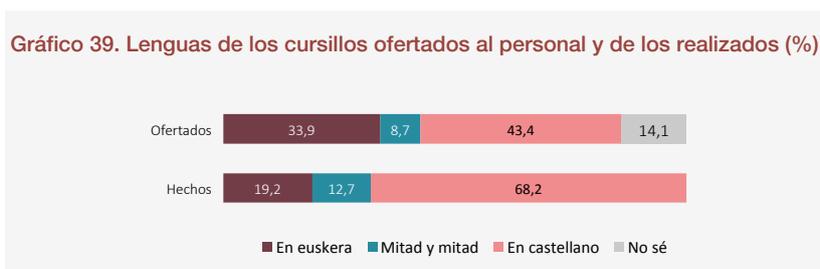
Fuente: Siadeco, 2017.

El 24 % de los trabajadores y trabajadoras disponen de versiones en euskera de todas o de la mayoría de las aplicaciones informáticas que más utilizan, pero el 34 % no dispone de ninguna, y en el caso del 25 % dispone de versiones en euskera en una minoría de las aplicaciones.

También se les ha solicitado datos relacionados con las aplicaciones informáticas a la persona interlocutora de las instituciones públicas: concretamente se les ha preguntado cuántos puestos de trabajo tienen instalados aplicaciones en euskera. De acuerdo con la información obtenida, el 46 % ya tiene aplicaciones en euskera. Si se toman en consideración los datos en función del ámbito institucional, las diputaciones aparecen en cabeza. Tienen instaladas aplicaciones en euskera en el 90 % de los puestos de trabajo. En cambio, hay que tomar en cuenta que de las diputaciones solo la de Gipuzkoa ha facilitado información sobre las aplicaciones. En los demás ámbitos ocurre lo siguiente: en los ayuntamientos y mancomunidades posee las aplicaciones en euskera el 49 %; en las instituciones del grupo *Otras*, el 29 %; y en el Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, el 22 %. Si se analiza en función de los territorio, hay novedades: Es en Gipuzkoa donde se dan los mayores porcentajes de trabajadores y trabajadoras que poseen aplicaciones en euskera (79 %), pero le sigue de cerca Álava, con un 77 %; Bizkaia, en cambio, se sitúa notablemente por detrás (22 %).

#### 4.1.4. Formación

En este apartado se han analizado los cursos de formación de los trabajadores y las trabajadoras de los organismos públicos: qué lugar han ocupado los idiomas en la oferta de cursos y en los que han elegido los trabajadores y las trabajadoras. Las respuestas han sido proporcionadas por el personal que durante el último año ha participado en algún curso (72 %).



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 19 La situación lingüística de los cursos ofertados al personal y los cursos realizados**

	Ofertados				Realizados		
	Eusk	Mitad y mitad	Cast	No sé	Eusk	Mitad y mitad	Cast
<b>Ámbito institucional</b>							
Ayuntamientos + mancomunid.	31,9	9,2	45,1	13,9	20,1	12,8	67,1
Diputaciones forales	27,6	8,8	50	13,6	11	14,9	74,1
Gobierno Vasco + org. autónom.	25,2	10,2	41,7	23	10,2	10,2	79,6
Otras	66,9	4,7	24,9	3,5	47,2	10,9	41,8
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>							
Álava-Araba	12,5	8	62,1	17,4	4,8	9,9	85,4
Bizkaia	20,2	9	56,7	14,1	8,9	11,8	79,3
Gipuzkoa	58,7	9	47,1	13,8	37,3	19,3	43,4
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>							
<45 %	15,5	9,2	60,4	14,9	5,8	9,9	84,3
45 %-70 %	53,1	10	25,2	11,7	29,8	21,2	48,9
>70 %	56,9	5,7	26,9	12,4	45,6	16,4	38

Fuente: Siadeco, 2017.

Si se analiza la oferta de cursos, un tercio afirma que la mayoría de los cursos o todos los cursos se les han ofertado en euskera. Hay una gran diferencia en función del ámbito institucional; por ejemplo, en las instituciones del grupo *Otras* dos de cada tres han afirmado que la mayoría o la totalidad de la oferta de cursos es en euskera –en ese grupo se encuentran los organismos relacionados con la educación–. En las demás instituciones, es en el Gobierno Vasco donde la oferta en euskera es la más discreta (25 %), y se encuentra en esa institución, además, la mayor proporción de personal trabajador que desconoce en qué idioma se ofertan los cursos (23 %).

Si se observan los cursos realizados, los cursos realizados en castellano superan a los ofertados (68 %), y es menor en los realizados en euskera (19 %). Además, se observa esa bajada en todos los ámbitos institucionales, territorios y zonas sociolingüísticas. Se ha analizado la lengua en que han recibido los cursos en función de la competencia lingüística del personal. Los trabajadores y trabajadoras que hablan *bien* en euskera son los y las que han recibido los cursos en euskera en su totalidad o sobre todo: 35 %. De todas maneras, más de la mitad de esos trabajadores y trabajadoras también han recibido la mayoría o la totalidad de los cursos en castellano. La situación es peor entre los que hablan en euskera bastante bien: tres de cada cuatro los reciben en castellano.

## 4.2. Relaciones externas

En este apartado se va a analizar la lengua que utilizan los organismos públicos en sus relaciones con otro agentes: no con la ciudadanía individualmente –eso ya se ha analizado en el apartado de la lengua de servicio–, sino las relaciones que mantienen con las demás instituciones públicas y empresas.

### 4.2.1. Las relaciones entre instituciones públicas

En primer lugar se analizarán las relaciones entre instituciones públicas, con estas variables:

- Documentos escritos recibidos por parte de otros organismos: lengua en que llegan los documentos enviados desde otras instituciones
- Documentos escritos enviados a otros organismos: lengua en que se remiten los documentos a otras instituciones, teniendo en cuenta también las traducciones
- Actividad oral con otros organismos: lengua empleada por el personal con trabajadores y trabajadoras de otras instituciones



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 20. Uso medio de las lenguas que hacen las instituciones públicas en las relaciones con otras instituciones (%)**

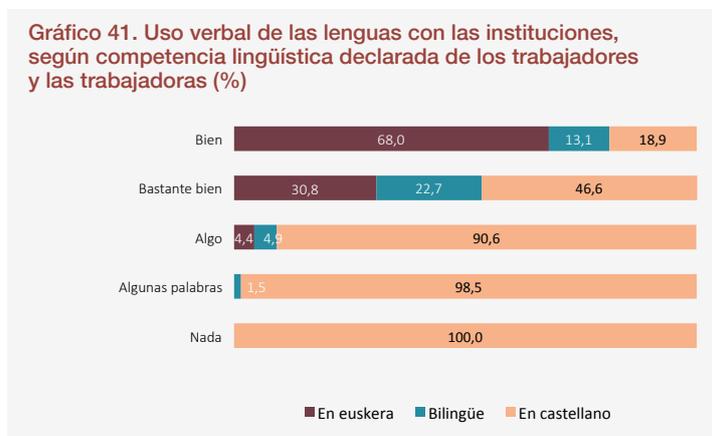
	Escritos desde instituciones			Escritos a instituciones			Relación verbal con instituciones		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>									
Ayuntamientos + mancomunid.	13,9	69,1	17	26,3	45	28,7	44,8	11,7	43,5
Diputaciones forales	12,6	62,2	25,2	9,9	61,5	28,6	30,5	12,6	57
Gobierno Vasco + org. autónom.	11,8	60,6	27,7	11,4	59,4	29,2	31	18,2	50,8
Otras	25,3	61,7	13	39,9	49,7	10,4	56,3	8,4	35,3
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
Álava-Araba	4,9	63,1	32,1	5	33,6	61,5	9,4	6	84,6
Bizkaia	7,5	72,5	20	12,9	57,9	29,2	29,2	15,2	55,6
Gipuzkoa	27,6	61,8	10,5	45,4	45,9	8,7	78,1	10,2	11,7
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
<45 %	4,7	70,1	25,3	4,9	51,2	43,9	15,6	11,6	72,9
45 %-70 %	20,9	67,1	12	31,8	54,9	13,3	66,7	12,7	20,6
>70 %	35,7	54,8	9,5	65,4	29	5,6	86,2	11,9	1,8

Fuente: Siadeco, 2017.

En lo que respecta a los documentos recibidos desde las instituciones, se hace evidente la fuerza que tiene el modelo bilingüe en las relaciones por escrito: casi dos documentos de cada tres que llegan a las instituciones lo hacen en los dos idiomas. Los que son únicamente en castellano son el 20 %, y los que son únicamente en euskera son el 15 %. Si se analizan los documentos recibidos únicamente en euskera, donde mayor porcentaje se observa es en los del grupo *Otras* (25 %), y en Gipuzkoa (28 %). De todos modos, siempre por debajo del porcentaje de los documentos bilingües. Se ha solicitado esa información en las propias instituciones, pero la mayoría carece de ella. Un tercio ha facilitado los datos, y muestran una situación más favorable para el castellano que lo mostrado por los trabajadores y las trabajadoras: el 48 % de los documentos en los dos idiomas, el 42 % únicamente en castellano, y el 11 % únicamente en euskera.

Si se les pregunta sobre los documentos escritos enviados a otras instituciones, en la información facilitada por el personal trabajador se observa que se impone el modelo bilingüe (51 %), pero en una medida menor que los que reciben desde otras instituciones. En cambio, muestran mayores porcentajes los que son únicamente en castellano (27 %) y los que son únicamente en euskera (22 %). Si se analizan los enviados, también se observa una diferencia en los del grupo *Otras* y en Gipuzkoa. También se les ha solicitado información a los responsables institucionales, y la mayoría la ha facilitado (72 %). Según ellos y ellas, se impone el modelo bilingüe (61 %) y las comunicaciones escritas únicamente en castellano suponen un cuarto del total (26 %). La diferencia la encontramos en los escritos en euskera: según el personal trabajador es el 22 %, y según los datos de las instituciones es un 13 %.

Respecto a la comunicación verbal con las instituciones, tiene un peso mucho menor que en el escrito la modalidad bilingüe (13 %), y porcentualmente es mayor la comunicación que se hace únicamente en euskera (40 %) y la que se hace únicamente en castellano (47 %). En función del ámbito institucional, el mayor uso del euskera se da en el grupo *Otras*, superior a la mitad (56 %), y en las instituciones de Gipuzkoa también tiene un peso notable (78 %). Si se relaciona el uso que hacen los trabajadores y las trabajadoras en las relaciones verbales entre instituciones, se observan ciertas diferencias. Los y las que hablan *bien* en euskera son los que más lo utilizan (68 %); cuando el nivel es *bastante bueno* se reduce en más de la mitad el uso (31 %)



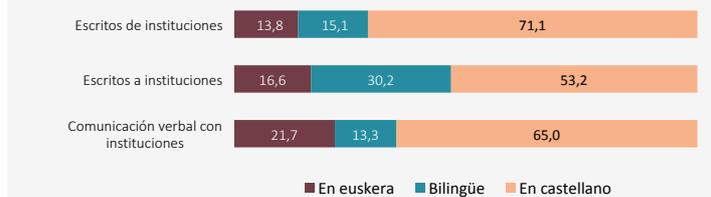
Fuente: Siadeco, 2017.

#### 4.2.2. Relaciones con las empresas

Se ha realizado el mismo análisis sobre las relaciones con las empresas (suministradores, empresas de servicios, instituciones financieras...), con estas variables:

- Documentos escritos recibidos desde las empresas: lengua en la que llegan los documentos enviados desde empresas
- Documentos escritos enviados a empresas: lengua en que se remiten los documentos a empresas, teniendo en cuenta también las traducciones
- Actividad oral con empresas: lengua empleada por el personal con los trabajadores de las empresas

**Gráfico 42. Uso medio de las lenguas en las relaciones escritas y orales de las instituciones públicas con empresas (%)**



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 21. Uso medio de las lenguas por escrito y verbalmente en las relaciones entre las instituciones públicas y las empresas (%)**

	Escritos de empresas			Escritos a empresas			Relación verbal con las empresas		
	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>									
Ayuntamientos + mancomunid.	15,1	16,9	68	21,5	30,2	48,3	26,4	12,4	61,2
Diputaciones forales	10,1	13,3	76,5	9,2	37,3	53,5	14,9	15,3	69,8
Gobierno Vasco + org. autónom.	11,9	13,7	74,4	12,2	26,2	61,6	14,3	13	72,6
Otras	16,9	12,8	70,3	15,6	24,6	59,8	24	14,7	61,2
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
Álava-Araba	4,9	10,5	84,5	4,2	16,7	79,2	3	6,6	90,4
Bizkaia	7,5	15,5	77	7,2	40,5	52,3	13,2	10,9	75,9
Gipuzkoa	29,1	20,1	50,8	41,7	31,6	26,7	50	20,5	29,5
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>									
<45 %	5,5	13,1	81,4	4	30,4	65,6	6,5	7,5	86
45 %-70 %	22,6	18,3	59,1	29,1	38,8	32,2	34,2	20	45,8
>70 %	31,6	23,5	44,9	55,4	27,9	16,7	67,5	21,1	11,4

Fuente: Siadeco, 2017.

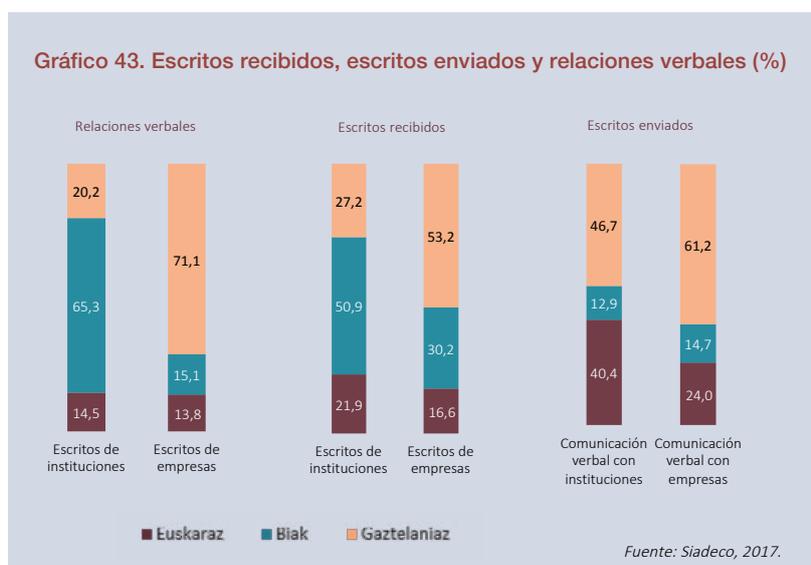
En relación a los documentos escritos enviados desde las empresas, las instituciones públicas reciben siete de cada diez únicamente en castellano. Los que se reciben en euskera son el 14 %, y los que se reciben en ambas lenguas son el 15 %. Esa estructura es similar en todos los ámbitos institucionales. En las instituciones de Gipuzkoa son el 29 % los escritos recibidos únicamente en euskera, y son el 51 % los recibidos únicamente en castellano. En Álava y en Bizkaia los recibidos únicamente en euskera están por debajo del 8 %. A su vez, según la información de las instituciones –solo ha facilitado los datos el 26 %–, las empresas sobre todo remiten los documentos en castellano únicamente (63 %). Los documentos bilingües representan un cuarto (26 %), y los redactados únicamente en euskera son casi uno de cada diez (9 %).

A la hora de enviar a las empresas documentos escritos, ganan terreno, sobre todo, los escritos en ambas lenguas (30 %), pero la mayoría son únicamente en castellano (53 %). En lo que respecta al ámbito institucional, los ayuntamientos son los que más documentos envían a las empresas únicamente en euskera (22 %). La influencia de la competencia lingüística aflora en cuanto se analizan los datos en función del territorio y la zona

sociolingüística. En cambio, los datos proporcionados por las instituciones reflejan una situación más favorable para el euskera que los datos del personal trabajador: en ambas lenguas, 58 %; únicamente en castellano, 33 %; y únicamente en euskera, 9 %. Se debe de tener en cuenta que la información oficial de las instituciones es más limitada: la mitad (51 %) ha proporcionado información relativa a lo enviado por escrito a las empresas.

Si se toman en consideración las relaciones verbales con las empresas, el euskera gana peso. El 22 % de la plantilla de las instituciones públicas ha expresado que se ha relacionado en euskera con las empresas. Las uso del euskera en las relaciones verbales están aumentando en la totalidad de ámbitos institucionales, territorios y zonas, excepto en las instituciones de Álava. Se está reduciendo la tendencia de utilizar el ambas lenguas en la comunicación verbal, y con ello está aumentando el uso del euskera únicamente y el uso del castellano únicamente. La excepción es la cuarta zona sociolingüística: se observan menos comunicaciones únicamente en castellano verbalmente que por escrito.

La diferencia es notable en las relaciones externas en función de si se trata de relaciones con otras instituciones o con empresas: se utiliza mucho más castellano con las empresas. En cuanto a las instituciones, está enraizado el uso del modelo bilingüe, y en el uso exclusivo del euskera o del castellano hay una diferencia de seis puntos. En la relación con las empresas, en cambio, hay una gran diferencia: las empresas envían únicamente en castellano siete de cada diez documentos, y las propias instituciones remiten más de la mitad de los documentos a las empresas únicamente en castellano –el uso del modelo bilingüe aumenta del 15 % al 30 % cuando los documentos son enviados por la institución–. En cuanto al uso oral, decrece el peso del uso equilibrado del euskera y el castellano; en las relaciones con las instituciones, el uso del euskera o el castellano tienen una diferencia de alrededor de seis puntos. En cambio, con las empresas el castellano ocupa un 61 %, y el euskera, un 24 %.



### 4.3. Gestión lingüística

En este apartado se analiza la gestión lingüística en las instituciones públicas. Por un lado, se han recogido datos en torno a los criterios lingüísticos; por otro, se les ha solicitado al personal y a la persona interlocutora de las instituciones públicas que valoren la evolución del uso del euskera.

#### 4.3.1. Lengua de producción

Se les ha preguntado a los trabajadores en torno a su lengua de producción: la lengua en que crean los textos –documentos, impresos, mensajes electrónicos...– que redactan en su trabajo.

Gráfico 44. Lengua de producción media de los trabajadores (%)



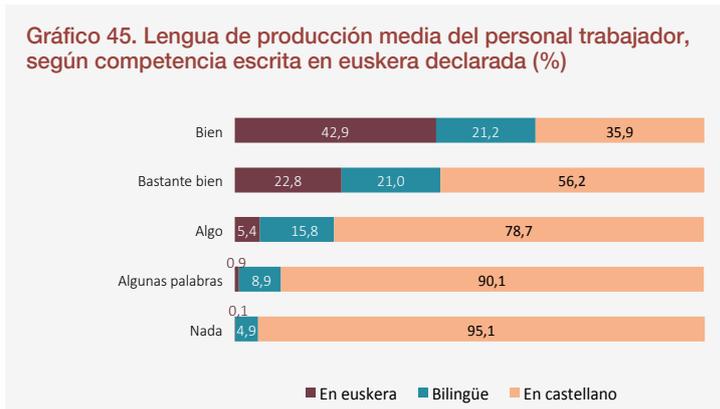
Fuente: Siadeco, 2017.

Tabla 22. Lengua media de producción de los trabajadores (%)

	Lengua de producción		
	Eus	Biling	Cast
<b>Ámbito institucional</b>			
Ayuntamientos + mancomunid.	26,9	16,3	56,8
Diputaciones forales	19,4	18	62,6
Gobierno Vasco + org. autónom.	20,4	20,9	58,7
Otras	35,9	23,4	40,8
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>			
Álava-Araba	6,7	9,8	83,5
Bizkaia	16,3	18,2	65,6
Gipuzkoa	47,8	19,1	33,1
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>			
<45 %	9	15,9	75,1
45 %-70 %	36,7	20	43,3
>70 %	69,9	12,9	17,2

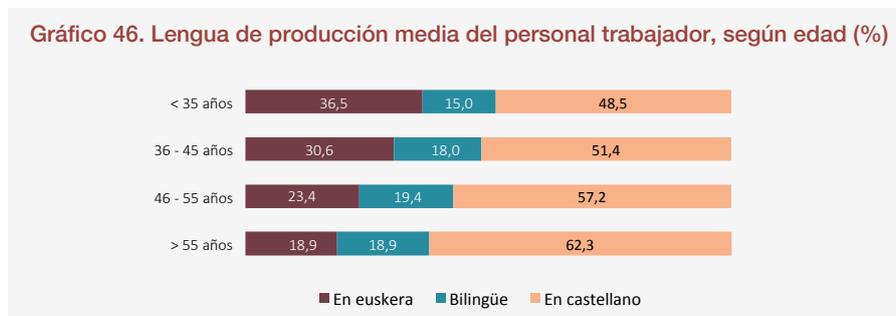
Fuente: Siadeco, 2017.

El castellano es la principal lengua de producción en las instituciones públicas (57 %), según los propios trabajadores y trabajadoras que producen esos contenidos. Los produce en euskera un cuarto del personal, y en ambas lenguas, una quinta parte del personal. El euskera como lengua de producción posee la mayor fuerza en las instituciones englobadas en el grupo Otras (36 %); en cambio, se da en las diputaciones el índice más bajo en euskera (19 %), y el índice más alto en castellano (63 %). Gipuzkoa y la cuarta zona sociolingüística mantienen una diferencia amplia respecto al resto. Se han analizado los datos sobre la lengua de producción en función de la aptitud para escribir de los trabajadores y trabajadoras. Existen diferencias. Entre los y las que son capaces de escribir bien, la creación en euskera es la que mayor porcentaje obtiene (43 %). Por debajo de ese nivel, el castellano es el idioma imperante. La tendencia de crear en ambas lenguas tiene más fuerza entre los que saben escribir *bien* o *bastante bien*: algo más que uno de cada cinco.



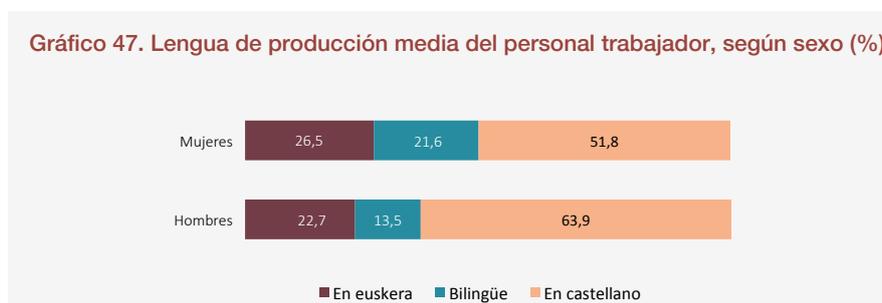
Fuente: Siadeco, 2017.

Se ha analizado la lengua en función de la edad de los trabajadores y las trabajadoras. Se percibe una evolución: cuanto más joven es el personal, más contenidos en euskera produce, y, a su vez, crean menos contenidos únicamente en castellano. A pesar de todo, la lengua de producción principal es el castellano únicamente en todos los casos.



Fuente: Siadeco, 2017.

Si se observa la lengua de producción en función del sexo, se confirma que el uso del euskera es mayor entre las mujeres. La creación únicamente en castellano es doce puntos superior en el caso de los hombres; en cambio, en el caso de la creación bilingüe, las mujeres se sitúan ocho puntos por encima, y en el caso de la creación exclusivamente en euskera, las mujeres están cuatro puntos por encima.



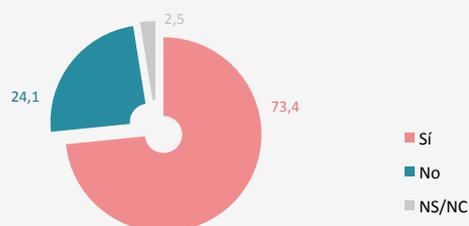
Fuente: Siadeco, 2017.

#### 4.3.2. Criterios lingüísticos

A la hora de analizar los criterios lingüísticos, se ha preguntado a la persona interlocutora de las instituciones si disponen de tales criterios y, en caso afirmativo, se les ha pedido que indiquen el grado de cumplimiento. Tres de cada cuatro tiene criterios; en las diputaciones forales la aplicación es total, y la menor aplicación se da en

ayuntamientos y en mancomunidades. Por territorios Gipuzkoa es donde más criterios se observan, pero si se toma en consideración la zona lingüística, la cuarta zona –aquella que tiene mayor porcentaje de vascohablantes– es la que menor implantación de criterios lingüísticos tiene.

**Gráfico 48. Existencia de criterios lingüísticos en las insituciones (%)**



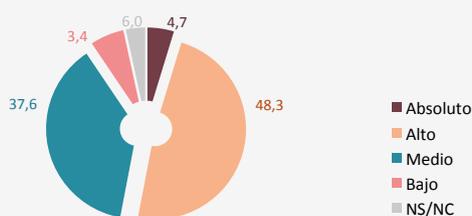
Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 23. Criterios lingüísticos de las instituciones (%)**

	Criterios lingüísticos		
	Sí	No	Ns/Nc
<b>Ámbito institucional</b>			
Ayuntamientos + mancomunid.	72,5	25,7	1,8
Diputaciones forales	100	0	0
Gobierno Vasco + org. autónom.	75	16,7	8,3
Otras	77,8	22,2	0
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>			
Álava-Araba	67,9	32,1	0
Bizkaia	73,7	25	1,3
Gipuzkoa	74,2	22,7	3
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>			
<45 %	75,5	24,5	0
45 %-70 %	79,1	16,3	4,7
>70 %	67,6	31,1	1,4

Fuente: Siadeco, 2017.

**Gráfico 49. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos (%)**



Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 24. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos por parte de las instituciones (%)**

	Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos				
	Cumplimiento absoluto	Alto	Medio	Bajo	Ns/Nc
<b>Ámbito institucional</b>					
Ayuntamientos + mancomunidad.	4,1	50,4	37,2	5	3,3
Diputaciones forales	0	0	66,7	33,3	0
Gobierno Vasco + org. autónom.	5,6	50	33,3	5,6	5,6
Otras	14,3	28,6	42,9	14,3	0
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>					
Álava-Araba	5,3	42,1	36,8	5,3	10,5
Bizkaia	3,6	35,7	50	7,1	3,6
Gipuzkoa	4,1	67,3	24,5	4,1	0
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>					
<45 %	5	27,5	45	12,5	10
45 %-70 %	2,9	47,1	47,1	2,9	0
>70 %	4	68	26	2	0

Fuente: Siadeco, 2017.

También se le ha preguntado al personal en torno a los criterios lingüísticos: por un lado, se les ha preguntado si conocen los criterios correspondientes a sus puestos de trabajo, y, por otro lado, se les ha preguntado si los cumplen. En lo que respecta al grado de conocimiento de los criterios, el 41,3 % de los trabajadores ha indicado que tiene un grado de conocimiento *bajo o ninguno*; el 44,5 % ha indicado que tiene un grado de conocimiento suficiente; y el 14,2 % ha indicado que tiene un grado de conocimiento alto. El grado de conocimiento de los criterios muestra una correlación con la competencia lingüística. Por tanto, se da en las instituciones englobadas en el grupo *Otras* el mayor grado de conocimiento –un 76 % tiene un grado de conocimiento *alto o suficiente*–; por territorios, en Gipuzkoa, con un 77 % –en Bizkaia un 51 %, y en Álava, un 46 %–; y por zonas sociolingüísticas, la que mayor grado de conocimiento muestra es la cuarta, con un 77 % –en la tercera, un 69 %; en la segunda, un 48 %–.

**Gráfico 49 bis. Conocimiento de los criterios lingüísticos por parte del personal (%)**



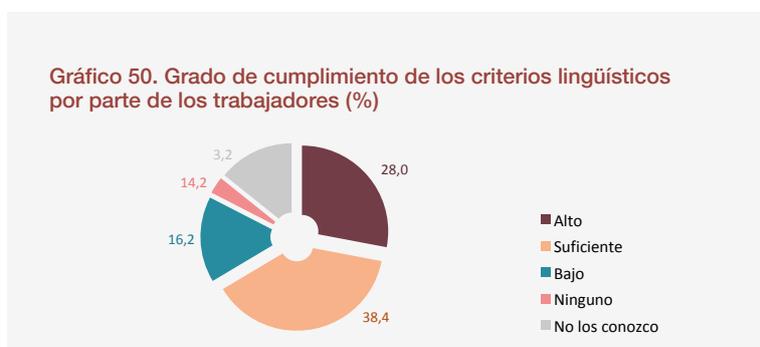
Fuente: Siadeco, 2017

**Tabla 24 bis. Grado de conocimiento de los criterios lingüísticos por parte del personal (%)**

	Conocimiento de los criterios			
	Alto	Suficiente	Bajo	Ninguno
<b>Ámbito institucional</b>				
Ayuntamientos + mancomunid.	15,5	43,5	31,5	9,4
Diputaciones forales	10,3	45,2	36,7	7,8
Gobierno Vasco + org. autónom.	13,3	39,9	38,6	8,2
Otras	18,5	57,3	21,3	2,8
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>				
Álava-Araba	7,1	39,2	43,5	10,2
Bizkaia	10,0	41,1	38,2	10,8
Gipuzkoa	25,1	51,9	18,0	5,0
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>				
<45 %	7,8	40,5	41,6	10,1
45 %-70 %	20,5	48,9	23,0	7,6
>70 %	27,6	49,7	16,6	6,2

Fuente: Siadeco, 2017.

**Gráfico 50. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos por parte de los trabajadores (%)**



Fuente: Siadeco, 2017.

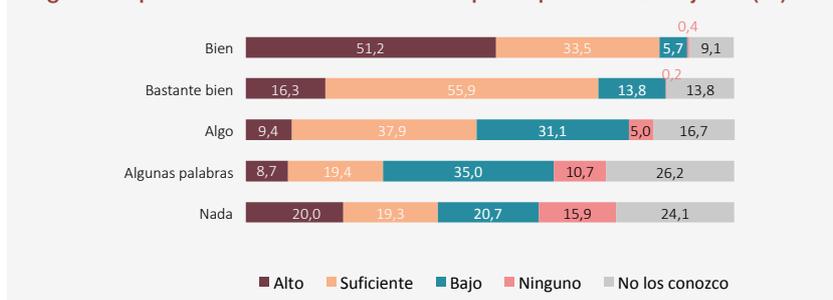
Tabla 25. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos por parte del personal (%)

	Cumplimiento de los criterios				
	Alto	Suficiente	Bajo	Ninguno	Desconoce
<b>Ámbito institucional</b>					
Ayuntamientos + mancomunid.	28,5	38,5	16,2	4,4	12,1
Diputaciones forales	20,2	41,6	16,8	1,3	20,2
Gobierno Vasco + org. autónom.	29,1	34,1	17,4	3,2	16
Otras	39,2	40,3	12,5	1,1	6,8
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>					
Álava-Araba	14,1	32,9	26,3	6,3	20,4
Bizkaia	22	39,7	16,8	3,6	17,9
Gipuzkoa	40,6	43,2	9	1,6	5,6
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>					
<45 %	18,1	37,2	20,9	4,3	19,6
45 %-70 %	31,8	44,3	12,5	2,7	8,7
>70 %	51,4	38,9	3,5	1,4	4,9

Fuente: Siadeco, 2017.

Por otro lado, en lo que respecta al grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos, la mayoría ha respondido que los cumple: el 28 %, *mucho*; el 38 %, *suficiente*. El grado de cumplimiento es más alto cuando la competencia lingüística en euskera es superior. Así pues, el mayor porcentaje de los que responden que cumplen los criterios en un grado *alto* o *suficiente* son trabajadores y trabajadoras de las instituciones englobadas en el grupo *Otras*, los trabajadores y trabajadoras de Gipuzkoa, y los y las que trabajan en la cuarta zona sociolingüística. También se observan diferencias cuando se analiza el grado de cumplimiento en función de la competencia lingüística del personal trabajador. Los y las que hablan bien son los y las que mejor conocen los criterios, y a medida que disminuye la aptitud, baja a su vez el grado de cumplimiento de los criterios. La excepción está final: los y las que *no saben nada* tienen un grado de cumplimiento superior a los y las que *saben algunas palabras*.

Gráfico 51. Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos, según competencia de euskera declarada por el personal trabajador (%)



Fuente: Siadeco, 2017.

### 4.3.3. Participación del personal en iniciativas para la normalización del euskera

Para conocer con que grado de participación se han realizado las iniciativas a favor de la normalización del euskera, se les ha preguntado a los trabajadores y a las trabajadoras sobre su grado de participación en el último año.



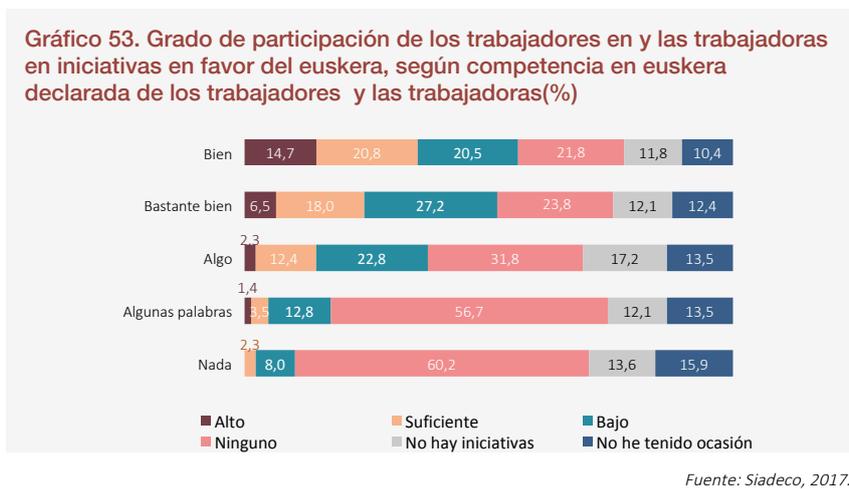
Fuente: Siadeco, 2017.

**Tabla 26. Grado de participación de los trabajadores y las trabajadoras en las iniciativas a favor de la normalización del euskera (%)**

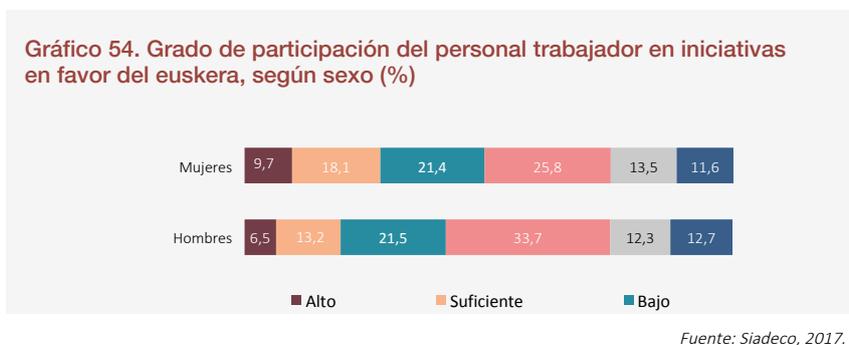
	Grado de participación en las iniciativas					
	Alto	Suficiente	Bajo	Ninguno	No hay iniciativas	No he tenido ocasión
<b>Ámbito institucional</b>						
Ayuntamientos + mancomunid.	8,9	17,8	20,2	28,9	12,6	11,7
Diputaciones forales	5,9	14,7	19,5	35,7	12,3	11,8
Gobierno Vasco + org. autónom.	7,2	12,5	22,6	28,7	15,4	13,6
Otras	14	19,7	29,2	15,2	10,7	11,2
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>						
Álava-Araba	3,5	13,3	18,4	36,9	16,5	11,4
Bizkaia	6,5	15,7	21,1	30,1	12,4	14,2
Gipuzkoa	13,3	20,7	19,1	28,7	10,1	8
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>						
<45 %	5,1	13,7	21	33,6	14	12,7
45 %-70 %	12,2	18,7	20,6	31,7	7,6	9,2
>70 %	11,8	27,1	13,2	16	18,1	13,9

Fuente: Siadeco, 2017.

Una cuarta parte de las y los empleados han tenido una participación *alta o suficiente* en los programas de normalización del euskera. Algo más de la mitad reconocen que su participación en las mismas ha sido *baja o ninguna*. La cuarta parte restante se halla excluida ya que o no se han organizado tales actividades en su organismo o no han tenido ocasión de participar. En los ámbitos de mayor capacitación lingüística se registra la mayor participación del personal: en los organismos del grupo *Otros* en Gipuzkoa y en la cuarta zona sociolingüística. Si se analizan los datos en función de la capacitación lingüística de las y los empleados, las diferencias son notables. La mayor participación corresponde a quienes hablan *Bien*: 36 % A medida que desciende la capacidad lingüística, lo mismo ocurre con la participación.



Asimismo se ha analizado la participación en función del sexo. La información obtenida muestra que es mayor la participación de las mujeres en las actividades: un 28 % de las mujeres tienen una participación *alta o suficiente*, frente a un 20 % de los hombres.



#### 4.3.4. Valoración de la evolución del uso del euskera en el organismo

Se han recogido las impresiones acerca de la evolución del uso del euskera en las instituciones, atendiendo a si ese uso ha aumentado o disminuido. Se han analizado dos tipos de uso: el escrito y el oral.

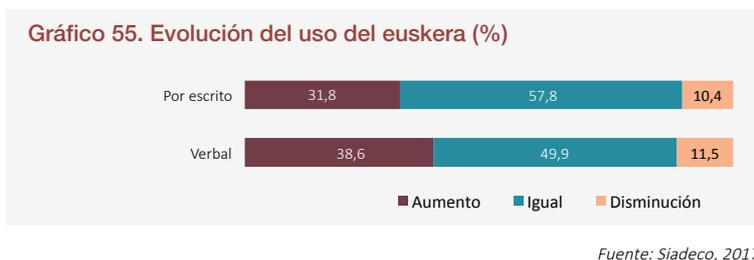


Tabla 27. Evolución del uso del euskera (%)

	Uso escrito			Uso oral		
	Aumento	Sin cambios	Disminución	Aumento	Sin cambios	Disminución
<b>Ámbito institucional</b>						
Ayuntamientos + mancomunid.	29,8	58,8	11,4	38,8	49,4	11,9
Diputaciones forales	35,3	54,6	10,1	39,9	48,7	11,3
Gobierno Vasco + org. autónom.	31,5	58,4	10,1	36,8	52	11,2
Otras	34,8	59	6,2	38,2	51,1	10,7
<b>Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>						
Álava-Araba	22,1	63,2	14,6	29,3	54,7	16
Bizkaia	27,6	58,7	13,7	34,3	51,7	14
Gipuzkoa	44,2	51,6	4,2	53,8	40,9	5,3
<b>Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)</b>						
<45 %	23,7	61,8	14,6	31,9	53,3	14,8
45 %-70 %	43,7	49,1	7,3	51,6	39,8	8,6
>70 %	39,6	57,6	2,8	44,1	51,7	4,1

Fuente: Siadeco, 2017.

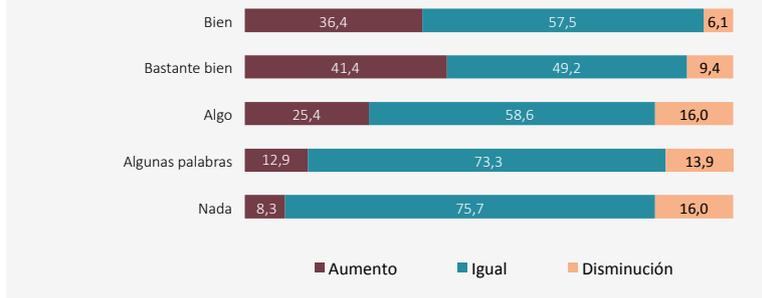
La mayoría de la plantilla considera similar el uso actual y el de hace cinco años, especialmente por escrito (58%). Entre quienes perciben un cambio, son tres veces más quienes creen que ha mejorado. Las dos modalidades, oral y por escrito, muestran una tendencia similar –son más, un 39%, quienes han percibido un avance en el uso oral–. En cuanto a ámbitos institucionales, el mayor avance lo perciben las plantillas de las diputaciones forales; por territorios, Gipuzkoa; y por zonas sociolingüísticas, los y las de la tercera zona. Tanto en el uso oral como en el escrito, encabezan la clasificación. Si se analizan los datos en función de la capacitación lingüística de los empleados y de las empleadas, quienes tienen escaso conocimiento del euskera tienden a ver invariable la situación; en cambio, entre quienes manejan el euskera con soltura son más quienes perciben avances. Quienes desconocen el euskera por completo son los y las que perciben más retroceso.

Gráfico 56. Evolución del uso oral del euskera, según competencia lingüística de los trabajadores y las trabajadoras (%)



Fuente: Siadeco, 2017.

**Gráfico 57. Evolución del uso escrito del euskera, según competencia lingüística del personal trabajador (%)**



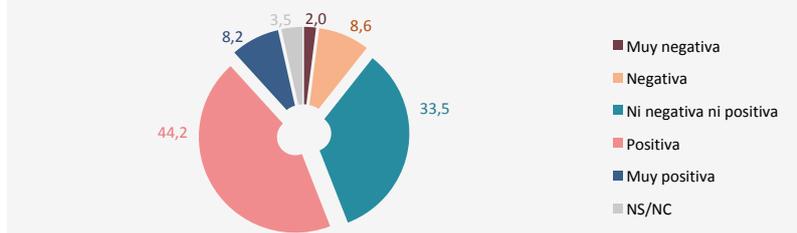
Fuente: Siadeco, 2017.

El castellano es la principal lengua de producción en las administraciones (57%), y la creación en euskera representa una cuarta parte. La bilingüe, el 18%. Si se desglosan los datos en función de la capacitación, lógicamente, la creación bilingüe y en euskera reposa sobre quienes hablan euskera bien o bastante bien. Ciertamente, la capacitación lingüística es una variable fundamental a la hora de enfocar la gestión lingüística desde la perspectiva de los empleados y las empleadas. Por ejemplo, las tendencias respecto a los perfiles lingüísticos: en líneas generales (aunque haya excepciones), cuanto menor es la capacitación lingüística, más modesto es el cumplimiento de los perfiles –por ejemplo, una cuarta parte de quienes no saben nada de euskera afirman desconocer qué requerimientos tiene su organismo, y un tercio afirma que los cumple poco o nada. Lo mismo ocurre con los programas para la normalización del euskera: a menor capacitación, menor participación. Y otro tanto acontece cuando se interroga acerca del uso del euskera: cuanto menor es la capacitación, son menos quienes perciben avances.

#### 4.3.5. La opinión del personal

Se ha solicitado a los empleados y empleadas que valoren la evolución del uso del euskera en el organismo en el que trabajan. Por una parte, se les ha pedido una valoración general por medio de respuestas cerradas, y por otra parte se les ha dado oportunidad de argumentar esa valoración.

**Gráfico 58. Valoración del personal trabajador sobre la evolución del uso del euskera en la institución (%)**



Fuente: Siadeco, 2017.

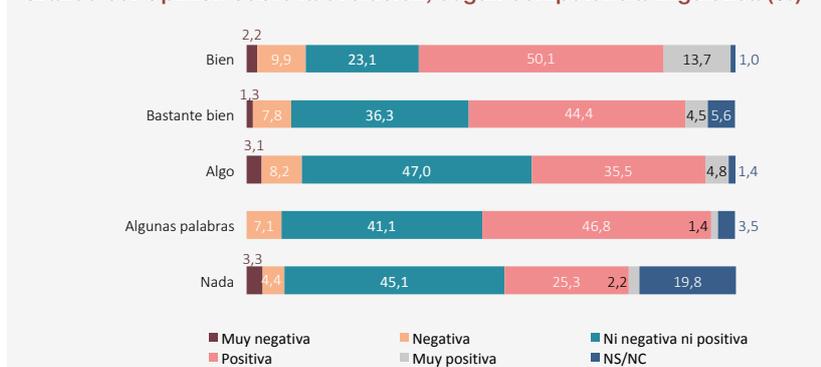
Tabla 28. Valoración del personal trabajador sobre la evolución de la institución

	Opinión sobre la evolución					
	Muy positiva	Positiva	Ni positiva ni negativa	Negativa	Muy negativa	Ns/Nc
Ámbito institucional						
Ayuntamientos + mancomunid.	9,6	45,5	30,4	7,3	2,1	5
Diputaciones forales	3,6	41,1	39,8	10,5	1,5	3,6
Gobierno Vasco + org. autónom.	6,6	38,1	40,5	10,6	2,6	1,6
Otras	14,6	57,3	19,7	6,7	1,7	0
Territorio (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)						
Álava-Araba	2,3	35,5	45,3	12,1	1,6	3,1
Bizkaia	4,2	39,1	38,6	9,6	2,9	5,5
Gipuzkoa	17,1	58,3	17,1	3,4	0,5	3,7
Zona sociolingüística (diputaciones, mancomunidades, ayuntamientos)						
<45 %	2,2	37,5	41,7	11,7	2,6	4,2
45 %-70 %	13,1	51,9	24,1	4,3	0,5	6,1
>70 %	21,5	58,3	14,6	1,4	2,1	2,1

Iturria: Siadeco, 2017.

La mayoría de los empleados y empleadas, un 52%, valora positivamente la evolución; son ostensiblemente menos, uno de cada diez, quienes creen que es negativa. Un tercio se sitúa a medio camino: *ni positiva ni negativa*. Por lo que respecta al ámbito institucional, es en el apartado de Otros y el de ayuntamientos y mancomunidades donde se manifiesta una impresión más positiva, y en Gipuzkoa, y en la cuarta zona sociolingüística. En líneas generales, a medida que se incrementa la capacitación lingüística de la plantilla crece la actitud positiva –aunque, ciertamente, entre quienes hablan bien se registra asimismo la actitud más negativa, pero siempre en términos muy inferiores a la positiva: un 12%–.

Gráfico 59. Opinión sobre la evolución, según competencia lingüística (%)



Fuente: Siadeco, 2017.

Se ha solicitado al personal trabajador que razone su valoración, dónde perciben el avance o retroceso.

Quienes han opinado que es **Muy negativa** (2%), han argumentado fundamentalmente que el uso del euskera en su organismo es muy reducido. Más concretamente, un tercio de quienes han señalado el poco uso del euskera, lo ha relacionado con los perfiles lingüísticos –asimismo, hay algunos empleados y empleadas que opinan que se otorga demasiada importancia al euskera, aunque dicha actitud resulta muy minoritaria en el conjunto de las opiniones–. Otras dos cuestiones sobresalen entre quienes muestran una actitud negativa: por una parte, se muestran críticos o críticas con sus responsables –especialmente quienes hablan euskera *bien*–, porque muchos de ellos o ellas no son vascohablantes; por otra parte, algunos trabajadores o algunas trabajadoras denuncian que no se les ha dado posibilidad de aprender euskera.

«Una vez sacado el perfil poco se hace para promover su uso en el trabajo» (Bastante bien)

«Quienes trabajamos aquí, una vez obtenido el PL que se exige para nuestro puesto de trabajo, dejamos de lado el euskera» (Bien)

«Porque no me dan la opción de estudiarlo en horas de trabajo» (Algo)

«Porque priorizan el saber euskera al saber desempeñar las funciones propias del puesto de trabajo» (Algo)

«Mi jefe no sabe euskera, no habla en euskera... Y lleva 25 años en la administración» (Algo)

«Las reuniones se desarrollan en castellano, porque los jefes no dominan el euskera. Los jefes no dominan el euskera de ninguna de las maneras; no resultan un buen ejemplo para promocionar el euskera en el trabajo» (Bien)

Quienes consideran **Negativa** la situación (9%), han mencionado fundamentalmente el poco uso: con gran diferencia, es la razón por la que consideran negativa la evolución. En conexión con el escaso uso, se registran en menor medida otros cinco argumentos: el problema de los perfiles lingüísticos –que una vez obtenida la aptitud no se emplea la lengua–, los cursos –que no existe una oferta suficiente para aprender euskera–, el poco interés por el euskera, y la falta de liderazgo de las personas responsables.

«No se habla» (Nada)

«No se habla» (Algunas palabras)

«No se utiliza» (Bastante bien)

«No se usa nada el euskera» (Bastante bien)

«Prácticamente solo se habla en castellano» (Bastante bien)

«Porque no se utiliza ni nadie lo estudia» (Bien)

«Se hace un esfuerzo para obtener los perfiles lingüísticos, pero falla el uso» (Bien)

«Porque el director sí sabe euskera (C2), pero no lo habla ni por asomo»

«El interés por el euskera es instrumental. Cuando se obtiene el nivel de euskera que demanda el puesto de trabajo, el interés de la mayoría se esfuma» (Bien)

«Aunque tengan el perfil lingüístico, la gente no se preocupa por la lengua después y suele haber problemas para llevar a cabo las tareas que hay que presentar en euskera» (Bien)

«Porque hay gente que tiene perfiles y demás pero no lo practican» (Algo)

- «No me han facilitado los cursos con horarios asequibles» (Algunas palabras)
- «Porque no favorecen cursos de euskera en horario laboral» (Bastante bien)
- «Porque hay menos cursos que antes» (Algo)
- «Porque hay muchas personas que desconocen el euskera» (Bastante bien)
- «Solo yo sé euskera aquí y nadie más está aprendiendo» (Bien)
- «En mi opinión, entre los políticos de mi organismo el euskera no es una prioridad» (Bien)
- «Falta voluntad, tanto entre las personas responsables como en la plantilla» (Bien)
- «No hay ganas ni fe por parte de los responsables políticos» (Bien)

Un tercio de la plantilla (34%) considera la evolución **Ni positiva, ni negativa**. En dicho grupo de opinión se constata principalmente el problema del uso: poca demanda de la ciudadanía, dificultad para alterar las costumbres... También se mencionan otros motivos: la existencia de limitaciones en la capacitación de la administración, insuficiente promoción del uso, limitación de la oferta de aprendizaje del euskera, o cuestiones relacionadas con los perfiles lingüísticos –que una vez logrados no se da el salto al uso–... En este grupo se hacen visibles los empleados y empleadas ajenos al euskera.

- «No es un tema que me llame la atención» (Nada)
- «Es una cuestión que no me había planteado nunca» (Bastante bien)
- «No pienso en la evolución del euskera, no creo que sea algo primordial» (Algo)
- «No es el aspecto más importante en las relaciones laborales» (Algo)
- «En este ámbito de población no demandan el uso del euskera, se comunican en castellano» (Algunas palabras)
- «En este área no veo gran problema: se atiende en la lengua que utilice la gente. La mayoría utiliza el castellano» (Algo)
- «Se debería exigir saber euskera en puestos de cara al público, en los trabajos internos no es necesario» (Hitz batzuk)
- «Entiendo que para dar un servicio más completo de podría atender en otro idioma más universal (inglés) antes que euskera» (Algo)
- «Todo lo que es obligado no me gusta, acabé de hablar euskera cuando me pidieron el perfil» (Algo)
- «Mucha gente ha aprendido euskera forzada y luego no lo usa. Cuando le hace falta, se hacen patentes los errores y la falta de costumbre» (Bastante bien)
- «Nos lo están imponiendo y no hay costumbre con el euskera» (Algunas palabras)
- «Un PL2 no me da la suficiente confianza para redactar actas de inspección y menos habiéndolo acreditado hace años» (Algo)
- «Un PL2 no me da la suficiente confianza para redactar actas de inspección y menos habiéndolo acreditado hace años» (Bastante bien)
- «Ni aumenta ni desciende. Apenas se utiliza» (Bien)

«En los puesto de trabajo de mi sección el uso del euskera depende de cada persona. No se obliga a utilizarlo y no se ponen en marcha las medidas para impulsar el uso» (Bastante bien)

«Creo que se están tomando medidas cara a la galería, no parece que se tenga disposición de llegar a un uso pleno del euskera» (Bien)

«En general, todas las relaciones se hacen en castellano. Sólo vemos el bilingüismo en los documentos oficiales» (Bien)

«Porque el uso del euskera depende de la voluntad de los empleados del entorno» (Bien)

«Quienes sabemos, lo utilizamos, y quienes no lo saben, no lo aprenden» (Bien)

«Formalmente ha habido avances. Pero muchos empleados y empleadas que saben euskera acostumbran a dirigirse a la gente en castellano, y eso no alienta a usar el euskera» (Bien)

«Todavía cuesta mucho que gente que sabe euskera haga las reuniones en euskera» (Bien)

«Se ve que la gente que va entrando, más joven, tiene un mayor conocimiento del euskera, pero lo que se encuentran es que la mayoría de las personas que trabajamos aquí no lo conocemos, por lo que el castellano es el idioma predominante» (Algunas palabras)

«Los nuevos empleados y empleadas que van incorporándose tienen un mayor nivel de euskera y más disposición a hablarlo que la gente de cierta edad que estaba de antes» (Bien)

Quienes han considerado **Positiva** la evolución, se han referido principalmente al uso: consideran que se ha incrementado, especialmente con respecto a hace algunos años. Muchos creen que la base del incremento del uso reside en el aumento del conocimiento, bien porque se han facilitado cursos de euskera a la plantilla, bien porque son cada vez más quienes acreditan los perfiles lingüísticos, o bien porque existe una mayor sensibilización. Con vistas al futuro, se manifiestan optimistas por la entrada de jóvenes, ya consideran que tienen mejor capacitación que las plantillas preexistentes. En menor medida, se registran otras dos argumentaciones para considerar positiva la evolución; por una parte, que actualmente se respetan más los derechos lingüísticos de la ciudadanía y, por otra, la existencia de servicios y técnicos de euskera en las administraciones.

«Porque conviene que las nuevas generaciones afiancen el uso del euskera» (Nada)

«Porque la gente que entra ya entra con euskera y cada vez se escucha más» (Nada)

«Hay chavales jóvenes que sí tienen plaza en euskera» (Algunas palabras)

«Cuando empecé a trabajar no había ninguna persona que hablara euskera. En la actualidad casi la mitad de la plantilla cumple con su perfil lingüístico, hablan en el trabajo y se relacionan con otras personas en euskera» (Algunas palabras)

«Hay cada vez más personas que utilizan el euskera» (Nada)

«Cuando entré, nadie utilizaba el euskera, actualmente lo utilizamos más de la mitad» (Bastante bien)

«Porque en todos los nuevos puestos de trabajo se garantiza el conocimiento del euskera» (Bien)

«Procuramos utilizarlo; mucha gente lo utiliza para trabajar, más que en casa» (Bastante bien)

«Desde que accedí a este puesto de trabajo hasta hoy, se ha incrementado y extendido el uso del euskera, tanto entre mis compañeros y compañeras del centro como entre los políticos o los empleados y empleadas municipales» (Bastante bien)

«Porque lo utilizamos cada vez más, tanto entre nosotros como en las relaciones con la ciudadanía» (Bastante bien)

«El organismo pone empeño, pero hay gran tendencia a recurrir al castellano. Se puede hacer más, pero se nota el esfuerzo» (Bastante bien)

«Porque ahora todo lo que publican lo mandan a traducir y antes ni se lo planteaban. Se está mejorando bastante» (Nada)

«Porque en mi entidad se atiende al público que desea hablar en euskera en euskera, los escritos que entran en euskera se contestan en euskera» (Algunas palabras)

«Porque se le da a la ciudadanía usuaria la opción de ser atendido en ambos idiomas» (Algunas palabras)

«La ciudadanía tiene cada vez más posibilidades de relacionarse y ser atendida en la lengua que desee» (Bien)

«Hace cinco años, los escritos siempre eran castellano. Ahora, en cambio, en ambas lenguas» (Bien)

«Porque se ha logrado que el euskera sea lengua de servicio y de trabajo. Todos los empleados y todas las empleadas están capacitados para trabajar en euskera» (Bien)

«Hace diez años, cuando me incorporé, los requerimientos y la mayoría de los escritos de nuestro servicio se elaboraban en castellano. Actualmente, hemos llegado a elaborar en ambas lenguas o exclusivamente en euskera las propuestas de liquidación y demás documentos» (Bien)

«Quien quiera tiene opciones de aprender» (Algunas palabras)

«Se dan facilidades para que el trabajador o trabajadora aprenda euskera» (Bastante bien)

«Considero que se facilita el aprendizaje y uso del euskera entre compañeros y compañeras, se hacen reuniones para hablar en euskera entre compañeros y compañeras organizado por el propio ayuntamiento» (Algo)

«Porque si quieres tienes a tu disposición herramientas para el aprendizaje y afianzamiento del conocimiento del euskera» (Algo)

«El ayuntamiento promueve el uso del euskera en todos los ámbitos» (Bastante bien)

«Porque tenemos ocasiones y medios para utilizar el euskera y, en mi opinión, en nuestra manos está en gran medida su impulso» (Bastante bien)

«Se ha normalizado algo en el sentido de que ya no hay sensación de ser tan impositivo, en especial para los alaveses» (Algo)

«Cada vez se organizan más actividades a favor del euskera» (Algo)

«Cada vez más gente trata de hablar lo que sabe, con mucha timidez, poco a poco se van soltando. Antes los y las que sabían o sacaban perfil ahí se quedaban y no hablaban nunca. Ahora tratan de utilizarlo lo más posible» (Bastante bien)

«Estoy desde 1992 en este organismo y he comprobado que el uso del euskera se ha incrementado notablemente. Sin embargo, ese incremento ha sido muy desequilibrado si hacemos un análisis sección por sección» (Bien)

«Se ha avanzado mucho en lo que hace al uso del euskera, pero se le otorga demasiada importancia al perfil lingüístico, que, en última instancia, es un título obtenido en un examen» (Bien)

«Porque hay buena actitud y la utilización del euskera ha ido en aumento» (Bien)

«Poco a poco, nos encaminamos a que el euskera sea también lengua de producción» (Bien)

«Porque los usos lingüísticos han cambiado mucho a favor del euskera» (Bien)

«Porque se están producido avances, pero no tantos ni tan rápido como se quisiera o haría falta» (Bien)

«Se han creado secciones de euskera y el Servicio de Euskera ha logrado llevar a cabo una buena labor aunque haya cambiado el gobierno en las legislaturas» (Bien)

«Porque durante estos dos últimos años los euskaldunes están al mando y han tenido otra consideración con el euskera» (Bien)

«Antes, quienes hablaban euskera a trancas y barrancas, ni lo intentaban, y ahora se les oye hablar euskera, aunque solo sean una palabras. Han cambiado de actitud radicalmente» (Bien)

Quienes han calificado de **Muy positiva** la evolución (8%), ensalzan los avances de los últimos años, tanto en el uso como en el conocimiento y en el fomento.

«Cada vez hay más compañeros y compañeras que hablan el euskera habitualmente (conversaciones privadas y públicas)» (Nada)

«Hay disponibles múltiples medios (cursos, materiales, enlaces...) en relación al fomento, incremento del uso del euskera en la administración» (Algunas palabras)

«Se dan muchas facilidades a las personas que no hablan fluido» (Algo)

«Gracias al plan de euskera, un erdaldun como yo ha logrado hablar euskera, ¡que no es poco!» (Bastante bien)

«El uso del euskera se ha incrementado mucho, especialmente por escrito. Muchos empleados y empleadas se han planteado como un desafío obtener un nivel lingüístico superior al que les corresponde, y eso ha repercutido en nuestro uso cotidiano, una repercusión positiva tanto en la actitud como en el uso» (Bien)

«Las nuevas contrataciones cumplen de sobra los niveles de euskera para el puesto que cubren» (Algo)

«El euskera es nuestra lengua de trabajo y relación» (Bien)

«Entre todos y todas hemos logrado crear un espacio del euskera» (Bien)

«Es francamente relevante la labor que se hace para promover y utilizar el euskera» (Bien)

«Se le reconoce gran importancia, tanto por parte política como por la técnica» (Bien)

«La importancia del euskera en la Administración va en aumento» (Bien)

«Desde que cambió el equipo de gobierno están más involucrados y concienciados con el euskera» (Zertxobait)

«Durante los últimos años, la situación del euskera ha cambiado mucho. Diferentes cargos públicos han mostrado una actitud muy positiva durante este periodo» (Bien)

#### 4.3.6. La opinión de representantes institucionales

A las personas interlocutoras institucionales se les ha solicitado asimismo una valoración de la evolución durante el último periodo de planificación (2013-2017): cuáles han sido sus logros y carencias, y que retos tienen de cara al futuro. Han sido, por lo tanto, preguntas abiertas.

##### Los logros

A la luz de las respuestas proporcionadas por las personas interlocutoras, el logro fundamental del V periodo de planificación ha consistido en la implantación o ampliación de los criterios lingüísticos en las administraciones públicas. La cuestión de los criterios lingüísticos ha sido mencionada por representantes de todo tipo de administraciones.

En lo que hace a los ayuntamientos, es el avance que más se ha citado. Ha estado presente en ayuntamientos de todos los territorios, y no solo en un determinado ámbito sociolingüístico: el tema se apunta con frecuencia en ayuntamientos de la cuarta, tercera y segunda zonas sociolingüísticas.

«Fijar los criterios, marcar los objetivos y las acciones, y hacer seguimiento del cumplimiento. Hemos fijado los criterios lingüísticos, y los hemos actualizado» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Haber aprobado y puesto en marcha los criterios lingüísticos, la ordenanza y los protocolos lingüísticos» (Bizkaia, 3ª zona)

«Haber fijado los criterios lingüísticos. Están ya establecidos los criterios lingüísticos para cualquier actividad del ayuntamiento» (Gipuzkoa, 4ª zona)

La mejora de la capacitación de la plantilla figura también a menudo entre los avances constatados por las personas interlocutoras. Se menciona con mayor insistencia en la cuarta zona sociolingüística: que todos o casi todos el personal trabajador público sea vascohablante y pueda prestar sus servicios en euskera.

«(Casi) todos las personas empleadas en lo público son capaces de crear en euskera y prestar su servicio a la ciudadanía en euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Casi todas personas empleadas son capaces de expresarse adecuadamente en euskera. Casi todos son capaces de crear y prestar su servicio a la ciudadanía en euskera » (Gipuzkoa, 4ª zona)

Nuevas generaciones se van incorporando a la administración, lo que conlleva un avance en el ámbito lingüístico. Lo han señalado numerosos ayuntamientos, especialmente los de las zonas sociolingüísticas segunda y tercera. En ese sentido, se ha mencionado el establecimiento de fecha de preceptividad.

«Teniendo en cuenta el relevo laboral, existen mejores oportunidades para trabajar en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Desde que se ha incorporado nuevo personal, el uso del euskera se ha incrementado tanto oralmente como por escrito» (Bizkaia, 2ª zona)

«A todos los nuevos puestos de trabajo que se crean se les impone fecha de preceptividad. Por lo que respecta al conocimiento de euskera de empleados y empleadas que se encuentran ya fijados, apenas hay nadie que no entienda el euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Haberse aceptado y aplicado el criterio de imponer fechas de preceptividad en todos los nuevos puestos de trabajo que se crean y en los que sacan a concurso público o los de promoción interna» (Gipuzkoa, 3ª zona)

Por lo que respecta a la capacitación, en la evaluación se señala como avance la mejora en la capacitación de los cargos políticos en los ayuntamientos. Se reseña el hecho particularmente en los municipios de la segunda zona sociolingüística. Subrayan la importancia que reviste la actitud de los cargos: su liderazgo tiene repercusiones.

«Que el alcalde sea vascohablante» (Araba, 2ª zona)

«Gracias al conocimiento de euskera de los cargos políticos, hemos tenido menos dificultades para su uso» (Bizkaia, 4ª zona)

«El uso, tanto oral como escrito, del euskera en la oficina se ha incrementado, porque el propio alcalde es vascohablante y acostumbra a hablarlo» (Bizkaia, 3ª zona)

«La implicación de la representación política con el plan de euskera es alta, han asumido el liderazgo y eso ha resultado decisivo en el uso lingüístico interno del ayuntamiento» (Gipuzkoa, 3ª zona)

En determinados ayuntamientos, se han percibido avances en la sensibilización, tanto entre los empleados y empleadas como entre los cargos. Que la actitud favorable al euskera se haya incrementado y la contraria haya disminuido. Es una cuestión que se menciona en las cuatro zonas sociolingüísticas. En conexión con ello, se mencionan avances en el paisaje lingüístico y en la lengua de servicio.

«La sensibilización se ha incrementado en el seno del organismo, y estamos trabajando para que el paisaje lingüístico sea bilingüe» (Araba, 1ª zona)

«Este año hemos puesto en funcionamiento la comisión de euskera y contamos con un número fijo de empleados y empleadas. Es de agradecer, por la implicación que supone» (Bizkaia, 3ª zona)

«Los empleados y empleadas tienen muy asumido que el euskera ha de ser lengua de servicio (tanto oralmente como por escrito)» (Bizkaia, 3ª zona)

Entre otros avances, se han señalado asimismo: la cooperación entre los ayuntamientos –en el caso de los municipios de Uema, la Mancomunidad de Municipios Euskaldunes–; haber situado a trabajadores y trabajadoras vascohablantes en los servicios de atención a la ciudadanía; la implantación de versiones en euskera de las aplicaciones informáticas... Habiendo mejorado esas condiciones, algunos y algunas representantes municipales han encomiado los avances, tanto en la relación con la ciudadanía, como en las relaciones internas del organismo y las interadministrativas. La actitud de la ciudadanía ha tenido también su papel en todo ello.

«Por lo que respecta a la demanda, aunque siga siendo reducida, al haberse incrementado, los empleados y empleadas parece que se sienten 'obligados/as' a utilizar más el euskera, lo que redundará en beneficio del euskera en este caso» (Bizkaia, 2ª zona)

«Se han incrementado las relaciones interadministrativas en euskera (orales y escritas). En el seno del ayuntamiento se funciona en euskera al 100%, especialmente en reuniones, comisiones y plenos. También por parte de la ciudadanía hay más conciencia de dirigirse en euskera al acudir al ayuntamiento» (Araba, 4ª zona)

«Avanzar en el uso del euskera en determinadas comunicaciones internas del ayuntamiento» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Que cada vez sean más la ciudadanía y las demás administraciones que reclamen que se les preste el servicio en euskera» (Bizkaia, 2ª zona)

Por lo que respecta al uso, se va extendiendo el funcionamiento exclusivo en euskera en los ayuntamientos.

Son los ayuntamientos de la cuarta zona sociolingüística los que lo apuntan con mayor frecuencia, pero también algunos de la tercera.

«Desarrollar la actividad de los órganos municipales competentes exclusivamente en euskera. Es decir, que se efectúen en su mayoría y salvo excepciones, en euskera los plenos y las comisiones. Asimismo, que diferentes secciones administrativas (secretaría, deporte, cultura, publicaciones,...) funcionen exclusivamente en euskera» (Bizkaia, 3ª zona)

«Se están adoptando medidas para fomentar la relación (tanto oral como escrita) exclusivamente en euskera en las comunicaciones entre el ayuntamiento y la ciudadanía vascohablante» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Se han conquistado espacios de exclusividad para el euskera (actas, oficios...). Asimismo, muchos informes se redactan en euskera» (Bizkaia, 4ª zona)

«Superar el bilingüismo equilibrado. Aunque las lenguas oficiales sean el euskera y el castellano, otorgar al euskera tratamiento prioritario y poner en conocimiento de los empleados el discurso que sustenta esa medida» (Gipuzkoa, 4ª zona)

Por lo que respecta a las mancomunidades, consorcios y cuadrillas, los logros siguen una pauta similar a los de los ayuntamientos. Se menciona primordialmente la implantación de los criterios lingüísticos. Más en segundo plano quedan la atención en euskera –en la segunda zona sociolingüística– y el avance en el uso del euskera.

En cuanto al análisis de las diputaciones forales, también en ellas la implantación de los criterios se considera el logro principal del V periodo de planificación, siempre en opinión de la interlocución.

«La implantación de los criterios lingüísticos, y su difusión en el conjunto de la plantilla»

«Los pasos que se han dado para insertar la gestión de las lenguas oficiales en la gestión administrativa general»

Junto a ello, los representantes de las diputaciones han señalado otros logros: el aumento del conocimiento, el incremento del uso oral entre los empleados y empleadas, la identificación de empleados euskaldunes... Asimismo se resalta que los Servicios de euskera han ganado peso en el seno de las diputaciones.

«La referencialidad que ha obtenido la Dirección en el seno de la Diputación»

«Que los nuevas contrataciones que acceden al organismo estén identificados en el Servicio de Euskera: gracias a ese procedimiento, por una parte, conocemos la capacitación de las y los empleados y, por otra, al ponernos en contacto con ellos y ellas, les informamos acerca del Servicio de Euskera»

El análisis del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos muestra que sus representantes coinciden, en gran medida, con las del resto de las administraciones. La implantación de los criterios lingüísticos figura entre los avances de estos años.

«La implantación de los criterios lingüísticos oficiales puede considerarse un avance, ya que recoge lo que los miembros de la plantilla han de tener en cuenta en cuanto al uso del euskera»

«Adecuar a la realidad del departamento y comunicar a la plantilla los criterios para el uso de las lenguas oficiales»

«Existen unos criterios lingüísticos y se hace un seguimiento periódico de los mismos, y gracias a ello, el organismo garantiza los derechos lingüísticos de la ciudadanía en cuanto lengua de servicio, y se crea en euskera y en castellano»

También son reseñables tres aspectos en las respuestas proporcionadas por los interlocutores del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos: el incremento registrado en el uso, la iniciativa mostrada por los representantes políticos y la labor de sensibilización desarrollada.

«El compromiso de los cargos del organismo en la normalización del euskera es grande y son modélicos en el fomento del uso»

«Hemos accedido a la mayoría de los servicios y se ha incrementado el uso en la plantilla, especialmente en cuanto a lengua de trabajo»

«Se ha logrado que los altos cargos tomen parte en la comisión de gestión de las lenguas y .hagan así seguimiento del plan de euskera. El apoyo de los altos cargos es imprescindible en las medidas que se proponen»

«En nuestro departamento, hemos creado el Grupo de Trabajo de Euskera. El responsable es un cargo político, y lo componen miembros de diferentes direcciones. Iniciativas en marcha: Café en euskera, el primer viernes de cada mes; se remite diariamente un cursillo de 5 minutos con los cursos específicos, actividades de motivación, presentación de un libro...»

Finalmente, por lo que respecta al resto de los organismos autonómicos, los criterios lingüísticos figuran en primer lugar en la lista de los logros.

«La propia elaboración del plan, y en el seno del mismo la política lingüística, los criterios, etc.»

«Se han establecido los criterios lingüísticos. Se ha comenzado a redactar la Carta de Bilingüismo para el Uso Escrito»

«Que se han puesto por escrito determinados criterios generales para el uso de las lenguas»

«Que el Pleno haya aprobado los criterios lingüísticos»

Dichos organismos autonómicos han mencionado asimismo el uso del euskera, los avances registrados en la capacitación y la sensibilización. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que hay grandes diferencias entre la situación de unos y de otros, aunque todos ellos se ubiquen en la comunidad. Por ejemplo, estos:

«El nivel de conocimiento de los empleados y empleadas es sobresaliente. Se utiliza el euskera de manera plenamente proactiva e integradora»

«Se ha planteado por primera vez el tema del uso como elemento de nuestra actividad laboral y se ha empezado a tomar en cuenta, al menos»

## Las carencias

A los representantes de las administraciones se les ha preguntado dónde perciben las principales carencias del V periodo de planificación: cuáles son las barreras, dónde se sitúan los impedimentos para el avance. Se plantea la cuestión de las rutinas lingüísticas: que las instituciones han funcionado durante largos años en castellano, que la plantilla acostumbra a hacerlo así, y que hay problemas para alterar esa situación.

En cuanto a los ayuntamientos, el funcionamiento en castellano constituye la carencia principal. Han señalado esa barrera ayuntamientos de todas las zonas sociolingüísticas, especialmente los de las zonas segunda y tercera. Registran la tendencia a funcionar en castellano en diferentes ámbitos: en las relaciones informales entre los empleados y empleadas, en las relaciones formales de trabajo, en la lengua de elaboración de documentos –más de un organismo ha señalado que se remiten muchos documentos para su traducción–...

«Por falta de costumbre, en algunos casos todavía recurrimos al castellano» (Bizkaia, 4ª zona)

«Los empleados y empleadas que saben euskera tienen muy a mano el recurso a la traducción, si nadie les indica que realicen en euskera determinadas tareas laborales» (Bizkaia, 2ª zona)

«El espacio del euskera como lengua de producción es reducido» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«En la producción y el uso diario no hemos realizado tantos avances» (Bizkaia, 2ª zona)

«Las dificultades para modificar las costumbres lingüísticas de la plantilla» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«La traducción externa pone en euskera la mayoría de los documentos que se generan en castellano y resulta difícil hacer ver que utilizando las capacidades personales se puede lograr un punto de autonomía» (Bizkaia, 3ª zona)

«Acreditar el perfil lingüístico no es suficiente para funcionar en euskera y, a veces, se garantiza el bilingüismo por medio de la traducción» (Bizkaia, 3ª zona)

«Que en las relaciones por escrito, los empleados y empleadas municipales, para garantizar el bilingüismo, crean los documentos en castellano, y a continuación los remiten al Servicio de Euskera para su traducción. Es más una cuestión costumbre y 'comodidad' que de falta de capacidad» (Bizkaia, 2ª zona)

En conexión con el uso, la capacitación. Es evidente la relación entre el uso del euskera y la capacitación para hablarlo, y que las limitaciones en el uso repercuten sobre la capacitación. Lo ha señalado más de un ayuntamiento: que la falta de uso reduce la capacitación de los empleados y empleadas, especialmente en los ámbitos sociolingüísticos en los que los vascohablantes son minoría. Existe asimismo preocupación acerca de los perfiles lingüísticos: porque no se cumplen o porque resultan insuficientes.

«A algunos empleados y algunas empleadas que han acreditado un perfil lingüístico les resulta difícil mantenerlo» (Bizkaia, 3ª zona)

«En determinados puestos de trabajo, aunque el personal empleado haya acreditado el perfil, al tener pocas oportunidades para el uso del euskera, con el transcurso del tiempo, van perdiendo la capacitación adquirida» (Álava-Araba, 2ª zona)

«Aunque exista fecha de preceptividad, si no se tiene acreditado el perfil lingüístico, no pasa nada» (Álava-Araba, 2ª zona)

«El segundo perfil lingüístico no es suficiente para activar el uso. Muchos tienen en realidad un nivel inferior al acreditado» (Bizkaia, 2ª zona)

«Que los y las guardias municipales tengan el segundo perfil lingüístico, porque eso no garantiza que tengan un nivel suficiente para realizar sus tareas en euskera. Consideramos que, al menos oralmente, deberían tener el tercer perfil lingüístico» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«La edad media de la plantilla es el principal impedimento. Siendo en general la plantilla municipal bastante 'madura', resulta imposible crear espacios vascohablantes para trabajar y funcionar, porque en casi todas las áreas y departamentos existe esa gente madura que desconoce el euskera» (Bizkaia, 2ª zona)

«No se ha logrado establecer una fecha de preceptividad para los puestos que han quedado vacantes por jubilación» (Bizkaia, 2ª zona)

«No hemos logrado que en el puesto de trabajo más importante del ayuntamiento (secretaría) se acredite el perfil lingüístico, y no hemos logrado que el euskera se utilice como lengua de trabajo de manera sistemática y decorosa » (Gipuzkoa, 4ª zona)

«El secretario carece de la capacitación lingüística que le corresponde y condiciona el funcionamiento del ayuntamiento» (Bizkaia, 4ª zona)

Los ayuntamientos han señalado en el apartado de los logros la implantación de los criterios lingüísticos y, precisamente, en el apartado de las carencias, los criterios tienen gran presencia: por no haberse implantado o, más aún, por la imposibilidad de cumplir de lo establecido. Es una carencia que se manifiesta en todas las zonas sociolingüísticas.

«La inexistencia de criterios lingüísticos» (Álava-Araba, 2ª zona)

«La imposibilidad de desarrollar adecuadamente los criterios lingüísticos previstos en el plan de euskera para diversos ámbitos de actividad» (Álava-Araba, 2ª zona)

«No se hace un seguimiento de las cláusulas lingüísticas que se incluyen en las contrataciones administrativas» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Que no se cumplen siempre los criterios lingüísticos» (Bizkaia, 3ª zona)

«No se cumplen plenamente los criterios lingüísticos establecidos» (Gipuzkoa, 3ª zona)

Por lo que respecta al cumplimiento de los criterios, influye la actitud de los jefes, la importancia otorgan al euskera en su actividad. Cierta representación municipal han mencionado el papel de la representación política en el apartado de los logros, pero son más, el doble, quienes lo ubican entre las carencias. Por una parte, señalan que supone una traba que los cargos políticos sean castellanohablantes monolingües; por otra, que aun en el caso de los vascohablantes, sus actitud no resulta favorable.

«Que existan concejales o concejalas que no entiendan el euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Que se nombren responsables que carecen de capacitación en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«La falta de capacitación lingüística de los cargos políticos monolingües impide el funcionamiento en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«El plan de uso de la Administración no puede llevarse a cabo porque mandan las actitudes subjetivas coyunturales de los cargos políticos» (Bizkaia, 4ª zona)

«Aunque los cargos municipales sepan euskera (12 de 13), funcionan en castellano y ello conlleva que también la plantilla tenga que hacerlo» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«El nuevo cargo político es castellanohablante» (Bizkaia, 2ª zona)

«Que los electos y electas hagan suyos el plan y los criterios lingüísticos. En algunos casos esa carencia ha sido palpable, y ha influido en los empleados» (Gipuzkoa, 4ª zona)

Asimismo, algunas personas responsables de servicio de euskera se quejan de la importancia que se concede al euskera en los municipios: tienen la sensación de que la responsabilidad recae exclusivamente en ellas.

«Que aunque exista una actitud favorable entre los cargos, algunos olvidan que el euskera es una cuestión transversal» (Bizkaia, 2ª zona)

«No existe implicación directa. Si la parte técnica no está vigilante, no se cumplen todos los criterios

lingüísticos» (Bizkaia, 2ª zona)

«La lengua no se toma en consideración en la previsiones de actividad municipal y, a toro pasado, tratamos de paliar las consecuencias (en contrataciones, convenios, licencias municipales, cursos de formación...)» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«En el ayuntamiento, el euskera no se toma en consideración, es puro trámite que, en ocasiones, ni se cumple» (Bizkaia, 2ª zona)

En el caso de los ayuntamientos de la cuarta zona sociolingüística se registran dos carencias que no se manifiestan en otros ámbitos: por una parte, que las relaciones interadministrativas constituyen un impedimento para la actividad municipal en euskera; por otra, que las leyes establecen límites para funcionar en euskera.

«La posibilidad de que el ayuntamiento mantenga relación exclusivamente en euskera con otras administraciones choca con las costumbres de las administraciones que durante muchos años han funcionados en ambas lenguas o solo en castellano» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Aunque se hayan adoptado medidas para mantener con la administración vasca relación en euskera, todavía se recibe documentación bilingüe o en castellano en el ayuntamiento, y el propio ayuntamiento lo remite en ambas lenguas en ocasiones» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«En las actuaciones que provienen de administraciones externas (Gobierno Vasco, Diputación Foral de Gipuzkoa, IZFE, Consorcio de Aguas...) no se tienen en cuenta los criterios lingüísticos del ayuntamiento ni se prioriza el euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Las limitaciones legales de la normalización del euskera (problemas con la ley o la interpretación de la ley» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Desprotección ante las denuncias y requerimientos de los delegados del Estado en la CAPV, tanto en del propio Plan de Uso como de los criterios de contratación administrativa o los criterios lingüísticos para las subvenciones» (Gipuzkoa, 4ª zona)

El cuestionario ha puesto de manifiesto otras carencias de menor entidad: inexistencia de herramientas para conocer cuánto se usa el euskera en el organismo, carencia de recursos suficientes para desarrollar el plan... En la segunda y tercera zonas sociolingüísticas se considera asimismo un problema la poca demanda ciudadana.

«Los empleados consideran superfluo el esfuerzo que les supondría trabajar en euskera, cuando nadie se lo demanda» (Bizkaia, 2ª zona)

«El nivel de activación de la ciudadanía vascohablante no es alto. Por eso, aunque cuenten con la posibilidad de utilizar el euskera en sus relaciones con el ayuntamiento, no hacen uso de él cotidianamente» (Bizkaia, 3ª zona)

Por lo que respecta a las mancomunidades, consorcios y cuadrillas, sus representantes manifiestan puntos de vista similares a los de los ayuntamientos. Señalan cinco carencias fundamentales: los criterios lingüísticos, el escaso papel de los cargos, la costumbre del castellano, las relaciones interadministrativas y la carencia de sistemas de medición del uso del euskera.

«El seguimiento de los planes de uso no se realiza debidamente, no existe un protocolo estipulado para ello» (Álava-Araba, 1ª zona)

«La inexistencia de criterios lingüísticos y la falta de apuestas claras a favor del euskera por parte de la representación política» (Álava-Araba, 2ª zona)

«Las relaciones con la representación política» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«La rutina laboral castellanoparlante» (Álava-Araba, 2ª zona)

«Carecer de datos sistematizados sobre la lengua de la actividad» (Gipuzkoa, 3ª zona)

Por lo que respecta a las diputaciones forales, se constatan estos impedimentos: la querencia hacia el castellano y la imposibilidad de avanzar en la actuación en euskera, los perfiles lingüísticos, los criterios lingüísticos, la actuación de los cargos, la actuación de otras administraciones y la medición del uso.

«Aunque se haya avanzado en algunas cosas, en muchos ámbitos el euskera no está aún sistemáticamente insertado en los procedimientos»

«La capacitación lingüística de la plantilla mejora, pero el uso avanza a duras penas»

«La falta de capacitación lingüística de los cargos políticos»

«Necesitamos modelos más sistemáticos de evaluación y seguimiento»

«El lío que ha existido durante los últimos meses en el Parlamento y en Hakoba sobre los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo. Resulta incomprensible que el propio Gobierno ponga en cuestión el factor más sólido del sistema, cuando hay tantas cosas para mejorar»

«Que toda la plantilla no esté informada del plan. Carencias de comunicación»

«Falta motivación entre el personal»

«El euskera se utiliza poco como lengua de trabajo»

«Haber acreditado el perfil lingüístico no garantiza el uso»

Por lo que respecta al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, las personas interlocutoras de los mismos señalan principalmente una carencia: que tienen grandes dificultades para pasar a funcionar en euskera, porque la actuación en castellano tiene una gran inercia. En menor medida, otras dos carencias: la iniciativa de los cargos políticos y la cuestión de los criterios lingüísticos.

«Resulta difícil que el euskera sea lengua de trabajo incluso entre los vascohablantes. Mucha gente ha trabajado en castellano durante muchos años y resulta difícil alterar esa rutina»

«Se recurre demasiado a las traducciones. Sea cual fuere el texto, se envía a traducir. Se crea muy poco en euskera y apenas se utiliza tanto en las relaciones formales como en las informales»

«El funcionamiento diario del organismo se desarrolla en castellano, a excepción de determinadas áreas»

«Hay poco liderazgo, reivindicamos que se nos apoye más»

«Aunque hay más vascohablantes entre los altos cargos, tendría que aumentar el grado de implicación»

«La responsabilidad sigue recayendo sobre las y los técnicos de euskera, y debería ser asumida por los jefes/as de servicio y directores/as»

«Los Criterios Lingüísticos Oficiales no siempre se aplican adecuadamente. Es posible que algunos empleados y empleadas ni siquiera conozcan dichos criterios»

Por lo que respecta al resto de los organismos de la Comunidad, las consideraciones son similares: tendencia al castellano, carencias en los criterios y en los perfiles, y dificultades de medición.

«El euskera aún no se ha consolidado como lengua de trabajo: estamos a mitad de camino»

«Se aceptan los criterios pero no se conocen. El uso del euskera no está estructurado, anclado en la institución»

«El traductor es el único técnico que cuenta con el perfil lingüístico que le corresponde. En consecuencia, es imposible trabajar en euskera en ninguna sección»

«La carencia de un sistema de recogida de datos»

## Desafíos

Las administraciones públicas tienen como reto fundamental un cambio en su funcionamiento: dar un salto en el ámbito lingüístico, comenzar a trabajar en euskera, y que no sea solo una lengua de servicio. En todos los niveles administrativos se ha mencionado la necesidad de avanzar en la lengua de trabajo, y dar así un nuevo paso tras los avances registrados en durante estos años en la capacitación lingüística de la plantilla. Precisamente, en relación con la capacitación, las administraciones públicas fijan la mirada en otro cambio: se están incorporando a las plantillas nuevas generaciones que sustituyen a las y los jubilados, y ahí se vislumbra una posibilidad de avance.

En cuanto a los ayuntamientos y a las respuestas proporcionadas por sus representantes, la mayoría tiene la vista puesta en la lengua de trabajo: especialmente los de la tercera zona, aunque también en la cuarta y en la segunda resulta palpable la importancia que se atribuye a ese reto.

«Que la producción directa en euskera de los empleados y las empleadas se incremente» (Bizkaia, 2ª zona)

«Reto principal: dar pasos firmes para que el euskera sea lengua de trabajo» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Que el euskera predomine en las relaciones internas» (Bizkaia, 3ª zona)

«Esforzarse para que el euskera sea lengua de trabajo en otras áreas del ayuntamiento, es decir, que la producción en euskera se extienda a más secciones del ayuntamiento» (Bizkaia, 3ª zona)

«Expandir aún más la costumbre de trabajar en euskera en las áreas del ayuntamiento. Promover que el euskera sea la lengua de trabajo» (Bizkaia, 3ª zona)

«Elaborar programas para que el euskera sea la lengua oral de trabajo en determinadas secciones» (Gipuzkoa, 4ª zona)

El tema de los criterios lingüísticos está presente en el apartado de los logros y las carencias, y también hace acto de presencia a la hora de los retos en muchos ayuntamientos. Ocurre fundamentalmente en los ayuntamientos de la segunda zona sociolingüística, en los que la implantación de los criterios lingüísticos se encuentra más retrasada que en las áreas de mayor pujanza del euskera. También en las zonas tercera y cuarta se menciona el tema de los criterios, principalmente en conexión con su cumplimiento y consolidación.

«Implementar y mejorar el conocimiento de los criterios lingüísticos» (Bizkaia, 2ª zona)

«Aprobar el plan, establecer los criterios y crear la comisión de seguimiento» (Bizkaia, 2ª zona)

«El cumplimiento de los criterios de nivel institucional en todas las áreas de la administración» (Gipuzkoa, 4ª zona)

También los ayuntamientos estudian los cambios. Por una parte, los relevos en las plantillas: en pocos años ha de jubilarse mucha gente, y los ayuntamientos esperan que con la incorporación de nuevas generaciones

mejore la capacitación en euskera. Y, con ello, el uso. Ese reto se percibe fundamentalmente en la segunda zona sociolingüística.

«Muchos miembros de la plantilla municipal se jubilarán en los próximos años. Todas las nuevas personas empleadas que se incorporen deberían ser vascohablantes. Convendría estipular ratios de uso entre aquellas personas empleados que tengan acreditado el PL correspondiente, para que el ayuntamiento haga uso de su conocimiento» (Álava-Araba, 2ª zona)

«Deberíamos crear un protocolo adecuado para que el personal empleado recién incorporado, para normalizar el funcionamiento en euskera» (Bizkaia, 2ª zona)

«Que los nuevas incorporaciones que se contraten sean vascohablantes» (Bizkaia, 3ª zona)

En algunos ayuntamientos se menciona otro cambio: el de los electos. Entre las carencias han mencionado que la falta de capacitación lingüística de los electos dificulta el funcionamiento en euskera, algo que se pretende superar. Se ha señalado ese aspecto en la segunda, tercera y cuarta zonas sociolingüísticas.

«Hay que conseguir la implicación de los cargos políticos y jefes de servicio. Si no emplean el euskera quienes mandan, difícilmente lo harán los empleados y empleadas» (Bizkaia, 2ª zona)

«Incrementar la implicación de los cargos políticos» (Bizkaia, 2ª zona)

«Que quienes sepan euskera hablen en euskera (nos estamos refiriendo a los cargos políticos y a quienes ocupan los puestos superiores)» (Bizkaia, 2ª zona)

«Solicitar a los nuevos electos un nivel mínimo de euskera (comprensión)» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Que los responsables municipales sean vascohablantes y capaces de trabajar en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«La clave del próximo periodo de planificación estriba sin duda en la implicación de los electos. Que estos sean modélicos es la motivación más efectiva para los empleados» (Gipuzkoa, 4ª zona)

Además de los recursos propios de los ayuntamientos, se considera un reto la demanda que registran los ayuntamientos: que la ciudadanía reclame más servicios en euskera. Porque en determinados ayuntamientos se podría utilizar el euskera más que en la actualidad. Al propio tiempo, manifiestan que necesitan procedimientos para garantizar y medir el uso del euskera.

«Animar a la ciudadanía a que se relacione en euskera con el ayuntamiento, oralmente y por escrito» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Definir estrategias para ayudar a que la ciudadanía se incline por el euskera, actuar proactivamente y activar a la ciudadanía para que establezca relación con la administración en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Animar a la ciudadanía a que establezca en euskera las relaciones que ha de mantener con la administración. Para ello, hay que llevar a cabo campañas de sensibilización atractivas y eficaces» (Bizkaia, 2ª zona)

«Mejorar respecto a lo existente la relación entre la aplicación de gestión de los expedientes y el censo de ciudadanos que han optado por mantener la relación con el ayuntamiento en euskera» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Poder medir sistemáticamente la actividad en euskera, para establecer objetivos y hacer evaluaciones» (Bizkaia, 3ª zona)

**Los ayuntamientos de zonas vascohablantes han establecido asimismo otro reto: funcionar íntegramente en euskera. Para ello, quieren crear una base sólida que permita actuar adecuadamente en el funcionamiento escrito.**

«Que la comunicación tanto oral como escrita exclusivamente en euskera gane nuevos espacios en el seno del ayuntamiento y fuera de él, entre otros, con la ciudadanía vascohablante, con las administraciones vascas, con las asociaciones locales» (Gipuzkoa, 3ª zona)

«Insistir en el empeño de que las relaciones entre el ayuntamiento y el resto de las administraciones sean exclusivamente en euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Que el ayuntamiento funcione exclusivamente en euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Lograr que las relaciones interadministrativas se desarrollen íntegramente en euskera» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Superar los complejos de funcionamiento bilingüe, garantizando que en ocasiones basta con trabajar en euskera exclusivamente» (Gipuzkoa, 4ª zona)

«Poner a disposición de los empleados municipales la base de datos de documentos de calidad en euskera, para que puedan ser utilizados efectivamente» (Bizkaia, 4ª zona)

También, con menor frecuencia, se han señalado otros retos: contar con aplicaciones informáticas en euskera, papel del resto de las instituciones, contar con más recursos para el desarrollo de los planes de euskera...

Las mancomunidades, consorcios y cuadrillas muestran, más o menos, una situación similar. Se mencionan los criterios lingüísticos, y la necesidad de avanzar en la lengua de trabajo y en la actitud de los cargos.

«Elaborar, aprobar y poner en marcha los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales de la Entidad y determinar el protocolo de seguimiento» (Álava-Araba, 2ª zona)

«Que el funcionariado que sabe euskera, lo utilice en el trabajo, cada cual a su nivel» (Bizkaia, 2ª zona)

«La implicación de la representación política e ir euskaldunizando la actividad laboral» (Álava-Araba, 2ª zona)

Por lo que respecta a las diputaciones forales, son unánimes a la hora de señalar el reto de avanzar en la lengua de trabajo. También señalan la inserción de la variable lingüística en los procedimientos administrativos.

«Insertar con naturalidad el euskera en la lengua de trabajo»

«Comenzar a promover que los empleados realicen su labor en euskera»

«Insertar de modo sistemático y reglado el aspecto del euskera en los procedimientos»

«Crear el trabajo en euskera, mantener las relaciones (con las instituciones, con las personas jurídicas...) en euskera, y unos sistemas de gestión y evaluación más sólidos basados en las evidencias»

El análisis del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos arroja resultados similares: en la mayoría de los departamentos se señala que el reto principal reside en trabajar en euskera. Junto a ello, se menciona que los representantes institucionales han de mostrar más iniciativa.

«Lograr que el euskera, además de ser lengua de servicio, sea también lengua de trabajo»

«Que la mayoría de los servicios del departamento sean autónomos para trabajar en ambas lenguas, sin depender de la ayuda exterior»

«Que el euskera penetre realmente en la actividad cotidiana. Ha de existir una necesidad de trabajar en euskera»

«Deberíamos lograr un liderazgo más activo, que vaya más allá de la mera comunicación, a todos los niveles»

«Recambio generacional y gran movilidad de la plantilla. Eso crea el escenario para cambiar las rutinas lingüísticas. Es un reto y una oportunidad. Si se hace mal, se perdería una buena oportunidad. Para eso es imprescindible el empuje del liderazgo»

En el resto de los organismos de nivel autonómico, las reflexiones son similares: criterios lingüísticos, las oportunidades que se abren con la incorporación de nuevos empleados y empleadas, insertar el euskera en los procedimientos, el papel de los cargos...

«Establecer y consolidar los sistemas de seguimiento y cumplimiento de las estipulaciones de los Criterios Lingüísticos y la Carta del Bilingüismo. Incrementar la implicación de los dirigentes»

«Ampliar a más empleados y empleadas el funcionamiento solo en euskera»

«Aumentar el perfil lingüístico correspondiente a determinados puestos de trabajo»

## 5. Tabla de indicadores lingüísticos

Los indicadores principales recogidos en el V. plan de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la CAV han sido reflejados en una tabla. En lugar de la perspectiva específica y amplia que se ha explicado en los apartados anteriores, esta tabla de indicadores ofrece una perspectiva sintética. Por lo tanto, dicha tabla constituye una fotografía general de los resultados, que han sido abordados según el ámbito institucional<sup>2</sup>.

La tabla ha sido creada gracias a la información facilitada por el personal y los representantes de las instituciones. En ciertas variables, las personas interlocutoras de las instituciones no han podido facilitar información, puesto que la lengua no se toma en cuenta en los datos del registro. Es esos casos, si la muestra es pequeña, se ha indicado en las observaciones.

La tabla se estructura en dos ejes, como en el informe global: por un lado, se ha analizado la perspectiva correspondiente a la lengua de servicio, en cuanto a la actividad de cara al exterior; por otro, en cuanto a la lengua de trabajo, se ha analizado la actividad llevada a cabo dentro del propio ente.

### 5.1. Lengua de servicio

Se ha evaluado la situación de los entes públicos en cuanto a la actividad y las relaciones de cara al exterior. En cuanto a la imagen, prima el bilingüismo. En la rotulación, por ejemplo, el uso simultáneo de euskera y castellano es de un 85 %, y en la imagen corporativa, es de un 82 %, según los datos proporcionados por las personas interlocutoras de las instituciones. La tendencia es similar en las páginas web y en los servicios telemáticos: el 83 % es bilingüe. En las publicaciones en papel (78 %) y en los anuncios (72 %), el bilingüismo es algo menor, y, en comparación con otras variables, el castellano gana presencia. Se debe tener en cuenta que, sin embargo, cuando en las imágenes se hace uso de una sola lengua, el euskera tiene más fuerza que el castellano. En cuanto a la lengua utilizada en actos públicos, la media de uso del euskera es del 45 %. Se trata de datos globales. Según el análisis en función del ámbito administrativo, la tendencia global es la siguiente: la apuesta a favor del bilingüismo es mayor en el Gobierno Vasco y en las diputaciones forales, pero en los actos públicos son ellos quienes utilizan el euskera en menor medida. En los ayuntamientos y en las instituciones del apartado *Otros*, sin embargo, el bilingüismo adquiere menos fuerza –no en todas las variables–, y, sobre todo, la presencia del euskera es mayor; en los actos públicos son ellos quienes utilizan el euskera en mayor medida.

En cuanto a las relaciones con la ciudadanía, se ha analizado la comunicación en ambos sentidos: la comunicación de las administraciones hacia la ciudadanía, y la de la ciudadanía hacia las administraciones. La mayoría de los ciudadanos solo habla castellano, y la mayoría de documentos llega redactada en esa lengua a las instituciones: el 70 %. El 20 % está redactado en euskera, y el 10 % en ambas lenguas. Dichos datos han sido proporcionados por el personal. Los datos tienen una estructura parecida en todos los ámbitos institucionales, con ciertos matices: en las diputaciones forales, la actividad llevada a cabo únicamente en castellano (77 %) es mayor, mientras que en los organismos del apartado *Otros*, es menor (55 %). Dicha información ha sido proporcionada por el personal que se encarga de recoger los documentos de la ciudadanía. Los datos oficiales de las administraciones indican que la actividad bilingüe también es mayor en la actividad ciudadana, pero la muestra correspondiente a las administraciones es menor.

Las administraciones, sin embargo, tienen una mayor tendencia a redactar en ambas lenguas (% 59). En el caso de los documentos monolingües, son más los redactados en castellano (28 %) que en euskera (13 %). Matices: en las diputaciones y en el Gobierno Vasco es mayor la desigualdad entre los documentos monolingües –en las diputaciones, por ejemplo, el 34 % se redacta únicamente en castellano, y el 6 % en euskera– y en el caso del apartado *Otros*, la mayoría de documentos monolingües son en euskera –19 % en euskera, 17 % en castellano–.

<sup>2</sup>Para realizar una lectura adecuada de esta tabla, puede resultar de ayuda la «descripción de la tabla de indicadores».

En cuanto a la pregunta de cómo responden las administraciones cuando la ciudadanía se les dirige en euskera por escrito, la mayoría de los textos (60 %) siguen dicha opción, pero el 10 % de los textos en respuesta a la ciudadanía que se dirige en euskera es redactado únicamente en castellano. Según las personas interlocutoras, sin embargo, la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas que escriben en euskera reciben respuestas bilingües (73 %), mientras que son menos las respuestas redactadas únicamente en euskera (23 %). Según las mismas, en el 4 % de los casos, la ciudadanía se dirige en euskera y la administración responde en castellano. Hay que tener en cuenta que las personas interlocutoras de la mayoría de las administraciones no han proporcionado datos, puesto que no existe información al respecto. Si trasladamos los datos relativos al personal al ámbito institucional, el resultado es este: el Gobierno Vasco es quien da menor respuesta en euskera (51 %) a la ciudadanía que presenta documentos redactados en esa misma lengua, y también quien más respuestas en castellano proporciona (14 %).

En cuanto a las relaciones verbales con la ciudadanía, cuando son por teléfono, en el 58 % de los casos el saludo inicial es en euskera, y en los casos presenciales, el porcentaje baja 9 puntos (49 %). En el caso de la ciudadanía, sin embargo, el uso es parecido tanto por teléfono como de manera presencial: 34-35 %. Si se toma como referencia la conversación en su totalidad, se aprecia un pequeño aumento desde el saludo inicial hasta la conversación en su totalidad, en especial en las relaciones presenciales: desde el 35 % hasta el 37 %. En cuanto a la respuesta a la ciudadanía que desea ser atendida en euskera, el uso de dicha lengua es de un 72 %. Si los datos son analizados en función del ámbito institucional, el orden de las variables es el siguiente: en cuanto a las relaciones verbales con la ciudadanía, es en el apartado *Otros* donde se hace mayor uso del euskera, a ese le siguen los ayuntamientos, el Gobierno Vasco y, por último, las diputaciones forales.

## 5.2. Lengua de trabajo

Se ha realizado un análisis del uso del euskera en cuanto a la actividad dentro de las administraciones: en la comunicación interna, en la gestión de personas, en las relaciones exteriores y en la gestión lingüística del organismo.

La lengua utilizada en la actividad laboral ha sido evaluada en el marco de la comunicación interna. Por ejemplo, en las relaciones por escrito, más de la mitad de los documentos relativos a reuniones de trabajo está redactada únicamente en castellano (53 %), y en las comunicaciones informales entre el personal, prima también el uso de esa lengua (61 %). En cuanto a documentos relativos a reuniones de trabajo, la presencia de documentos en euskera y bilingües es parecida (24 % y 23 %); en las comunicaciones informales, son menos los documentos bilingües (6 %) y más los documentos en euskera (34 %). En los procedimientos administrativos y en los documentos oficiales internos, aumenta el bilingüismo: el 32 % de los documentos es bilingüe. En cualquier caso, es mayor el porcentaje de documentos redactados únicamente en castellano (45 %) y menor en euskera (24 %). Cuando las personas interlocutoras han respondido a preguntas sobre procedimientos administrativos internos del organismo, los datos proporcionados han sido parecidos: el 35 % se desarrolla en ambas lenguas, el 34 % en euskera y el 32 % en castellano. Según ellos, influye el hecho de que la ciudadanía comience el procedimiento en euskera: el 54 % de los procedimientos se gestiona en euskera. Sin embargo, en los datos aportados por las personas interlocutoras, hay que tener en cuenta que únicamente un cuarto de los organismos consultados ha podido aportar dicha información. Si se hace un análisis de la comunicación interna por escrito en función de cada ente, el uso del euskera mantiene el mismo orden: en el apartado *Otros* es donde más se usa, seguido de los ayuntamientos, el Gobierno Vasco y, por último, las diputaciones.

En la comunicación oral, existen diferencias en función del tipo de relación. En las relaciones entre el personal, el euskera se utiliza un 39 %, y entre el personal y los representantes políticos, un 44 %. En las reuniones laborales, en cambio, el uso es menor: un 34 %. En cuanto al ámbito administrativo, en el apartado *Otros*, el uso del euskera es mayor que el 50 % en las tres variables. Le siguen los ayuntamientos, el Gobierno Vasco y las diputaciones –en el caso de las diputaciones, además, existe una diferencia: el uso del euskera es mayor entre el personal que entre el personal y los representantes políticos–.

El porcentaje de personas que usan herramientas informáticas en euskera es de un 34 %. En ese caso también, el apartado *Otros* se sitúa en cabeza, pero el segundo puesto es de las diputaciones, con un uso algo mayor que el de los ayuntamientos. El último puesto es del Gobierno Vasco: el 23 % del personal hace uso de aplicaciones en euskera. Sin embargo, según los datos que las personas interlocutoras han recibido, el 46 % de los puestos de trabajo dispone de programas informáticos globales en euskera.

En cuanto al ámbito laboral, se ha preguntado sobre la posición del euskera en la formación de los profesionales: durante los últimos años, el personal ha realizado una media de 1,2 cursillos, y el 28 % han sido en euskera. Se sitúa en cabeza el personal del apartado *Otros*, con una gran diferencia: han realizado más cursillos (1,7), y la mayoría en euskera (71 %).

En cuanto a las relaciones externas, se han evaluado dos ámbitos: las relaciones con el resto de administraciones y las relaciones con empresas. Existen diferencias. En cuanto a la administración, el 48 % de los documentos que los organismos reciben desde otros organismos son bilingües; también lo son el 51 % de los que emiten. Desde las empresas, sin embargo, el 71 % de los documentos recibidos está en castellano; también lo está el 53 % de los documentos emitidos por las mismas. Entre administraciones, por lo tanto, la tendencia al bilingüismo es mayor que en las empresas –por ejemplo, las empresas mandan a las administraciones el 15 % de los documentos en versión bilingüe, y las administraciones a las empresas, el 30 %–. Dicha información ha sido aportada por el personal. Según los datos recibidos por las personas interlocutoras –un cuarto ha facilitado datos–, la mayoría de los documentos emitidos por el resto de entes públicos son bilingües (65 %), uno de cada cinco en castellano (20 %) y la minoría en euskera (15 %). Los datos relativos a empresas tienen trazas de la información aportada por profesionales: el 63 % de los documentos son en castellano, el 26 % bilingües y el 9 % en euskera. En cuanto a las respuestas de las administraciones, el bilingüismo en la opción más común, según datos del registro: el 51 % de los documentos emitidos a entes públicos son bilingües, y a las empresas, el 58 %; a esos les siguen los documentos en castellano (el 26 % a entes, el 33 % a empresas).

En cuanto a la actividad desarrollada completamente en euskera, sin embargo, existen ciertas diferencias. En cuanto a los documentos recibidos, el dato es parecido: el 15 % procede de entes; el 14 % de empresas. En cuanto a las emisiones, existe una diferencia: el 22 % se realiza a entes; el 17 % a empresas. Dichos datos han sido proporcionados por el personal. Por lo tanto, existe un desequilibrio: a la hora de elegir una lengua, la presencia del castellano es mucho mayor, sobre todo en las relaciones con las empresas. En esa tendencia, coinciden los números de los registros. El mayor uso del euskera se hace de forma verbal, y existe una diferencia si este se hace con la administración o con empresas: con la administración, el uso medio del euskera es de un 48 %; con las empresas, un 32 %. En el caso de las administraciones del apartado *Otros* y de los ayuntamientos, los datos sobre el uso del euskera están por encima de la media; en el caso del Gobierno Vasco y las diputaciones, sin embargo, están por debajo.

En el apartado anterior, se ha analizado la lengua en la que se emiten las comunicaciones escritas –tanto dentro del propio gobierno como las que se emiten al exterior– ¿pero en qué lengua se redactan? La mayoría en castellano (57 %). Le sigue la producción en euskera (25 %), y, por último, la bilingüe (18 %). En cuanto al ámbito institucional, existen diferencias. La mayor producción en euskera se da en el grupo *Otros* (36 %), aunque, también ahí, la producción en castellano es mayor (41 %). En el resto de ámbitos, el desequilibrio es más evidente. En los ayuntamientos, la creación está por encima de la media (27 %), pero la creación en castellano es similar (57 %). En cuanto al Gobierno Vasco, la creación en castellano se sitúa a la par que la media, pero la producción en euskera es menor (20 %), pues la producción bilingüe es mayor (21 %). En cuanto a las diputaciones, ahí es donde mayor presencia tiene la creación en castellano (63 %), mientras que la presencia del euskera es la menor (19 %).

Las personas responsables de cada organismo han respondido a la pregunta de si mantienen criterios lingüísticos. La mayoría afirman tenerlos: el 73 %. En ese caso, es en el ayuntamiento donde los criterios menor aplicación tienen (72,5 %); en las diputaciones, sin embargo, la aplicación es absoluta (100 %). El personal ha respondido a la pregunta de si conocen esos criterios, y más de la mitad ha respondido que sí (59 %): el mayor conocimiento se tiene en el apartado *Otros* (76 %), y el menor, en el Gobierno Vasco (53 %). En cuanto al grado de cumplimiento, el personal lo ha elevado a un 67 %; los representantes del departamento, algo menos, a un 61 %. El mayor grado

de cumplimiento se da en el apartado *Otros*, según el personal (80 %), pero según las personas interlocutoras, en los ayuntamientos (62 %). La diferencia que se produce en las diputaciones forales es significativa: el personal eleva el grado de cumplimiento a un 62 %, mientras que el grado de cumplimiento de las personas interlocutoras de las administraciones es el menor de todos: 42 %.

Se ha realizado un análisis de los perfiles lingüísticos, con ayuda de información enviada por parte de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco. En cuanto al nivel lingüístico, los más generalizados son el perfil 2 (43 %) y el 3.a (34 %). En cuanto al grado de cumplimiento, sin embargo, en el 63 % de los puestos tienen acreditado el perfil correspondiente o uno mayor, según información oficial del Gobierno Vasco. El mayor grado de cumplimiento lo tiene el perfil 3 (69 %); le siguen el 2.a (63 %), 4.a (57 %) y, por último, el 1.a (48 %). Si los grados de cumplimiento son analizados en función de cada ámbito institucional, el apartado *Otros* se sitúa en cabeza: el perfil está acreditado en el 82 % de los puestos de trabajo. El grado de cumplimiento es de un 61 % en las diputaciones forales; en el Gobierno Vasco, de un 58 %; y por último, en los ayuntamientos y mancomunidades, de un 56 %.

El personal ha respondido a preguntas sobre su aptitud lingüística, y la mayoría ha respondido que es capaz de hablar (67 %) y escribir (65 %). La mayor capacidad la demuestran las administraciones del apartado *Otros* (79-80 %), y la menor, el Gobierno Vasco (62-60 %).

En cuanto a la función lingüística de los puestos de trabajo, el 29 % pertenece a departamentos generales y el 25 % a públicos. Por lo tanto, algo más de la mitad. La presencia del resto de ámbitos es menor. Es significativo el hecho de que un profesional de cada cinco (22 %) no sepa cuál es la función de su puesto de trabajo. Ese desconocimiento se produce, sobre todo, en el apartado *Otros*, y donde menos, en los ayuntamientos. El desconocimiento incrementa cuando se pregunta sobre el objetivo lingüístico del puesto de trabajo: un cuarto desconoce cuál es dicho objetivo (25 %); en el Gobierno Vasco el porcentaje es mayor (29 %). La mayoría ha respondido que se encuentran en departamentos bilingües (62 %), sobre todo en las diputaciones (65 %). El porcentaje de los departamentos en euskera es menor: 14 %. En los organismos del apartado *Otros* es donde mayor cantidad de departamentos en euskera hay, según el personal: 26 %.

En cuanto a la pregunta del perfil de los representantes políticos de las administraciones, la mayoría de las personas interlocutoras dicen que la mayoría saben euskera: el 80 % es capaz de entender, y el 72 % de hablar. Si se analiza en función de cada ente, la mayor capacidad comprensiva la tienen las personas encargadas del Gobierno Vasco y de sus organismos autónomos (82 %), seguidos de los ayuntamientos. En cuanto a la capacidad oral, en cambio, el mayor porcentaje está en los ayuntamientos (74 %), seguido del Gobierno Vasco (70 %).

En cuanto al personal, un cuarto (25 %) ha dicho que participa «mucho» o «suficiente» en las iniciativas impulsadas por las administraciones para la normalización del uso del euskera; la mayor participación se produce en el apartado *Otros* (34 %) y la menor en el Gobierno Vasco (20 %).

En cuanto a la pregunta sobre la evolución, son más las respuestas positivas que las negativas: el 52 % opina que la evolución está siendo positiva, mientras que el 11 % cree que es negativa. En el apartado *Otros* es donde más personas han dado una respuesta positiva (72 %) y donde menos, una negativa (8 %). La visión más negativa se da en el Gobierno Vasco (13 %), aunque la visión positiva es notablemente mayor (45 %).

En cuanto a la evolución en el uso de esas personas, dicen notar mayor avance en la expresión oral: el 39 % ha manifestado que ha aumentado su uso del euskera de manera oral; para el 12 %, sin embargo, ese uso ha disminuido; las diputaciones forales han visto un mayor incremento de la evolución (40 %). En cuanto a la producción escrita, son también más los que opinan que se ha producido un avance (32 %) en comparación con los que dicen haber notado un retroceso (10 %). En ese caso también, el personal de las diputaciones ha notado un avance mayor (35 %).

### 5.3. Tabla de indicadores: Estructura y procedimiento de cálculo de indicadores

#### 1. Eje

#### Lengua de servicio

### 1. Imagen de la institución

1.1. ROTULACIÓN Y AUDIOVISUALES	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
1.1.1. Rotulación general de edificios	1.1		<p><b>Tipos de soporte:</b> Rotulación de edificios, tanto externa como interna: señales, rótulos y soportes informativos generales ubicados en los espacios más transitados. Estos son los más habituales: señales identificadoras de lugares o servicios, señales de dirección, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos informativos dirigidos a la ciudadanía.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Porcentaje de la situación lingüística de los elementos de rotulación general: porcentaje de rótulos en euskera, bilingües y en castellano.</p>				

1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y ACTOS PÚBLICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
1.2.1. Elementos de imagen corporativa	1.2		<p><b>Tipos de soporte:</b> Sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros elementos de soporte y papelería relativos a la imagen corporativa del organismo.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Porcentaje de elementos en euskera, bilingües y en castellano.</p>				
1.2.2. Publicaciones en papel de la propia institución	1.3		<p><b>Tipos de soporte:</b> Publicaciones en papel editadas por la propia institución con el objetivo de que lleguen a la totalidad de la población o a la mayor parte del público: revistas municipales, programaciones, agendas, folletos informativos, memorias, libros, etc.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Se propone limitar la medición a las publicaciones de mayor impacto, según estas pautas:</p> <p>1- Las publicaciones de mayor difusión: las difundidas a toda la población o a las personas usuarias de servicios muy utilizados.</p> <p>2- Publicaciones muy frecuentes de la institución.</p> <p>3- Teniendo en cuenta el grado de difusión y frecuencia, deben enumerarse las cinco publicaciones en papel más importantes de la institución. Si existe un departamento de comunicación o servicio específico que se encarga de la comunicación externa, las personas responsables del mismo proporcionarán ayuda para determinar cuáles serán esas cinco publicaciones.</p> <p>4- Una vez identificadas las cinco publicaciones en papel más importantes del organismo, el indicador se calculará en función de la situación lingüística de las mismas; es decir, se calcularán los porcentajes de las publicaciones en euskera, bilingües y en castellano de los cinco elementos. Las cinco publicaciones tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.</p> <p>5- Habrá que determinar qué cinco publicaciones se han tenido en cuenta, como referencia para la siguiente evaluación.</p>				Las cinco publicaciones en las que se ha realizado la medición lingüística

(.../...)

(.../...)

1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y ACTOS PÚBLICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
1.2.3. Anuncios y publicidad	1.4		<p><b>Tipos de soporte:</b> La lengua en la que los medios escritos y audiovisuales publican los anuncios, las campañas de fomento o la publicidad del organismo.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Identificar los medios (máximo cinco) en los que el organismo publica sus anuncios y medir la lengua en la que se publica la publicidad. Los cinco medios tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.</p>				Los cinco medios en los que se ha realizado la medición lingüística.
1.2.4. Noticias sobre la institución	1.5		<p><b>Tipos de soporte:</b> La lengua en la que los medios escritos y audiovisuales publican las noticias sobre el organismo.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Tomar los medios principales que publican noticias sobre el organismo (máximo de cinco), y realizar el cálculo según la lengua empleada. Los cinco medios tendrán la misma importancia.</p>				Los cinco medios en los que se ha realizado la medición lingüística.
1.2.5. Actos públicos		4.4	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en reuniones dirigidas a la población o en presentaciones públicas.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. Para calcular el indicador, se tendrán en cuenta las respuestas del personal que participe en reuniones con la ciudadanía y en presentaciones.</p>				

1.3. ENTORNO DIGITAL	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
1.3.1. Páginas web y servicios telemáticos	1.6		<p><b>Tipos de soporte:</b> Sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros elementos de soporte y papelería relativos a la imagen corporativa del organismo.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Porcentaje de elementos en euskera, bilingües y en castellano.</p>				Ámbito digital en el que se ha realizado la medición lingüística
1.3.2. Redes sociales y aplicaciones digitales	1.7		<p><b>Tipos de soporte:</b> Redes sociales del organismo y aplicaciones telemáticas propias del organismo para la comunicación con la ciudadanía.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Las lenguas que el organismo utiliza en dichos soportes, sin tener en cuenta el uso de la ciudadanía.</p>				Ámbito digital en el que se ha realizado la medición lingüística

## 2. Relaciones con la clientela (personas físicas) o con la ciudadanía

2.1. RELACIONES POR ESCRITO CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
2.1.1. Documentos o solicitudes por escrito enviadas al organismo por la ciudadanía		6.2	<p><b>Tipo de comunicación:</b> La lengua en la que la ciudadanía presenta los documentos enviados al organismo: cartas, reclamaciones, instancias, certificados telemáticos, mensajes electrónicos...</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no lean habitualmente los documentos presentados por la ciudadanía.</p>				
2.1.2. Comunicaciones oficiales por escrito enviadas a la ciudadanía desde la institución		6.4	<p><b>Tipo de comunicación:</b> La lengua en la que la ciudadanía recibe los documentos o escritos oficiales, creados por los mismos empleados y empleadas o traducidos por otra persona.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan que redactar documentos o escritos oficiales para la ciudadanía.</p>				
2.1.3. Solicitudes que la ciudadanía ha presentado ante la institución en los últimos doce meses	2.1.b		<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en las solicitudes que la ciudadanía ha presentado por escrito en el organismo.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Información que el organismo recoge sistemáticamente para realizar el seguimiento de la lengua de los documentos presentados por la ciudadanía; por ejemplo, datos de la lengua de los documentos introducidos en el registro del organismo. En un principio, datos relativos a los últimos doce meses, en porcentajes. Si los documentos presentados en ese periodo son menos de 50, se analizarán los últimos 50.</p>				

(.../...)

(.../...)

2.1. RELACIONES POR ESCRITO CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
2.1.4. Lengua utilizada en respuestas a las solicitudes en euskera de la ciudadanía.		6.5	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua en la que se da respuesta a los documentos en euskera presentados por la ciudadanía ante la institución, redactados por el personal trabajador o traducidos por otra persona.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan que redactar documentos o escritos oficiales para la ciudadanía.</p>				
2.1.5. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes presentadas en euskera por la ciudadanía ante la institución los últimos doce meses	2.2.b		<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes presentadas en euskera por la ciudadanía en el organismo.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Información que el organismo recoge sistemáticamente para realizar el seguimiento de la lengua de los documentos presentados por la ciudadanía; por ejemplo, datos de la lengua de los documentos extraídos del registro del organismo. Datos relativos a los últimos doce meses, en porcentajes. Si los documentos presentados en ese periodo son menos de 50, se analizarán los últimos 50.</p>				

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.1. Lengua inicial utilizada por profesionales del servicio de acogida a la ciudadanía por vía telefónica		1.2	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Se medirá la lengua utilizada en las relaciones entre el trabajador y la ciudadanía, pero sólo la de recepción: la lengua utilizada inicialmente por el profesional a la hora de saludar a la ciudadanía por teléfono.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto telefónico con la ciudadanía.</p>		
2.2.2. Lengua de inicial utilizada por profesionales en la recepción presencial de la ciudadanía		3.2	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Se medirá la lengua utilizada en las relaciones entre el trabajador y la ciudadanía, pero solo la de recepción: la lengua utilizada inicialmente por el profesional a la hora de saludar a la ciudadanía de manera presencial.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto presencial con la ciudadanía.</p>		

(.../...)

(.../...)

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.3. Lengua inicial utilizada por la ciudadanía a la hora de comunicarse telefónicamente con el organismo		1.3	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Se medirá la lengua en la que la ciudadanía se dirige a los profesionales en las relaciones telefónicas entre el personal trabajador y la ciudadanía; es decir, la lengua inicial utilizada por la ciudadanía.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto telefónico con la ciudadanía.</p>		
2.2.4. En las relaciones presenciales con la ciudadanía, la lengua utilizada inicialmente por la ciudadanía		3.3	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Se medirá la lengua en la que la ciudadanía se dirige a los profesionales en las relaciones presenciales entre el profesional y el ciudadano; es decir, la lengua inicial utilizada por la ciudadanía.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto presencial con la ciudadanía..</p>		

(.../...)

(.../...)

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.5. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía		2.1	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Cuál es la lengua utilizada por el personal en las relaciones telefónicas con la ciudadanía, tomando la comunicación en su totalidad, desde el inicio hasta el final.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto telefónico con la ciudadanía.</p>		
2.2.6. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones presenciales con la ciudadanía		4.1	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Cuál es la lengua utilizada por el personal en las relaciones presenciales con la ciudadanía, tomando la comunicación en su totalidad, desde el inicio hasta el final.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto presencial con la ciudadanía.</p>		

(.../...)

(.../...)

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
2.2.7. Lengua utilizada para responder a demandas de la ciudadanía que se han realizado en euskera		4.2	<p><b>Tipo de comunicación:</b> En el caso en el que la ciudadanía prefiere utilizar el euskera, la lengua que el profesional ha utilizado a la hora de dar el servicio.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan contacto presencial con la ciudadanía.</p>		

## 2. Eje

### Lengua de trabajo

### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1. COMUNICACIÓN ESCRITA INTERNA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
3.1.1. Documentos escritos de reuniones de trabajo		7.8	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua de los documentos escritos de las reuniones de trabajo: convocatorias, actas, informes...</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no mantengan reuniones de trabajo.</p>				
3.1.2. Lengua empleada en escritos oficiales internos y procedimientos administrativos.		7.4	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en la que están redactados los certificados y documentos oficiales de uso interno creados por profesionales: procedimientos administrativos, documentos de reuniones, otras comunicaciones internas... Creados en euskera o traducidos.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no escriban comunicaciones internas oficiales.</p>				
3.1.3. Lengua empleada en comunicaciones informales entre profesionales		7.6	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua de redacción de las observaciones, los mensajes electrónicos, etc. en la comunicación informal entre el personal trabajador.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no escriban comunicaciones informales hacia compañeros y compañeras de trabajo.</p>				

(.../...)

(../...)

3.1. COMUNICACIÓN ESCRITA INTERNA	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
3.1.4. Lengua utilizada en procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses	3.1.b		<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en los procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses.</p> <p>Procedimiento para calcular indicadores: Porcentajes relativos a las lenguas utilizadas durante los últimos doce meses. El ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				
3.1.5. Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos que la ciudadanía ha presentado en euskera ante el organismo los últimos doce meses	3.2.b		<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos que la ciudadanía ha presentado en euskera ante el organismo los últimos doce meses.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Porcentajes relativos a las lenguas utilizadas durante los últimos doce meses. El ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				

3.2. COMUNICACIÓN ORAL INTERNA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
3.2.1. Lengua empleada en las comunicaciones orales de las reuniones trabajo		5.2	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua utilizada en reuniones de trabajo.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no mantengan reuniones de trabajo.</p>		
3.2.2. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales		5.1	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua empleada entre profesionales.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera.</p>		
3.2.3. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales y representantes políticos		5.3	<p><b>Tipo de comunicación:</b> Lengua empleada por el personal con los representantes políticos del organismo.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera.</p>		

(.../...)

3.3. RECURSOS INFORMÁTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
3.3.1. Puestos de trabajo en los que hay instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera (%)	3.3		<p><b>Tipos de soporte:</b> Puestos de trabajo en los que se han instalado versiones en euskera de programas informáticos globales.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: Tomando como base la cantidad de puestos en los que se hace uso de recursos informáticos, el porcentaje de puestos de trabajo en los que hay instaladas versiones en euskera de programas informáticos globales.</p>		<p>Número de puestos de trabajo en los que se hace uso de recursos informáticos:</p> <p>Programas informáticos globales analizados:</p>
3.3.2. Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera		8.1	<p><b>Tipos de soporte:</b> Cantidad de los programas y aplicaciones informáticas más utilizados por profesionales que tienen instalada la versión en euskera.</p> <p>Procedimiento de cálculo de porcentajes: Pasar a porcentajes las respuestas del personal que hace uso de recursos informáticos ('ninguno'=0 %; 'menos de la mitad'=25 %; 'la mitad'=50 %; 'más de la mitad'=75 %; y 'todos'=100 %), y calcular la media del porcentaje de uso.</p>		

## 4. Gestión de personas

4.1. FORMACIÓN LABORAL	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
				Media	
4.1.1. Media de sesiones o cursillos formativos en los que cada profesional ha participado por exigencias del organismo durante los últimos doce meses.		8.2	<p><b>Tipos de soporte:</b> Nº de veces que ha participado el personal en sesiones o cursillos formativos organizados por el organismo durante los últimos doce meses.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Ponderar según la cantidad de sesiones o cursillos especificados en las respuestas ('ninguno'=0; 'uno'=1; 'entre dos y tres'=2,5 %; 'más de tres'=4), y a continuación, calcular valor medio de sesiones formativas.</p>		
4.1.2. Porcentaje de sesiones o cursillos de formación laboral en los que se ha ofrecido la posibilidad de realizarlos en euskera los últimos doce meses.		8.3	<p><b>Tipos de soporte:</b> De las sesiones o los cursillos de formación laboral impartidos durante los últimos doce meses, en cuántos se ha ofrecido la posibilidad de realizarlos en euskera.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Pasar a porcentajes el número de sesiones o cursillos especificados en las respuestas ('ninguno'=0 %; 'menos de la mitad'=25 %; 'la mitad'=50 %; 'más de la mitad'=75 %; y 'todos'=100 %), y calcular la media de sesiones y cursillos en los que se ha ofrecido la posibilidad de realizarlos en euskera.</p>		
4.1.3. Lengua de los cursillos formativos del propio organismo en los que ha participado el personal en los últimos 12 meses		8.4	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua de las sesiones o los cursillos formativos que el personal ha recibido los últimos doce meses.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Pasar las respuestas del personal a porcentajes de uso ('únicamente en castellano'=0 %; 'más en castellano'=25 %; 'en castellano y en euskera a partes iguales'=50 %; 'más en euskera'=75 %; 'únicamente en euskera'=100 %), y calcular la media de sesiones en euskera.</p>		

## 5. Relaciones externas

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
5.1.1. Lengua de documentos recibidos desde otras administraciones públicas		7.10	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se reciben las comunicaciones por escrito enviadas desde otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...).</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no reciban comunicaciones por escrito de otras administraciones públicas.</p>				
5.1.2. Lengua de los documentos remitidos por otras administraciones públicas de la CAV durante los últimos doce meses.	4.1.3.b		<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se reciben las comunicaciones por escrito enviadas desde otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...).</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Determinar el porcentaje de la lengua utilizada en los certificados y documentos remitidos por otras administraciones públicas de la CAV durante los últimos doce meses. Este ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				
5.1.3. Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas		7.12	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se remiten las comunicaciones a otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...); tanto las creadas en euskera como las traducidas.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no escriban comunicaciones para otras administraciones públicas.</p>				

(.../...)

(.../...)

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
5.1.4. Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas de la CAV	4.1.2		<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se remiten las comunicaciones a otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...); tanto las creadas en euskera como las traducidas.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Determinar el porcentaje de la lengua utilizada en los certificados y documentos remitidos a otras administraciones públicas de la CAV durante los últimos doce meses. Este ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				
5.1.5. Lengua empleada en las comunicaciones orales con otras administraciones públicas		5.4	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua utilizada en las comunicaciones orales con otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...).</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan relaciones verbales con otras administraciones públicas.</p>				

5.2. EMPRESAS PROVEEDORAS PRIVADAS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
5.2.1. Documentación remitida al ente por parte de empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo		7.14	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se recibe la documentación por escrito remitida al organismo por parte de empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo (proveedores, empresas de servicio, instituciones financieras...).</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no reciban documentos o certificados remitidos por empresas o entidades privadas contratadas por el organismo o que trabajen para el mismo.</p>				
5.2.2. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo.	4.2.3.b		<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se recibe la documentación por escrito remitida al organismo por parte de empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo (proveedores, empresas de servicio, instituciones financieras...).</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Lengua en que se han recibido durante los últimos doce meses los certificados o documentos de las empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo. Este ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				
5.2.3. Lenguas de los documentos remitidos por el organismo a empresas privadas que trabajan o son proveedoras del mismo.		7.16	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se remiten las comunicaciones a las empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo (proveedores, empresas de servicio, instituciones financieras...), tanto las redactadas en euskera como las traducidas.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Valor medio de cada variable lingüística (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no redacten comunicaciones que se envíen a empresas o entidades públicas.</p>				

(.../...)

(.../...)

5.2. EMPRESAS PROVEEDORAS PRIVADAS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
5.2.4. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por el organismo a empresas privadas que trabajan para el mismo o son proveedoras del mismo.	4.2.2		<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua en que se remiten las comunicaciones (creadas en euskera o traducidas) a las empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo (proveedores, empresas de servicio, instituciones financieras...).</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Lengua en que se han remitido durante los últimos doce meses los certificados y documentos a las empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo. Este ítem debe ser respondido por las administraciones que registran sistemáticamente la lengua de gestión de los procedimientos administrativos.</p>				
5.2.5. Lengua empleada en las relaciones verbales con empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo.		5.5	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua empleada en la comunicación oral con las empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo (proveedores, empresas de servicio, instituciones financieras...).</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Para el cálculo del porcentaje, deben utilizarse respuestas tomadas en valores del 0 al 10. De esta manera: primero, se calcula la cantidad de profesionales que han elegido cada valor; en segundo lugar, se multiplica el porcentaje por el valor/10; por último, se suma el resultado de todas las multiplicaciones. El porcentaje del indicador se calculará de esa manera. Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan relaciones verbales con empresas o entidades privadas contratadas por el organismo o que trabajen para el mismo.</p>				

## 6. Gestión lingüística del organismo

6.1. LENGUA DE PRODUCCIÓN	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)			
				En euskera	Bilingüe		En castellano
6.1.1. Lengua de producción escrita		7.2	<p><b>Tipos de soporte:</b> Lengua de origen o de creación en el trabajo, de los documentos tanto internos como externos, de los impresos, de los correos electrónicos que se envían, etc.</p> <p><b>Procedimiento de cálculo de porcentajes:</b> Media de los valores que el personal ha dado a cada variable (en castellano, en euskera y bilingüe). Esta pregunta no será respondida por profesionales que no tengan que redactar textos en el trabajo.</p>				

6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado		
				Sí		No
6.2.1. Aplicación de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales	5.6		<p><b>Elemento:</b> Aceptación o no por parte del organismo de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> La respuesta será afirmativa o negativa: si el organismo ha aplicado los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales o no.</p>			

				Resultado (%)	Observaciones
6.2.2. Conocimiento del organismo respecto a los criterios lingüísticos		9.1	<p><b>Elemento:</b> El grado de conocimiento de los criterios lingüísticos del organismo por parte del personal</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Respuestas del personal sobre su grado de conocimiento de los criterios. Calcular el porcentaje, mediante la suma de las respuestas 'mucho' o 'suficiente'.</p>		
6.2.3. Grado de cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales por parte del organismo	5.7		<p><b>Elemento:</b> Percepción de la persona representante sobre el cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales aceptados</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Calcular el porcentaje relativo a las respuestas de las personas representantes en torno al grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos ('nada'=0 %; 'a nivel bajo'=25 %; 'a nivel medio'=50 %; 'a nivel alto'=75 %; y 'por completo'=100 %), y calcular la media correspondiente. El indicador será definido por los organismos que hayan aceptado los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.</p>		
6.2.4. Grado de cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales en los puestos de trabajo		9.2	<p><b>Elemento:</b> Grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos relativos al puesto de trabajo en el trabajo.</p> <p><b>Procedimiento para calcular indicadores:</b> Respuestas del personal en cuanto al cumplimiento de los criterios lingüísticos. Calcular el porcentaje de la suma de los indicadores 'mucho' y 'bastante'.</p>		
6.2.5. Índice de preceptividad relativo al organismo (%)	5.1		<p><b>Elemento:</b> Índice de preceptividad relativo al organismo.</p> <p><b>Indicador:</b> Índice de preceptividad relativo al organismo, en porcentaje.</p>		

6.3. PERFILES LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación			Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	PL	Puestos de trabajo en función de PL (%)	
6.3.1. Cantidad de puestos de trabajo en función del perfil lingüístico	5.2		<b>Elemento:</b> Puestos de trabajo en función de perfil lingüístico correspondiente. <b>Indicador:</b> Porcentaje de dichos puestos de trabajo, sobre la totalidad.	PL 1		
				PL 2		
				PL 3		
6.3.2. Puestos de trabajo con acreditación del PL correspondiente o superior	5.3		<b>Elemento:</b> Puestos de trabajo con acreditación del perfil lingüístico correspondiente o superior. <b>Indicador:</b> Porcentaje de dichos puestos de trabajo, sobre la totalidad.	PL 4		
				Total 100,0		

				PL	PL correspondiente al puesto de trabajo (%)	PL acreditado (%)	Observaciones
6.3.3. Puestos de trabajo en función de perfil lingüístico		10.1	<b>Elemento:</b> Perfil lingüístico correspondiente al personal. <b>Indicador:</b> Porcentaje de las respuestas, según el perfil lingüístico.	Ninguno			
				PL 1			
				PL 2			
6.3.4. Puestos de trabajo en función del perfil lingüístico acreditado más alto		10.2	<b>Elemento:</b> Perfil lingüístico acreditado más alto del personal. <b>Indicador:</b> Porcentaje de las respuestas, según el perfil lingüístico	PL 3			
				PL 4			
				Total 100,0			

	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)	
6.3.5. Porcentaje de los puestos de trabajo que hayan superado la fecha de preceptividad sin acreditar el perfil lingüístico	5.4		<b>Elemento:</b> Puestos de trabajo que hayan superado la fecha de preceptividad sin acreditar el perfil lingüístico correspondiente. <b>Indicador:</b> Porcentaje de puestos de trabajo, sobre la totalidad, que hayan superado la fecha de preceptividad sin acreditar el perfil lingüístico.		

				Sí (%)	No (%)	Sin determinar (%)	Observaciones
6.3.6. Puestos de trabajo con fecha de preceptividad		10.3	<b>Elemento:</b> Puestos de trabajo con fecha de preceptividad. <b>Indicador:</b> Porcentaje de dichos puestos de trabajo, sobre la totalidad.				
6.3.7. Puestos de trabajo que hayan superado la fecha de preceptividad.		10.4	<b>Elemento:</b> Puestos de trabajo que hayan superado la fecha de preceptividad. <b>Indicador:</b> Porcentaje de dichos puestos de trabajo, sobre la totalidad.				

6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LA PLANTILLA Y FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Habla		Escribe
6.4.1. Aptitud de euskera de la plantilla del organismo		10.7. Oral / 10.7. Escrita	<b>Elemento:</b> Aptitud oral y escrita en euskera de la plantilla del organismo. <b>Indicador:</b> Porcentaje de la plantilla que es capaz de hablar 'bastante bien' y 'bien' y escribir 'bastante bien' y 'bien' en euskera.			
				<b>Resultado (%)</b>		<b>Observaciones</b>
6.4.2. Función lingüística de los puestos de trabajo (carácter lingüístico de los puestos de trabajo)		10.5	<b>Elemento:</b> Función lingüística de los departamentos administrativos. <b>Indicador:</b> Puestos de trabajo en función de las funciones lingüísticas de los departamentos administrativos, en porcentajes.	De atención al público		
				De carácter social		
				De carácter general		
				De carácter singular		
				Sin determinar		
				<b>Total</b> 100,0		
				<b>Resultado (%)</b>		<b>Observaciones</b>
6.4.3. Objetivo lingüístico de los puestos de trabajo (objetivo lingüístico de los departamentos administrativos)		10.6	<b>Elemento:</b> Objetivo lingüístico de los departamentos administrativos. <b>Indicador:</b> Puestos de trabajo en función de los objetivos administrativos de los departamentos administrativos, en porcentaje.	Bilingüe		
				En euskera		
				Sin determinar		
				<b>Total</b> 100,0		
				<b>Resultado (%)</b>		<b>Observaciones</b>
6.5. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Entiende		Habla
6.5.1. Capacidad lingüística de los representantes políticos del organismo	5.5		<b>Elemento:</b> Capacidad lingüística de los representantes políticos del organismo. <b>Indicador:</b> Porcentaje de personas capaces de hablar y entender euskera.			
				<b>Resultado (%)</b>		<b>Observaciones</b>
6.6. PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
6.6.1. Participación en las iniciativas de normalización impulsadas por el organismo		9.3	<b>Elemento:</b> Grado de participación en las iniciativas de normalización impulsadas por el organismo durante los últimos doce meses. <b>Indicador:</b> Profesionales que han indicado que su grado de participación es 'alto' o 'suficiente', en porcentajes.			

6.7. VALORACIONES DE LA PLANTILLA EN CUANTO A LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Cuestionario		Indicador de evaluación		Observaciones	
	General	Personal trabajador	Procedimiento de cálculo	Resultado (%)		
				Positiva		Negativa
6.7.1. Valoración de la evolución del uso del euskera en el organismo		10.8	<p><b>Elemento:</b> Valoración de la plantilla sobre la evolución del uso del euskera en el organismo.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentajes relativos a las personas que han respondido que la evolución es 'muy positiva' y 'positiva', y las que han respondido que es 'muy negativa' y 'negativa'.</p>			

				Resultado (%)		Observaciones
				Aumento	Disminución	
6.7.2. La evolución que el euskera ha tenido en la comunicaciones orales del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.4. Oral	<p><b>Elemento:</b> La evolución que, según el personal, el euskera ha tenido en la comunicaciones orales del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de las personas que han respondido 'aumento' y 'disminución'.</p>			
6.7.3. La evolución que el euskera ha tenido en la comunicaciones por escrito del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.4. Por escrito	<p><b>Elemento:</b> La evolución que, según el personal, el euskera ha tenido en la comunicaciones por escrito del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.</p> <p><b>Indicador:</b> Porcentaje de las personas que han respondido 'aumento' y 'disminución'.</p>			

6.8. EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PLAN DE USO	Cuestionario		Explicaciones
	General	Personal trabajador	
6.8.1. Logros más relevantes del periodo de planificación	5.8.1		
6.8.2. Carencias más significativas del periodo de planificación	5.8.2		
6.8.3. Retos para el siguiente periodo de planificación	5.8.3		

## 5.4. Tabla de indicadores: resultados

## 1. Imagen de la institución

1.1. ROTULACIÓN Y AUDIOVISUALES		Aytos y mancomunidades			Diputaciones forales			GV+org auton			Otros			Total				
		Cuestionario		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
		General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano
1.1.1.	Rotulación general de edificios	15,8	80,7	3,5	5,1	92,7	2,2	0,9	98,9	0,1	45,6	51,7	2,7	13,1	84,5	2,4		

1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y ACTOS PÚBLICOS		Aytos y mancomunidades			Diputaciones forales			GV+org auton			Otros			Total				
		Cuestionario		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
		General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano
1.2.1.	Elementos de imagen corporativa	19,9	77,1	3,0	5,1	87,6	7,3	0,9	99,1	0,0	45,6	54,4	0,0	15,0	82,0	3,0		
1.2.2.	Publicaciones en papel propios del organismo	11,2	84,0	4,8	4,9	74,3	20,8	26,9	65,0	8,1	11,5	87,7	0,8	12,8	78,4	8,8		
1.2.3.	Anuncios y publicidad																	
1.2.4.	Noticias sobre la institución	21,7	65,7	12,6	12,8	78,2	9,0	14,5	74,2	11,4	10,4	88,7	0,9	16,9	72,7	10,3		
1.2.5.	Actos públicos	4,4	50,6		37,2			33,5			49,6			44,5				

1.3. ENTORNO DIGITAL		Aytos y mancomunidades			Diputaciones forales			GV+org auton			Otros			Total				
		Cuestionario		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
		General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano
1.3.1.	Páginas web y servicios telemáticos																	
1.3.2.	Redes sociales y aplicaciones digitales	12,5	77,8	9,7	6,4	89,8	3,8	4,7	88,0	7,3	15,6	82,0	2,4	9,7	83,2	7,1		

## 2. Relaciones con la clientela (personas físicas) o con la ciudadanía

2.1. RELACIONES POR ESCRITO CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Aytos y mancomunidades			Diputaciones forales			GV+org auton			Otros			Total				
	Cuestionario	Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			
		Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano
2.1.1. Documentos o solicitudes por escrito enviadas al organismo por la ciudadanía	6.2	21,9	7,0	71,1	12,8	10,6	76,6	16,9	12,9	70,2	30,8	13,9	55,2	19,9	9,7	70,5	
2.1.2. Comunicaciones oficiales por escrito enviadas a la ciudadanía desde la institución	6.4	15,4	56,5	28,2	5,9	60,1	33,9	9,7	61,3	29,0	18,5	64,9	16,7	12,5	59,1	28,3	
2.1.3. Solicitudes que la ciudadanía ha presentado ante la institución en los últimos doce meses	2.1.b	18,1	6,9	75,0	4,2	36,3	59,6	13,4	13,1	73,5	13,0	25,7	61,2	12,8	17,1	70,1	Ha respondido el 38,4 % de los organismos
2.1.4. Lengua utilizada en respuestas a las solicitudes en euskera de la ciudadanía.	6.5	63,8	27,1	9,1	59,4	31,9	8,7	51,3	35,1	13,6	64,2	25,4	10,4	60,3	29,6	10,1	
2.1.5. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes presentadas en euskera por la ciudadanía ante la institución los últimos doce meses	2.2.b	28,4	70,6	1,0	3,0	90,1	7,0	44,0	52,9	3,2	12,3	87,7	0,0	22,9	73,2	3,9	Ha respondido el 32,5 % de los organismos

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Ayos y mancomunidades	Diputaciones forales	GV+org auton	Otros	Total	
	General	Personal trabajador	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Observaciones
			En euskera	En euskera	En euskera	En euskera	En euskera	
2.2.1. Lengua inicial utilizada por profesionales del servicio de acogida a la ciudadanía por vía telefónica		1,2	60,8	49,9	55,1	67,2	58,1	
2.2.2. Lengua de inicial utilizada por profesionales en la recepción presencial de la ciudadanía		3,2	50,9	42,5	45,2	63,5	49,2	
2.2.3. Lengua inicial utilizada por la ciudadanía a la hora de comunicarse telefónicamente con el organismo		1,3	35,2	29,5	32,4	42,0	34,1	
2.2.4. En las relaciones presenciales con la ciudadanía, la lengua utilizada inicialmente por la ciudadanía		3,3	36,3	28,6	34,2	48,8	35,4	
2.2.5. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía		2,1	36,2	29,8	32,2	43,1	34,7	
2.2.6. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones presenciales con la ciudadanía		4,1	37,8	31,3	33,5	47,7	36,6	
2.2.7. Lengua utilizada para responder a demandas de la ciudadanía que se han realizado en euskera		4,2	71,9	70,9	70,2	82,6	72,4	

### 3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1. IDATZIKO BARN KOMUNIKAZIOA	Ayto y mancomunidades				Diputaciones forales				GV+org auton				Otros				Total				
	Cuestionario		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Observaciones		
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	Observaciones
3.1.1. Documentos escritos de reuniones de trabajo		7.8	26,7	26,3	47,0	12,5	19,6	68,0	17,7	18,9	63,5	45,1	22,4	32,5	23,8	22,9	53,3				
3.1.2. Lengua empleada en escritos oficiales internos y procedimientos administrativos.		7.4	27,3	31,0	41,9	11,1	31,2	57,8	18,6	32,9	48,5	42,5	33,0	24,5	23,7	31,6	44,7				
3.1.3. Lengua empleada en comunicaciones informales entre profesionales		7.6	37,3	4,9	57,8	23,6	7,5	68,9	29,1	5,4	65,6	48,9	5,2	45,9	33,9	5,6	60,5				
3.1.4. Lengua utilizada en procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses	3.1.b		44,3	24,8	30,8	-	-	-	20,6	25,5	53,9	33,1	51,3	15,6	33,6	34,8	31,6				Ha respondido el 23,6 % de los organismos
3.1.5. Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos que la ciudadanía ha presentado en euskera ante el organismo los últimos doce meses	3.2.b		60,8	28,4	10,9	-	-	-	45,3	28,9	25,9	18,1	53,1	28,8	53,5	30,4	16,1				Ha respondido el 24,6 % de los organismos

3.2. COMUNICACIÓN ORAL INTERNA	Cuestionario		Ayts y mancomunidades	Diputaciones forales	GV+org auton	Otros	Total
	General	Personal trabajador	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)
			En euskera	En euskera	En euskera	En euskera	
3.2.1. Lengua empleada en las comunicaciones orales de las reuniones de trabajo		5.2	37,1	24,5	25,8	50,8	83,5
3.2.2. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales		5.1	41,0	33,6	35,4	52,8	69,4
3.2.3. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales y representantes políticos		5.3	47,0	32,6	36,9	53,0	43,7

3.3. RECURSOS INFORMÁTICOS	Cuestionario		Ayts y mancomunidades	Diputaciones forales	GV+org auton	Otros	Total
	General	Personal trabajador	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)	Resultado (%)
			En euskera	En euskera	En euskera	En euskera	
3.3.1. Puestos de trabajo en los que hay instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera (%)		3.3	48,8	90,0	22,0	29,3	45,7
3.3.2. Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera		8.1	32,5	32,9	36,8	38,4	34,1

En las diputaciones forales, únicamente ha proporcionado datos la DFG

## 4. Gestión de personas

4.1. FORMACIÓN LABORAL	Cuestionario		Aytos y mancomunidades	Diputaciones forales	GV+org auton	Otros	Total			
	General	Personal trabajador					Resultado (%)		Resultado (%)	
							Media	Media	Media	Media
4.1.1. Media de sesiones o cursos formativos en los que cada profesional ha participado por exigencias del organismo durante los últimos doce meses.	8.2		0,9	1,6	0,9	1,7	1,2			
4.1.2. Porcentaje de sesiones o cursos de formación laboral en los que se ha ofrecido la posibilidad de realizarlos en euskera los últimos doce meses.	8.3		44,1	39,5	41,5	70,7	46,1			
4.1.3. Lengua de los cursos formativos del propio organismo en los que ha participado el personal	8.4		28,7	21,8	18,2	52,2	27,8			

## 5. Relaciones externas

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Aytos y mancomunidades			Diputaciones forales			GV+org auton			Otros			Total			
	General	Personal trabajador	Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			
			En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	
5.1.1. Lengua de documentos recibidos desde otras administraciones públicas		7.10	13,9	69,1	17,0	12,6	62,2	25,2	11,8	60,6	27,7	25,3	61,7	13,0	14,5	65,3	20,2	Erakundeen %31,5ek erantzun dute
5.1.2. Lengua de los documentos remitidos por otras administraciones públicas de la CAV durante los últimos doce meses.																		
4.1.3.b			17,2	41,1	41,7	7,8	61,4	30,8	7,8	36,5	55,7	11,5	62,0	26,5	10,7	47,8	41,5	
5.1.3. Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas		7.12	26,3	45,0	28,7	9,9	61,5	28,6	11,4	59,4	29,2	39,9	49,7	10,4	21,9	50,9	27,2	Erakundeen %72,4k erantzun dute
5.1.4. Erakundeak Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas de la CAV																		
4.1.2			18,3	55,9	25,9	5,9	55,1	39,0	7,4	69,7	23,0	16,7	78,7	4,6	12,8	61,0	26,2	
5.1.5. Lengua empleada en las comunicaciones orales con otras administraciones públicas		5.4	50,8			40,7			42,7				59,7					

5.2. EMPRESAS PROVEEDORAS PRIVADAS	Aytos y mancomunidades				Diputaciones forales				GV+org auton				Otros				Total			
	Cuestionario	Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			Resultado (%)			
		General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe	En castellano	En euskera	Bilingüe
5.2.1. Documentación remitida al ente por parte de empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo			15,1	16,9	68,0	10,1	13,3	76,5	11,9	13,7	74,4	16,9	12,8	70,3	13,8	15,1	71,1			
5.2.2. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo.	4.2.3.b		19,1	18,8	45,9	4,2	36,1	59,7	11,2	17,7	71,2	3,9	5,2	90,9	8,7	26,4	62,7			Ha respondido el 26,1 % de los organismos
5.2.3. Lenguas de los documentos remitidos por el organismo a empresas privadas que trabajan o son proveedoras del mismo.	7.16		21,5	30,2	48,3	9,2	37,3	53,5	12,2	26,2	61,6	15,6	24,6	59,8	16,6	30,2	53,2			
5.2.4. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por el organismo a empresas privadas que trabajan para el mismo o son proveedoras del mismo.	4.2.2		20,1	40,2	39,7	0,8	61,5	37,7	2,9	68,2	28,9	7,0	78,6	14,4	8,9	58,4	32,7			Ha respondido el 51,2 % de los organismos
5.2.5. Lengua empleada en las relaciones verbales con empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo	5.5		35,4	27,3					26,5			37,2			32,4					









	Cuestionario		Aytos y mancomunidades		Diputaciones forales		GV+org auton		Otros		Total		
			Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
	General	Personal trabajador	Entiende	Habla	Entiende	Habla	Entiende	Habla	Entiende	Habla	Entiende	Habla	Observaciones
<b>6.5.</b> <b>PERFIL LINGÜÍSTICO DE LOS REPRESENTANTES POLÍTICOS</b>													
6.5.1. Capacidad lingüística de los representantes políticos del organismo	5.5		79,7	73,6	75,7	70,1	81,8	70,4	76,8	52,7	79,5	72,3	

	Cuestionario		Aytos y mancomunidades		Diputaciones forales		GV+org auton		Otros		Total		
			Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
	General	Personal trabajador	Resultado (%)	Observaciones	Resultado (%)	Observaciones	Resultado (%)	Observaciones	Resultado (%)	Observaciones	Resultado (%)	Observaciones	
<b>6.6.</b> <b>PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA</b>													
6.6.1. Valoración de la evolución del uso del euskera en el organismo		9.3	26,6		20,6		19,8			33,7		24,6	

	Cuestionario		Aytos y mancomunidades		Diputaciones forales		GV+org auton		Otros		Total		
			Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
	General	Personal trabajador	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Observaciones
<b>6.7.</b> <b>VALORACIONES DEL PERSONAL SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA</b>													
6.7.1. Valoración de la evolución del uso del euskera en el organismo		10.8	55,2	9,4	44,6	12,0	44,8	13,3	71,9	8,4	52,3	10,7	

	Cuestionario		Aytos y mancomunidades		Diputaciones forales		GV+org auton		Otros		Total		
			Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		Resultado (%)		
			Aumento	Disminución	Aumento	Disminución	Aumento	Disminución	Aumento	Disminución	Aumento	Disminución	Aumento
<b>6.7.</b>	General	Personal trabajador											
<b>VALORACIONES DEL PERSONAL SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA</b>													
6.7.2.													
La evolución que el euskera ha tenido en la comunicaciones orales del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.4. Oral	38,8	11,9	39,9	11,3	36,5	11,3	38,2	10,7	38,6	11,5	
6.7.3.													
La evolución que el euskera ha tenido en la comunicaciones por escrito del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.4. Por escrito	29,8	11,4	35,3	10,1	31,3	10,0	34,8	6,2	31,8	10,4	



## 6. Conclusiones

Una vez realizada la evaluación final del V. plan de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas, estas son las conclusiones generales extraídas de los datos obtenidos:

- **Aptitud lingüística: la potencia de la juventud.** Según datos oficiales, el 63 % del personal público posee el perfil lingüístico correspondiente a su puesto de trabajo. La fecha de preceptividad es clave para el cumplimiento de los perfiles: en los puestos con fecha de preceptividad, el 82 % del personal ha acreditado el perfil lingüístico correspondiente; en el caso de los puestos sin fecha, sin embargo, un 27 %. El personal encuestado ha indicado su capacidad en cuanto a las cuatro aptitudes (comprensión, lectura, escritura y habla); según las personas encuestadas, tres de cada cuatro tienen aptitudes de comprensión y lectura buenas o bastante buenas, y dos de cada tres, aptitudes de escritura y habla. La edad es un factor decisivo en cuanto a la aptitud: cuanto más joven sea el grupo de edad, mayor es la capacidad lingüística de euskera. El avance, por lo tanto, se produce en ese sentido. El problema es que el acceso de la juventud ha estado muy limitado hasta ahora: si se toma el ámbito institucional en su totalidad, la media de edad es de casi 50 años, y el 5 % de las personas es menor de 35 años.
- **Imagen: el bilingüismo.** El uso simultáneo de euskera y castellano está muy generalizado en las imágenes de las administraciones públicas. El uso de una sola lengua es mucho menos frecuente; cuando se toma dicho camino, el uso del euskera es mayor que el uso del castellano. Los actos públicos son una excepción: la mitad de ellos se realizan únicamente en castellano. En cuanto al modo de empleo existe una diferencia: todas las imágenes analizadas son imágenes escritas; los actos, sin embargo, son orales.
- **Relación con la ciudadanía: el saludo inicial.** Más de la mitad del personal ha indicado que tiene costumbre de pronunciar el saludo inicial en euskera cuando habla por teléfono; de manera presencial, son dos de cada cinco quienes lo hacen. La lengua utilizada por el personal a la hora de dar comienzo a una conversación es un factor de importancia: son ellos quienes tienen mayor número de conversaciones en euskera —se debe tener en cuenta que la costumbre de pronunciar el saludo inicial en euskera está más extendida en los territorios más euskaldunes—. Se ha producido un incremento en cuanto a la población que pronuncia el saludo inicial en euskera y en la lengua en la que continúa toda la conversación. El nivel de euskera del personal, sin duda, es clave a la hora de pronunciar el saludo inicial en euskera.
- **Relaciones con la ciudadanía: los derechos lingüísticos.** Se ha analizado de manera específica la lengua en la que las administraciones responden a la ciudadanía. La mayoría recibe el servicio en euskera, pero no siempre, según ha explicado el personal: por escrito, la administración responde a uno de cada diez ciudadanos y/o ciudadanas únicamente en castellano; de manera presencial, un cuarto de la ciudadanía que prefiere ser atendida en euskera recibe el servicio únicamente en castellano.
- **Relaciones internas: mayor presencia oral.** Si se comparan las relaciones con la ciudadanía y las relaciones internas de la administración, existen ciertas diferencias. Por un lado, en cuanto a la parte escrita, la presencia del castellano es mayor a nivel interno; el bilingüismo adquiere fuerza en la relación con la ciudadanía, pero en las relaciones internas, su presencia es menor, y sobre todo, predominan las relaciones en castellano. Por otro lado, en la parte oral, se utiliza más entre profesionales que con la ciudadanía, y la presencia se ve incrementada entre profesionales y representantes políticos —hay que tener en cuenta que la aptitud lingüística del personal es, en general, mayor que la de la ciudadanía, al igual que la de las autoridades políticas. En cuanto a la parte oral, el uso del euskera es mayor entre el personal que en las reuniones de trabajo.
- **Relaciones externas: administraciones vs. empresas.** En el ámbito de las relaciones externas, se han analizado las relaciones de las administraciones con el resto de entes y con las empresas con las que se relacionan. En cuanto a las relaciones interinstitucionales, el bilingüismo está arraigado en cuanto a la actividad escrita, y el uso del euskera y del castellano es bastante parecido; en las empresas, sin embargo, predomina el uso

del castellano —en especial, en los documentos que las empresas remiten a la administración, pero también en los que la administración remite a las mismas—. En cuanto al uso oral, también se ve una diferencia: con las administraciones, el uso habitual del euskera es de un 40 % —las que usan el euskera siempre o casi siempre—, y el uso del castellano, de un 47 %; sin embargo, con las empresas, el uso del euskera es de un 22 %, y el del castellano, de un 65 %.

- **Lengua de producción: por debajo de la aptitud.** Dos tercios del personal tienen la acreditación del perfil lingüístico correspondiente, y el porcentaje de las personas que dicen tener aptitudes escritas es también parecido. En cuanto a la lengua de producción, en cambio, la presencia del euskera es mucho menor: un cuarto —a ello habría que sumarle la producción bilingüe: 18 %—. La aptitud lingüística, sin duda, influye en la lengua de producción; la producción en euskera y bilingüe está a cargo del personal con un nivel de euskera adecuado. Cuando el personal indica que sus aptitudes escritas son buenas, sí, son más las personas que producen en euskera que las que lo hacen en castellano: 36 % en castellano, 43 % en euskera, 21 % en ambas lenguas. En cuanto a la edad, el personal joven escribe más en euskera, puesto que la aptitud es mayor, pero, no obstante, en el caso del personal con menos de 35 años, el castellano es la lengua de producción principal en el 49 % de los casos.
- **Gestión lingüística: aptitudes, iniciativa.** Los criterios lingüísticos se están arraigando en las administraciones públicas: tres de cada cuatro administraciones ya los han implantado, y la mayoría de encargados han indicado que el grado de cumplimiento es alto. En cuanto a la pregunta que el personal ha respondido sobre el cumplimiento de dichos criterios, la tendencia es que cuanto mayor nivel de euskera se tiene, el cumplimiento de los criterios es, también, mayor. Lo mismo ocurre con la participación en las iniciativas a favor del euskera: las personas con mayor nivel de euskera son las que más participan en actividades de esta índole. La participación en esas actividades es limitada; no obstante, un cuarto indica que su grado de participación es alto o suficiente.
- **Valoración del uso: incremento del habla.** En cuanto al rumbo que está tomando el uso del euskera, la mayoría del personal opina que en los últimos cinco años el uso se ha mantenido al mismo nivel, sobre todo, en cuanto a la parte escrita. En cuanto al habla, se ha notado cierto incremento. En función de la aptitud lingüística, existen también diferencias en cuanto a las opiniones en torno a la evolución: en los casos de menor conocimiento, se tiende a opinar que la situación se mantiene; cuanto mayor es el conocimiento, el personal aprecia más avances.
- **Opinión: uso y distancia.** En cuanto a la evolución que el euskera ha tenido en la administración, la mayoría del personal se muestra positivo (52 %), mientras que las opiniones negativas son muchas menos (10 %). En realidad, se puede apreciar que la aptitud lingüística influye en la opinión: el porcentaje del personal con actitud positiva se ve incrementado cuanto mayor es la aptitud lingüística —no obstante, es verdad que el mayor porcentaje de personal con actitud negativa se encuentra entre las personas con buenas aptitudes lingüísticas en euskera—. También se les ha pedido justificar su opinión, y el resultado ha sido este: las personas con una opinión negativa se han fijado, sobre todo, en el uso insuficiente; las personas con una opinión central se refieren a las dificultades para aumentar el uso —el número de personas que muestran distancia hacia el euskera es también mayor en ese grupo—; y las personas con una opinión positiva en torno a la evolución del euskera han destacado el incremento del uso y del conocimiento.
- **Velocidad diferente.** Los datos han sido analizados en función de la zona sociolingüística, el territorio y el ámbito administrativo, entre los que se ha podido observar una diferencia muy significativa. La gestión del euskera es más avanzada en las administraciones de las zonas sociolingüísticas más euskaldunes, al igual que sucede en función de cada territorio —la diferencia de Gipuzkoa es notable—. Si se observan las administraciones con influencia en toda la comunidad autónoma, las administraciones del grupo *Otros* se sitúan en cabeza en la mayoría de las variables, en algunos casos, incluso con ventaja respecto al resto. Se debe tener en cuenta que las administraciones principales de dicho grupo están relacionadas con la educación (Consortio Haurreskolak y UPV). Esos datos muestran la manera en la que el ámbito educativo influye también en la actividad administrativa. Los ayuntamientos aparecen en segundo lugar. La diferencia es muy significativa entre una zona y otra: algunos ayuntamientos están dando pasos hacia el bilingüismo, con el objetivo de garantizar

el servicio en euskera a las personas que así lo quieran; otros, sin embargo, están superando o intentando superar ese bilingüismo para fortalecer la actividad en euskera.

- **Recogida de datos.** A la hora de efectuar la evaluación, se ha tenido en cuenta la información proporcionada por el personal y las personas representantes de la administración. En cuanto a la medición del uso del euskera, en algunos casos, se ha querido hacer un uso simultáneo de ambas fuentes, de manera complementaria. Ese procedimiento, sin embargo, se ha visto limitado, puesto que en los registros de las administraciones públicas se dispone de poca información relativa al uso. Los datos relativos a las imágenes y la actividad estructural han sido proporcionados por la mayoría de administraciones, pero cuando se les han solicitado datos relacionados con la actividad diaria (la lengua en la que la ciudadanía presenta los documentos, la lengua de los documentos oficiales, la lengua de los documentos enviados por empresas...), la mayoría no ha proporcionado información, puesto que no disponen de ella. En cuanto a las preguntas sobre uso, la mayoría de administraciones han respondido únicamente a dos de ellas, pero no lo han hecho todas las instituciones: la pregunta sobre la manera en la que los documentos son remitidos a las administraciones ha sido respondida por el 72 %, y en cuanto a la manera en la que son remitidos a empresas, por el 51 %. Por lo tanto, existe una carencia que requiere una corrección, ya que debe tomarse más en cuenta la variable lingüística en los registros de las administraciones, para conseguir un conocimiento adecuado de la realidad y tomar medidas.



# Sociedades Públicas

---

## 1. Metodología

### 1.1. Universo del estudio y muestreo

En las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado, la evaluación final del V. Plan se ha realizado mediante procesos y metodologías muy similares —pero no iguales— a las utilizadas en administraciones y organismos públicos.

Por un lado, debido a que, si bien disponíamos de información sobre el universo de las sociedades públicas y los entes públicos de derecho privado (proporcionada por la VPL), no teníamos información concreta sobre el número de profesionales que trabajaban en ellas, y por supuesto, no había manera de identificar a personal (y por lo tanto, calcular la muestra con exactitud). En cuanto al universo, se trata de un «universo» que conforman 164 sociedades públicas<sup>3</sup>.

Y, por otro lado, debido a que, desde el inicio, se decide que la información se extraerá en una muestra de sociedades públicas. Por lo tanto, el muestreo no se aplica, como se hace en el caso de las administraciones públicas, a una parte del universo, sino que se aplica a la totalidad.

Puesto que la naturaleza de las sociedades varía, las encuestas se reparten en función del número de profesionales y del territorio del campo de actuación, de tal manera que la muestra la conforman 400 personas, y las personas encuestadas han sido seleccionadas siguiendo los criterios marcados, de forma aleatoria, en 65 sociedades públicas (y con un margen de error inferior al 10 %).

El muestreo se determina según el campo de actuación del organismo (Araba/Álava, Bizkaia, Gipuzkoa o Comunidad Autónoma Vasca) y el número aproximado de trabajadores y trabajadoras de la sociedad pública (menos de 10, 11-30, 31-100 y más de 100); una vez recogidos los datos, se ponderan para mantener las proporciones que adquieren en la realidad.

Por otro lado, hemos hecho uso de las mismas fuentes de datos empleadas en la administración pública global:

- Las personas representantes o «interlocutoras» de las instituciones; técnicos/as de euskera, secretarios o secretarías...
- El personal de las sociedades públicas

Se ha trabajado la información recopilada de ambas fuentes y son provenientes de dichas fuentes los resultados recogidos en el presente informe.

---

<sup>3</sup> En el listado inicial aparecen 166 sociedades públicas, pero puesto que Etxepare y la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo han sido tratadas junto con las administraciones públicas (en el apartado «Otras administraciones públicas»), han sido excluidas de este listado.

## 1.2. Ficha técnica

Teniendo en cuenta lo explicado anteriormente, a continuación se muestra la ficha técnica del trabajo de campo realizado:

### a. Universo

- Sociedades públicas y entes públicos de derecho privado (164, según información proporcionada por VPL), y
- Trabajadores y trabajadoras de dichas sociedades públicas (según nuestras estimaciones, en torno a 9.000 profesionales).

### b. Técnica

- Se ha utilizado un cuestionario estructurado tanto para solicitar información del propio organismo a los representantes de las instituciones, como para encuestar a los trabajadores y trabajadoras.
- Se les ha enviado una encuesta para cumplimentarla on-line, tanto a los representantes de las instituciones como a los trabajadores y trabajadoras. En los casos en los que haya habido dificultades, se han respondido mediante teléfono o en papel impreso.

### c. Encuesta

- Los dos cuestionarios que Siadeco ha diseñado específicamente para las administraciones públicas han sido adaptados a las sociedades públicas, con el objetivo de que se ajusten mejor a su realidad, —uno, dirigido a los representantes o «interlocutores» de las sociedades públicas, y el segundo, a los trabajadores y trabajadoras —, tomando como base el cuestionario que anteriormente fue usado por la VPL para realizar la evaluación intermedia del plan.

### d. Tipo de muestreo

- A la hora de diseñar la muestra, se han tomado en cuenta la área de actuación de la sociedad pública (territorio o CAV) y el número aproximado de trabajadores y trabajadoras (menos de 10, 11-30, 31-100 y más de 100).
- Se han creado estratos en función de dichas variables, y se ha seleccionado de manera estratégica el número de encuestas que se deben realizar en cada uno de ellos, con el objetivo de garantizar la relevancia.
- Una vez determinada la cantidad de encuestas que se deben realizar en cada estrato, y en función del número aproximado de profesionales de cada sociedad pública, se ha determinado cuántos profesionales serán encuestados en cada sociedad.
- Como se ha realizado un muestreo estratificado con una asignación interesada (no proporcional), se han ponderado los datos para llevar a cabo el análisis general.

### e. Tamaño de la muestra y margen de error estadístico

- En total se han analizado 60 organismos mediante 452 encuestas.
- El margen de error estadístico general para la encuesta de los trabajadores y trabajadoras es de  $\pm 4,58$  %, 95,5 % para el intervalo de confianza (siendo  $p=q=0,5$  para el muestreo simple aleatorio). En el caso de los organismos, el margen de error general se sitúa en un  $\pm 10,31$  %.

### f. Momento de realización

- El trabajo de campo empezó en agosto de 2017 y se finalizó en noviembre de ese mismo año.

## g. Pasos del procedimiento metodológico

- Diseño y validación del dossier de la metodología: diseño del muestreo, los dos cuestionarios, la formación de la persona responsable del trabajo de campo.
- A las sociedades públicas incluidas en la muestra —explicando el número de encuestas que se necesitaban en cada una, y determinando claramente los criterios de selección aleatoria del personal que debía ser encuestado—, se les ha pedido el correo electrónico o el teléfono para ponerse en contacto con el personal adecuado.
- Tras obtener el correo electrónico para contactar con el personal, el proceso para remitir el cuestionario y realizar su seguimiento ha sido el mismo que el de la administración pública:
- En los casos que no se ha podido conseguir la dirección del correo electrónico, se ha realizado la encuesta telefónicamente, o se ha enviado en formato pdf para poder cumplimentarlo sobre papel.
- Desarrollo, seguimiento y control preciso del trabajo de campo.
- Grabación a través de un soporte informático (ACCESS) de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente o mediante papel; y para garantizar la consistencia de esos datos y de los recogidos on-line, el establecimiento de las normas de control interiores de las variables y el establecimiento de las normas de control entre variables.
- Análisis de la información grabada: depuración, recodificaciones y explotación estadística (SPSS).
- La ponderación de los datos: en ambos casos, los datos han sido ponderados en función del área de actuación (Araba, Bizkaia, Gipuzkoa o CAV) y el número aproximado de profesionales, para adaptarlos, según esos, a la relevancia real del personal.
- Explotación de la información, análisis e interpretación.

## h. Sexo e intervalo de edad de la muestra

- Para finalizar, aquí se muestra la distribución en función del sexo y del intervalo de edad:

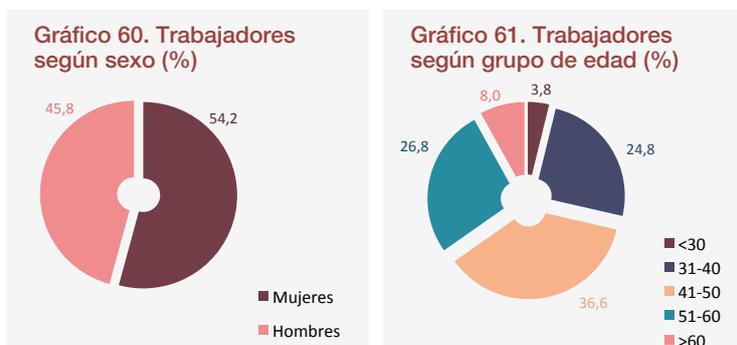
Tabla 29. Personal trabajador encuestado en función del sexo y del intervalo de edad

	Sexo		Total
	Mujer	Hombre	
<=35 años	36	19	55
	14,7%	9,2%	12,2%
36-45 años	103	69	172
	42,0%	33,3%	38,1%
46-55 años	83	78	161
	33,9%	37,7%	35,6%
>55 años	19	40	59
	7,8%	19,3%	13,1%
No ha respondido	4	1	5
	1,6%	0,5%	1,1%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>207</b>	<b>452</b>
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Iturria: Siadeco, 2017

### 1.3. Sexo y edad

En cuanto al sexo, las mujeres son mayoría. En cuanto a la edad, el personal de las sociedades públicas tiene una media de edad de 45,4 años.

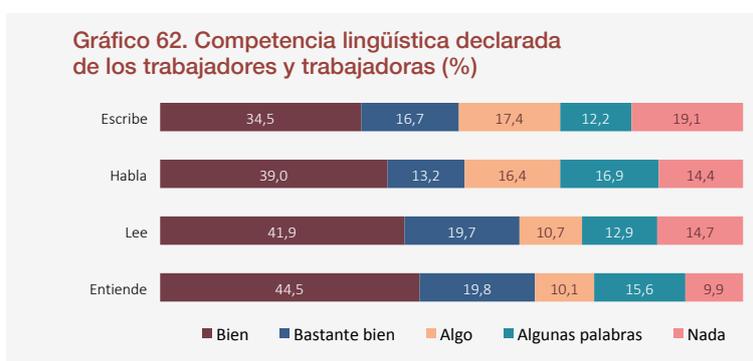


Fuente: Siadeco, 2017.

## 2. Perfil de los trabajadores y trabajadoras

### 2.1. Aptitud lingüística

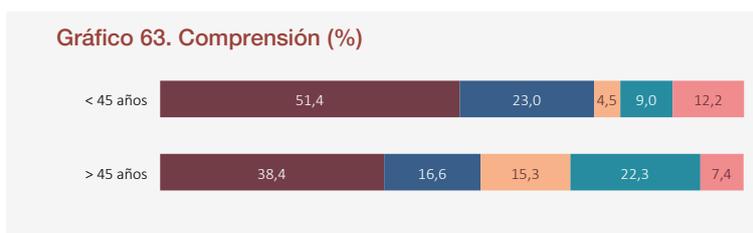
A la hora de analizar la aptitud lingüística, las sociedades públicas no disponen de perfiles lingüísticos ni nada parecido. Por lo tanto, solo podrán emplearse los datos proporcionados por el personal: la aptitud de comprensión, escritura, habla y lectura de euskera. Existen diferencias en función de la destreza. En cuanto a la lectura y comprensión, la mayoría del personal dice tener nivel —respuestas *bien* y *bastante bien*—: en la comprensión, un 64 %; en la lectura, un 62 %. Esas proporciones son menores en el habla (52 %) y en la escritura (51 %).



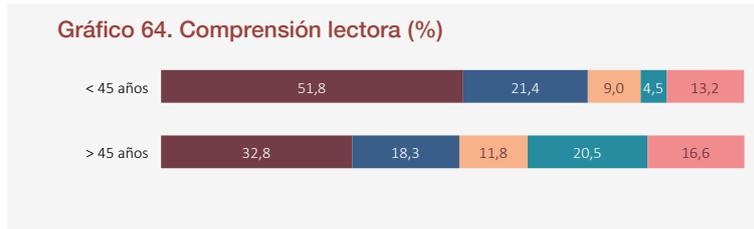
Fuente: Siadeco, 2017.

Sin embargo, en la base de los datos generales sobre la aptitud lingüística, existen varias situaciones. Si la aptitud es analizada en función de la edad, por ejemplo, diferenciando las personas menores y mayores de 45 años, la diferencia es significativa. En cuanto a la lectura y la comprensión, en las personas menores de 45 años, tres de cada cuatro tiene un nivel *bueno* o *bastante bueno*; en las personas mayores de 45, la mitad. En las otras dos destrezas, los porcentajes son menores. En cuanto al habla, el 58 % de las personas menores de 45 años tiene nivel —se trata de la menor de las destrezas—, y en el caso de los mayores de 45 años, un 47 %. En cuanto a la escritura, el 61 % de las personas menores de 45 años se desenvuelve bien, y en cuanto a las personas mayores, el 42 % —se trata de la menor de las destrezas—.

**Aptitud lingüística del personal de las sociedades públicas, en función de las destrezas, según el intervalo de edad.**

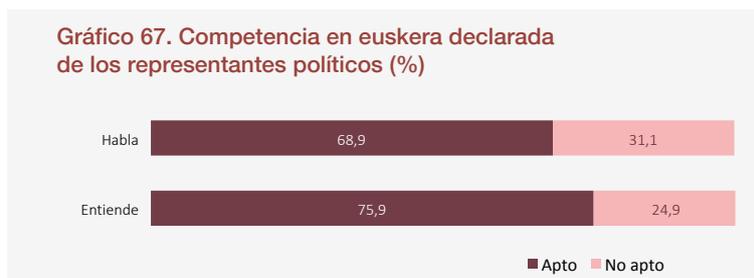


Fuente: Siadeco, 2017.



Fuente: Siadeco, 2017.

No solo se ha recogido la aptitud lingüística del personal, sino también la de los responsables políticos de las sociedades públicas: las personas representantes de las sociedades han respondido a la pregunta sobre la aptitud lingüística en euskera de la representación política. Según ellos, dos de cada tres son capaces de hablar en euskera, y tres de cada cuatro lo entienden.



Fuente: Siadeco, 2017.

### 3. Lengua de servicio

Para analizar la situación del euskera en las sociedades públicas, en primer lugar se ha analizado la perspectiva del servicio: cuál es la situación de la lengua en cuanto a las personas receptoras del servicio de la sociedad. El apartado se ha diferenciado en dos. Por un lado, en cuanto a la imagen: la situación y el tratamiento de las lenguas en las imágenes de las sociedades públicas. Por otro lado, la relevancia que tienen las lenguas en las relaciones con la población mediante comunicaciones en ambas direcciones. En los ámbitos en los que el personal participa directamente —por ejemplo, en las relaciones con la población—, las preguntas se han realizado directamente al personal; en cuanto a los temas sobre la estructura de la sociedad, sin embargo, las preguntas se le han formulado a la persona responsable o interlocutora de cada sociedad.

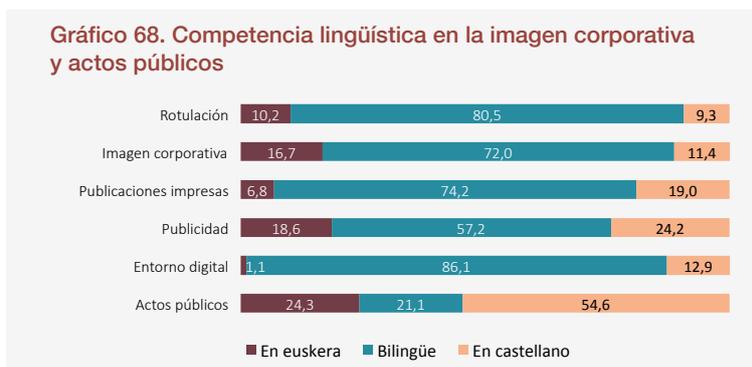
A la hora de presentar la información, para facilitar su lectura, en el uso oral se han utilizado intervalos. Los y las que han respondido, sobre todo, en euskera —esto es, los y las que han respondido con un 6-10 en una escala 0-10 del cuestionario— se han reunido en el apartado llamado «en euskera»; los y las que han respondido siempre o sobre todo en castellano —estos es, los y las que han respondido 0-4 en el cuestionario—, en el apartado «en castellano»; y en el apartado «en las dos» están los que han respondido que utilizan el euskera tanto como el castellano —estos es, los y las que han respondido con un 5 en el cuestionario—. También se han calculado los valores medios, y los resultados se muestran en la tabla de los indicadores, en el apartado correspondiente.

En la utilización del euskera en la escritura, se han calculado los valores medios (en cada ítem, las medias de los porcentajes de solo en castellano, solo en euskera y en los dos idiomas), tanto aquí como en la tabla de los indicadores.

#### 3.1. Lengua de servicio

Si se analizan las imágenes de las sociedades públicas, destaca la presencia del modelo bilingüe. Se trata de un aspecto que prevalece en todas las variables analizadas, excepto en los actos públicos —la información relativa a la mayoría de variables ha sido proporcionada por las personas interlocutoras de la sociedad pública, y la relativa a los actos, por el personal que participa en ellos—. En cuanto a la imagen exterior de las sociedades públicas, se han analizado las siguientes variables:

- La rotulación general de los edificios: las señales de los edificios y otras rotulaciones
- Elementos de imagen corporativa: sobres, tarjetas y similares imágenes corporativas
- Publicaciones impresas: las publicaciones impresas que realiza el propio organismo
- Anuncios y publicidad difundida en los medios: lengua utilizada en la publicidad del organismo que se realiza a través de los medios.
- Publicaciones del entorno digital: las páginas web y los servicios telemáticos de la institución
- Actos públicos: el uso oral del idioma en los actos públicos



Fuente: Siadeco, 2017.

El modelo bilingüe prevalece en las variables relacionadas con la imagen. En los actos públicos, puesto que se centran en la actividad oral, el sistema bilingüe tiene menos presencia; más de la mitad de los actos se realiza en castellano, y en euskera, uno de cada cuatro. El resto son, en su mayoría, bilingües, pero existen diferencias. La mayor apuesta por el bilingüismo se realiza en el ámbito digital: seis de cada cinco publicaciones son bilingües. El bilingüismo también predomina en cuanto a la rotulación, con cuatro de cada cinco. En cuanto a la imagen corporativa y las publicaciones en papel, casi tres de cada cuatro son bilingües, y, en los casos en los que solo se emplea un idioma, existe cierta diferencia: la presencia del euskera es mayor en la imagen corporativa (17 % vs. 11 %), pero, en las publicaciones, prevalece el castellano (19 % vs. 7 %). En cuanto a la publicidad, la mayoría utiliza ambas lenguas, pero el modelo bilingüe tiene menos presencia que en otras variables. El 24 % está en castellano; el 19 %, en euskera.

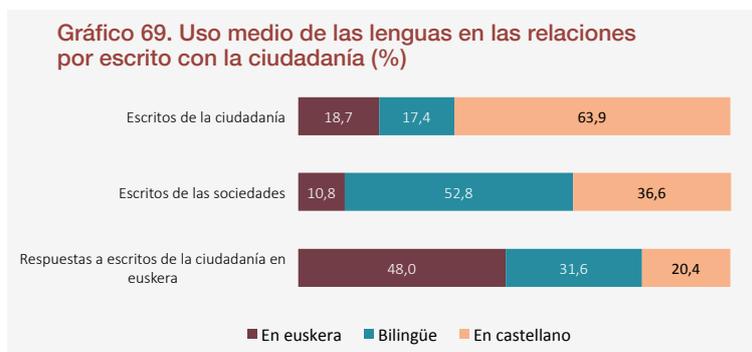
## 3.2. Relaciones con la ciudadanía

Se ha analizado cuál es la lengua que las sociedades suelen utilizar en las relaciones con la ciudadanía, en ambas direcciones. En la recogida de información, se han empleado dos vías: por un lado, se le ha preguntado al personal qué lengua emplean en las comunicaciones que recibe y produce —los trabajadores y las trabajadoras que no se relacionan con la ciudadanía, más de la mitad, no han respondido a esta pregunta—; por otro lado, se les ha solicitado a las personas responsables que proporcionen datos del registro de las sociedades públicas —solo ha respondido un 24 %, puesto que el resto no dispone de sistemas para calcular los indicadores lingüísticos—. Puesto que la muestra del personal es más amplia, sus datos han sido empleados para completar información, y los datos de registro de las sociedades públicas se han utilizado para contrastar los datos ofrecidos por el personal.

### 3.2.1. Relaciones por escrito

Las relaciones por escrito se han analizado, por un lado, mediante estas tres variables:

- Lengua en que los ciudadanos envían los escritos a las sociedades públicas.
- Lengua en que las sociedades públicas envían los documentos a la ciudadanía.
- Lengua en que las sociedades públicas responden a la ciudadanía que presentan escritos en euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

La mayoría de la ciudadanía remite los documentos en castellano a las sociedades públicas, ya que la mayor parte de la ciudadanía solo habla castellano. Según el personal que recibe los documentos, casi dos de cada tres documentos llegan solo en castellano a las sociedades públicas. A ellos le siguen los redactados en euskera (19 %) y los bilingües (17 %). En cuanto a los datos oficiales de las sociedades públicas, tres de cada cuatro no han proporcionado información, puesto que no recogen datos de esas características. La mayoría de los que han proporcionado información han confirmado que la mayoría escribe en castellano (82 %). El 13 % son en euskera, y el 4 % bilingües.

Si analizamos la dirección contraria, es decir, en qué lengua remiten las sociedades públicas los documentos a la ciudadanía, existen cambios, sobre todo, con motivo de la apuesta a favor del bilingüismo. Según el personal

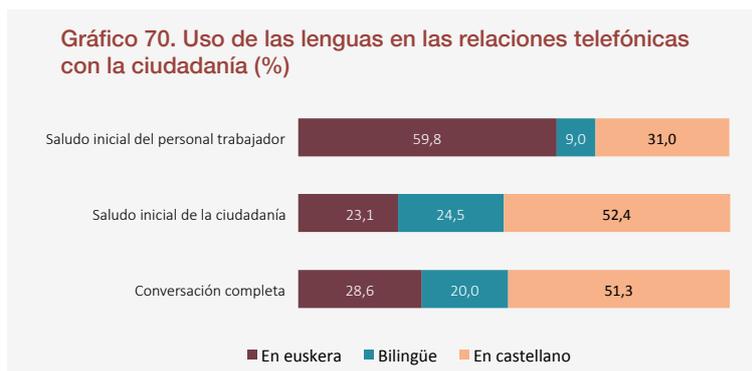
que redacta dichos documentos, el 53 % se remite en ambos idiomas. Cuando se remiten en una única lengua, sin embargo, el 37 % es en castellano y el 11 %, en euskera. Se ha tenido en cuenta la lengua en la que dichos documentos son remitidos a la ciudadanía, no la lengua en la que se producen.

En concreto, se ha analizado el tratamiento que se da a los documentos que la ciudadanía presenta en euskera; es decir, cómo responden las sociedades públicas a la ciudadanía que remite los documentos en euskera. Según el personal que prepara los documentos, el 48 % ha sido respondido en euskera, y el 32 %, en euskera y castellano; uno de cada cinco (20 %) es respondido únicamente en castellano, aunque el escrito inicial recibido esté en euskera. En cuanto a los datos del registro, cuatro de cada cinco sociedades no dispone de dicha información. Los datos de las sociedades que sí disponen de ellos han confirmado que, en el 27 % de los casos, las solicitudes escritas en euskera son respondidas únicamente en castellano; el 7 % son respondidas en ambos idiomas, el 67 %, en euskera.

### 3.2.2. Relaciones telefónicas

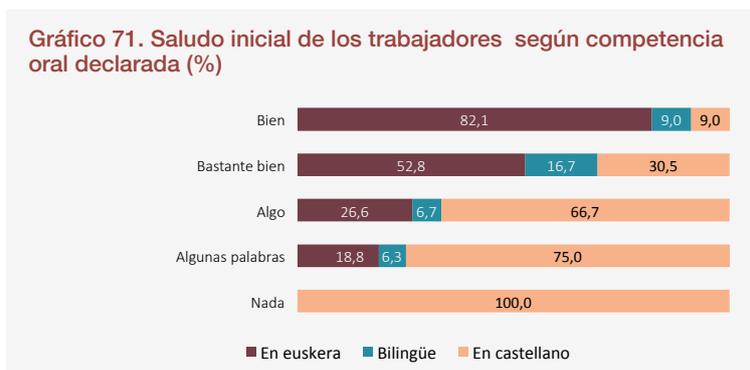
Por otro lado, las relaciones telefónicas han sido incluidas en el cuestionario. Estas son las variables:

- El saludo inicial del personal trabajador: en que lengua comienzan a hablar los trabajadores y trabajadoras al coger el teléfono.
- El saludo inicial de la ciudadanía: en que lengua comienzan a hablar cuando llaman por teléfono.
- Lengua de las conversaciones: lengua en que se realizan las conversaciones por teléfono.



Fuente: Siadeco, 2017.

La mayoría del personal ha indicado que contesta al teléfono en euskera: seis de cada diez. La tendencia a responder en euskera está generalizada, pero la diferencia es significativa en función de las aptitudes lingüísticas del personal. Entre el personal que dice desenvolverse *bien* en euskera, la tendencia a responder el teléfono en euskera es mayor (82 %). Cuanto menor es el nivel, la tendencia se reduce mucho: en el caso del personal que se desenvuelve *bastante bien* en euskera, el 53 % responde al teléfono en euskera, y entre las personas que saben *algo* de euskera, el 27 %.



Fuente: Siadeco, 2017.

En cuanto al saludo inicial pronunciado por la ciudadanía, la mitad del personal dice que la mayoría de veces suele ser en castellano (52 %), y el 25 % ha indicado que el número de personas que se dirigen en castellano y en euskera es parecido. En cuanto al euskera, el 23 % ha indicado que la ciudadanía pronuncia el saludo inicial en euskera.

En lo que respecta a la conversación que sigue al saludo inicial, el 51 % del personal indica que suele ser en castellano; el 20 %, que se emplean ambos idiomas. El 29 % del personal emplea, en la mayoría de los casos, el euskera. Por lo tanto, el uso del euskera por parte de la ciudadanía se ve incrementado desde el saludo inicial hasta la totalidad de la conversación: un incremento de 5,5 puntos. Otro aspecto que se ha visto incrementado: cuando el personal pronuncia el saludo inicial en euskera, el uso del euskera es mucho mayor en las conversaciones con la ciudadanía. El personal que pronuncia siempre el saludo inicial en euskera suele mantener el 47 % de las conversaciones en euskera, y en cuanto al personal que la mayoría de las veces pronuncia el saludo inicial en euskera, el 41 %.

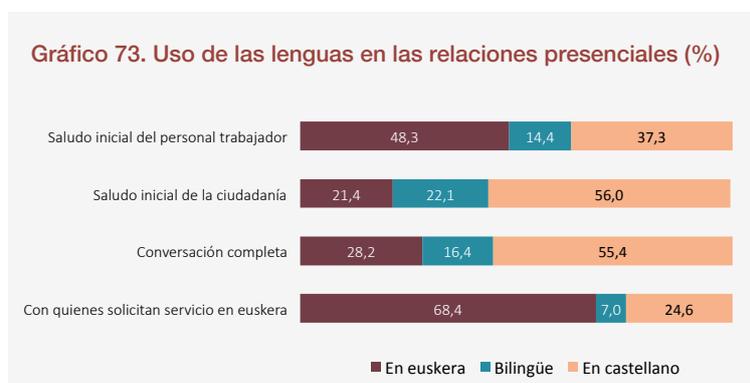


Fuente: Siadeco, 2017.

### 3.2.3. Relaciones presenciales

A la hora de analizar las relaciones presenciales, en tercer lugar, se han empleado estas variables:

- El saludo inicial del personal trabajador: lengua en que empiezan las relaciones presenciales los trabajadores y trabajadoras.
- El saludo inicial de la ciudadanía: lengua en que empiezan las relaciones presenciales los ciudadanos y ciudadanas.
- Lengua de las conversaciones: lengua en que se realizan las conversaciones presenciales.
- Respuesta que se les da a la ciudadanía que solicita una relación en euskera: lengua en que recibe el servicio la ciudadanía que expresa preferencia por hablar en euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

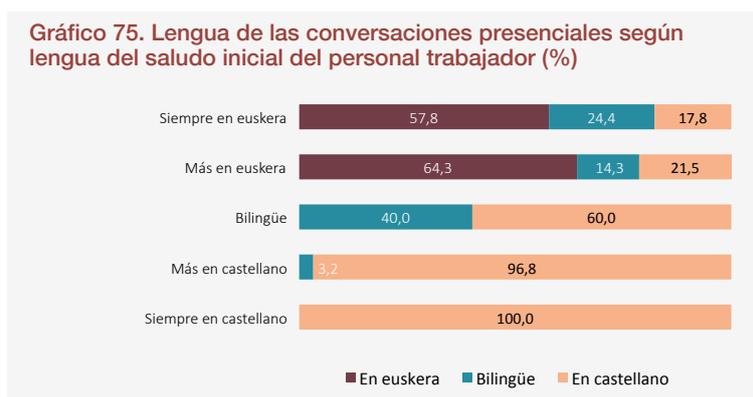
En cuanto a las relaciones presenciales, el personal ha respondido el mismo cuestionario, en el caso de los trabajadores y trabajadoras que mantienen relaciones presenciales con la ciudadanía. La mayoría contestan el saludo inicial con más frecuencia en euskera (48 %), por lo tanto, menos que por teléfono. En función de las aptitudes lingüísticas del personal, existen diferencias en cuanto a la lengua en la que se produce el saludo inicial. El 72 % del personal que habla *bien* en euskera suele pronunciar el saludo inicial en euskera; cuanto menores son las aptitudes lingüísticas, la tendencia a iniciar la conversación en euskera se ve reducida.



Fuente: Siadeco, 2017.

En cuanto a los saludos de la ciudadanía, el personal ha indicado lo siguiente: el 56 % saluda más en castellano; el 21 %, en euskera, y el 22 %, de manera similar en ambos idiomas. Por lo tanto, el saludo inicial es con menos frecuencia en euskera, en comparación con las conversaciones telefónicas.

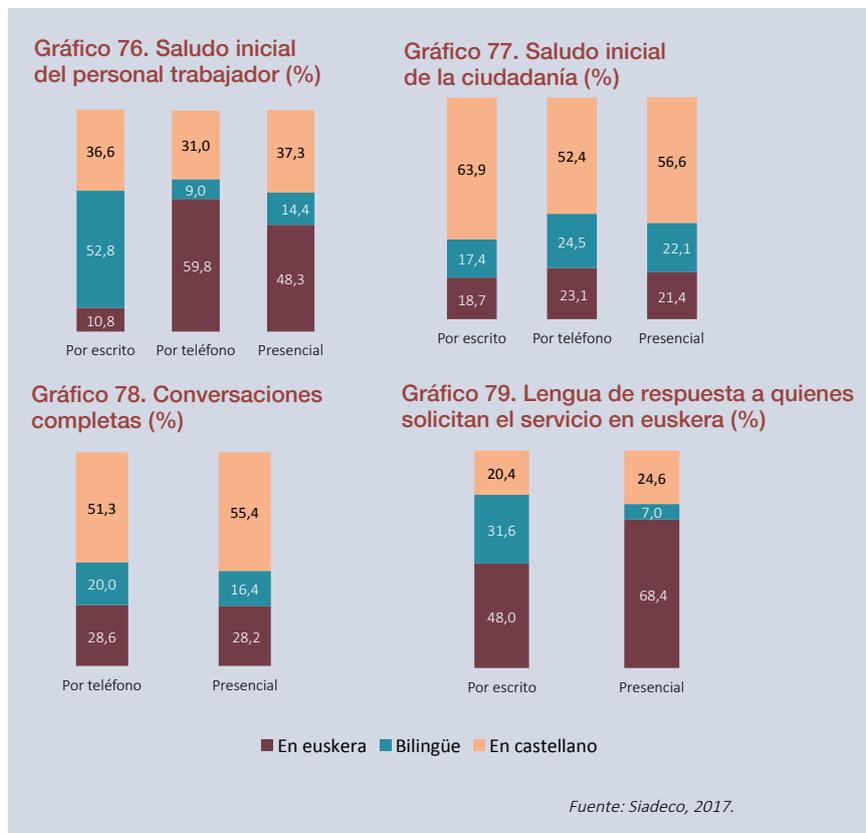
Si se toman las conversaciones presenciales en su totalidad, en 55,4 % ha indicado que habla *siempre* o *casi siempre* en castellano con la ciudadanía; el 28 % habla *siempre* o *con mayor frecuencia* en euskera y el 16 %, *igual en ambas lenguas*. Por lo tanto, existe un incremento entre dos variables: el porcentaje de las conversaciones en euskera es mayor que el de las personas que pronuncian el saludo inicial en esa lengua —un incremento de siete puntos: del 21 % al 28 %—. Es notable que el personal que pronuncia el saludo inicial en euskera suele tener más conversaciones presenciales en euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

El personal también ha respondido a la pregunta sobre la manera en la que se da respuesta a la ciudadanía que desea relacionarse de modo presencial en euskera. A la mayoría le responden en euskera cuando se trata de relaciones presenciales; eso es lo que indican más de dos de cada tres trabajadores y trabajadoras (68 %). Pero no siempre: el 25 % dice que las respuestas que se dan a la ciudadanía que desea relacionarse en euskera son siempre o casi siempre en castellano. El 7 % ha indicado que las respuestas suelen ser en ambas lenguas.

Si se analizan los tres tipos de relaciones —escritas, telefónicas y presenciales—, existen algunas tendencias. La mayor tendencia a pronunciar el saludo inicial en euskera, tanto por parte de la ciudadanía como del personal, se produce en las conversaciones telefónicas; por ejemplo, el 60 % del personal ha indicado que el saludo inicial que pronuncia por teléfono es en euskera, pero en las conversaciones presenciales, lo hace en el 48 % de los casos. En los documentos escritos, los que están redactados en euskera en su totalidad son más por parte de la ciudadanía que de las sociedades, puesto que la tendencia a redactar en ambas lenguas es mayor en las sociedades. Cuando la ciudadanía solicita el servicio en euskera, tanto por escrito como de manera presencial, la mayoría de las respuestas son en euskera, pero no todas: por escrito, el 20 % de la ciudadanía que se dirige en euskera recibe respuesta en castellano, y de manera presencial, se le responde en castellano al 25 % de las personas que prefieren ser atendidas en euskera



## 4. Lengua de trabajo

Tras analizar la actividad de cara al exterior, se ha evaluado cuál es la situación y gestión lingüística interna de la sociedad pública. Se ha empleado la información facilitada por el personal y las personas interlocutoras de las sociedades analizadas para completar las variables relativas a la lengua de trabajo. Tanto el personal como las personas interlocutoras han dado su opinión sobre los datos relativos a la actividad y sobre la evolución.

Para presentar dicha información, se han empleado intervalos relativos al uso oral. Las personas que han respondido *siempre* o *casi siempre* en euskera han sido agrupadas en el apartado *en euskera*; las personas que han respondido *siempre* o *casi siempre* en castellano, en el apartado *en castellano*. También se han calculado los valores medios: los resultados se muestran en el apartado correspondiente a la tabla de los indicadores. En cuanto al uso por escrito, se han calculado los valores medios, que aparecen tanto aquí como en la tabla de indicadores.

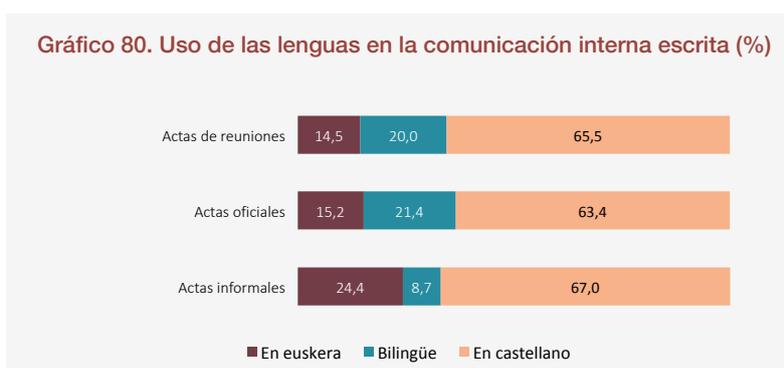
### 4.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

Se han analizado las relaciones internas de las sociedades públicas, tanto las oficiales como las informales. También se ha preguntado sobre las herramientas informáticas utilizadas por el personal.

#### 4.1.1. Ámbito escrito

Si se analiza la comunicación interna por escrito, por un lado, el personal ha respondido a preguntas sobre las tres variables:

- Documentos de las reuniones de trabajo: la lengua de dichos documentos, teniendo en cuenta las traducciones
- Documentos internos oficiales: el idiomas de los documentos oficiales, teniendo en cuenta las traducciones
- Documentos informales: mensajes electrónicos enviados por el personal y demás



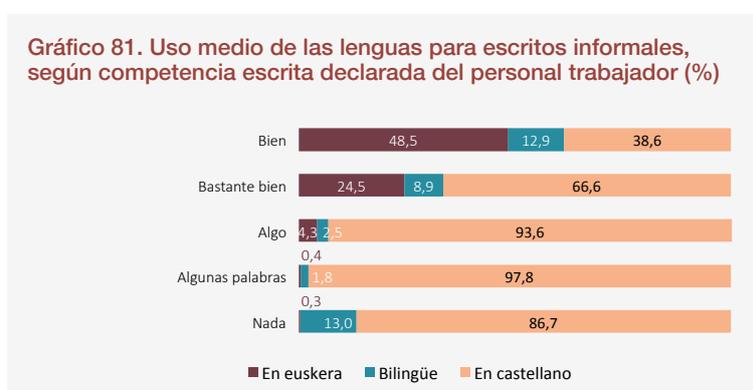
Fuente: Siadeco, 2017

En cuanto a la lengua de los documentos de las reuniones de trabajo, en 15 % del personal ha indicado que están en euskera, y uno de cada cinco, en castellano y en euskera. La amplia mayoría, dos de cada tres, suele tener los documentos de las reuniones solo en castellano.

En cuanto a la lengua de los escritos y procedimientos oficiales, los datos son similares. Se debe tener en cuenta que en este apartado no se ha preguntado sobre la lengua de producción: también se han tenido en cuenta los documentos creados en castellano y traducidos al euskera. De la misma manera, se ha preguntado sobre los datos del registro del organismo, pero la mayoría de sociedades, cuatro de cada cinco, no registran la

lengua en que se realizan los escritos y procedimientos oficiales. En cuanto a los que reciben, según el personal, predomina el castellano, y la cantidad de documentos en euskera y bilingües es similar. Respecto a los datos del organismo, se ha preguntado expresamente en qué lengua se gestionan los escritos presentados en euskera por la ciudadanía. Cuatro de cada cinco no disponen de dicha información; según los organismos que sí disponen de la misma, tres de cada cuatro se gestionan en euskera.

Si se tienen en cuenta los escritos informales, existen ciertas diferencias. En comparación con los documentos oficiales, son menos aquellos redactados en ambas lenguas (9 %), y se observa un aumento en aquellos redactados en castellano: 67 %. El mayor incremento se produce en los documentos escritos en euskera: el 24 % de los escritos informales están en euskera. El porcentaje es nueve puntos mayor que el relativo a los documentos formales. La aptitud lingüística del personal es clave a la hora de redactar escritos informales: casi la mitad del personal que escribe *bien* en euskera redacta dichos documentos en euskera (49 %), y menos en castellano (39 %); en el caso del personal que se desenvuelve *bastante bien* en euskera, sin embargo, el porcentaje de los documentos en euskera desciende a un 25 %, y el de los redactados en castellano se ve incrementado hasta el 67 %.



Fuente: Siadeco, 2017.

#### 4.1.2. Comunicación interna oral

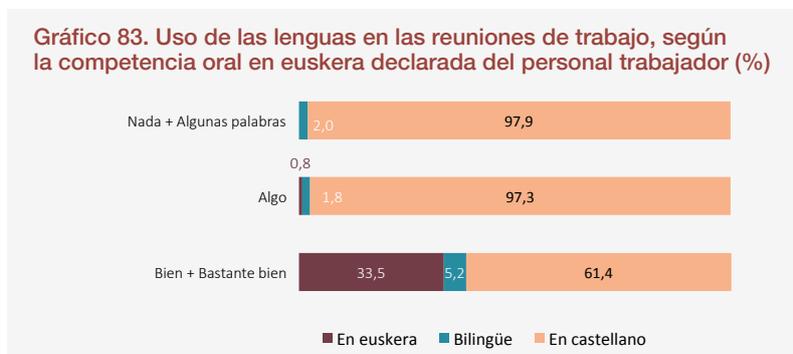
Si se analiza la comunicación interna oral, por otro lado, el personal ha respondido a preguntas sobre las tres variables:

- La lengua de las reuniones de trabajo: lengua en que se realizan las reuniones de trabajo.
- Las relaciones verbales entre el personal: la lengua utilizada con los compañeros y compañeras de trabajo
- Relaciones con representantes políticos: lengua empleada por el personal con los y las responsables políticos del organismo.



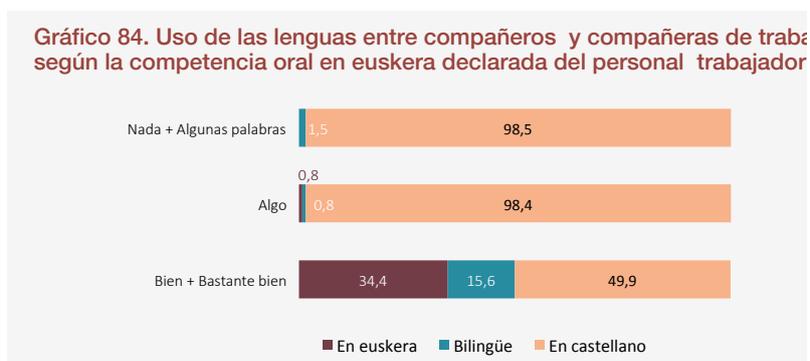
Fuente: Siadeco, 2017.

El personal de las sociedades públicas ha respondido a la pregunta sobre la lengua en la que realizan las reuniones de trabajo, en el caso del personal que mantiene tales reuniones. Tres de cada cuatro dice que las reuniones son en su totalidad o en gran parte en castellano. Las reuniones en euskera son notablemente menos, no llegan a una de cada cinco (19 %). Y el porcentaje de reuniones bilingües es muy pequeño: 4 %. El personal con aptitudes lingüísticas *buenas* o *bastante buenas* suele realizar en euskera un tercio de las reuniones de trabajo, y seis de cada diez, en castellano. En el resto de grupos de hablantes, la mayoría son en castellano.



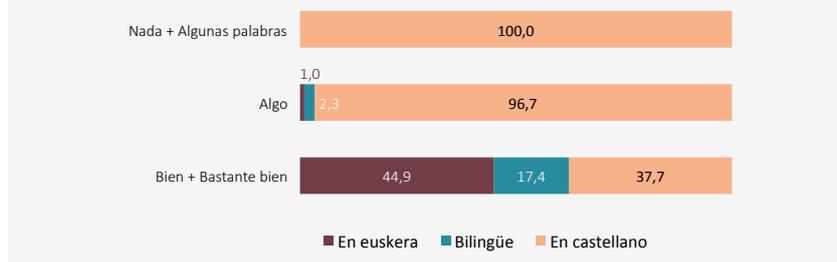
Fuente: Siadeco, 2017.

En las conversaciones entre compañeros y compañeras de trabajo, la presencia del castellano es similar: el 73 % del personal habla siempre o casi siempre en castellano con el resto del personal. El 18,2 % del personal hace mayor uso del euskera. Si se analiza en función de la aptitud lingüística, los datos relativos a la actividad de las reuniones de trabajo son similares: algo más de un tercio del personal con aptitudes lingüísticas *buenas* o *bastante buenas* habla en euskera con los compañeros y compañeras. En ese caso, el modelo bilingüe tiene mayor presencia que en las reuniones de trabajo: el 16 % dice que usa ambas lenguas con los compañeros y compañeras.



Fuente: Siadeco, 2017.

El personal emplea con más frecuencia el castellano cuando se dirige a representantes políticos, según datos proporcionados por el propio personal de las sociedades públicas. La mayoría habla *siempre* o *casi siempre* en castellano (63 %), y algo más que un cuarto habla en euskera *siempre* o *con mayor frecuencia* (27 %). Por lo tanto, el porcentaje es mayor que en reuniones de trabajo y conversaciones entre compañeros y compañeras. El 11 % restante suelen emplear ambos idiomas con las autoridades. Si se analiza desde la perspectiva de la aptitud, estos son los resultados: el 45 % del personal con aptitudes orales *buenas* o *bastante buenas* habla en euskera con las autoridades, más que en castellano (38 %).

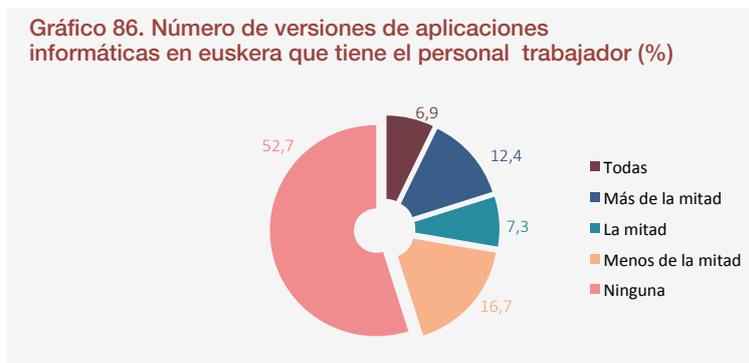
**Gráfico 85. Uso de las lenguas con los representantes políticos, según la competencia oral en euskera declarada de los trabajadores (%)**

Fuente: Siadeco, 2017.

En cuanto a las relaciones internas, existe cierta diferencia entre la actividad escrita y oral. Aunque no tanto como en las relaciones con la ciudadanía, el bilingüismo es relevante en los documentos internos (20 %). En la actividad oral, la tendencia a emplear ambas lenguas se reduce notablemente, y el funcionamiento en castellano adquiere una importancia todavía mayor. En cuanto a las relaciones internas por escrito, el euskera tiene mayor presencia en los documentos informales (24 %), y en cuanto a la actividad oral, en las conversaciones mantenidas con los representantes políticos (27 %). Las personas con un nivel adecuado de euskera también hacen un uso limitado del mismo: con los compañeros y compañeras de trabajo y en las reuniones, por ejemplo, un tercio habla en euskera.

#### 4.1.3. Aplicaciones informáticas

También se han analizado las aplicaciones informáticas, en relación con la lengua de trabajo. Más de la mitad del personal ha indicado que no tiene ni una versión en euskera de sus programas informáticos (53 %). Son muy pocas las personas con todos los programas en euskera: 7 %. Entre el personal con algunos programas en euskera, la mayoría no tiene ni la mitad (17 %).

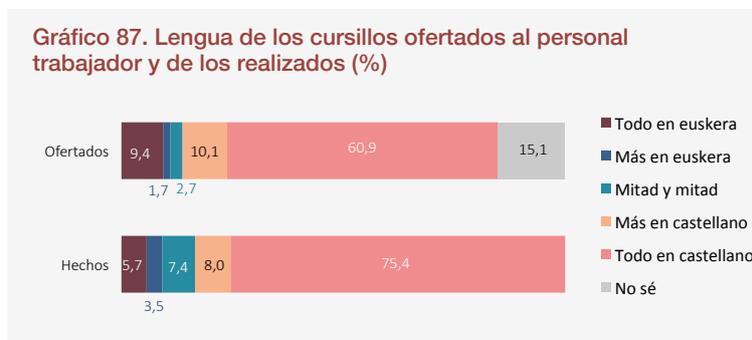
**Gráfico 86. Número de versiones de aplicaciones informáticas en euskera que tiene el personal trabajador (%)**

Fuente: Siadeco, 2017.

Las personas interlocutoras de las sociedades publicas han proporcionado datos en torno a las lenguas de las aplicaciones informáticas. Según los datos facilitados, el 84 % del personal de las sociedades hace uso de medios informáticos, y el 35 % correspondiente tiene instaladas versiones en euskera. Si se hace un análisis de la instalación de versiones en euskera en función de cada sociedad, seis de cada diez sociedades no tienen ni un solo programa en euskera (62 %); en una de cada cinco, menos de la mitad del personal dispone de ellas (20 %); y en una de cada seis sociedades, la mitad o más de la mitad de los puestos de trabajo tienen programas en euskera (17 %).

#### 4.1.4. Formación

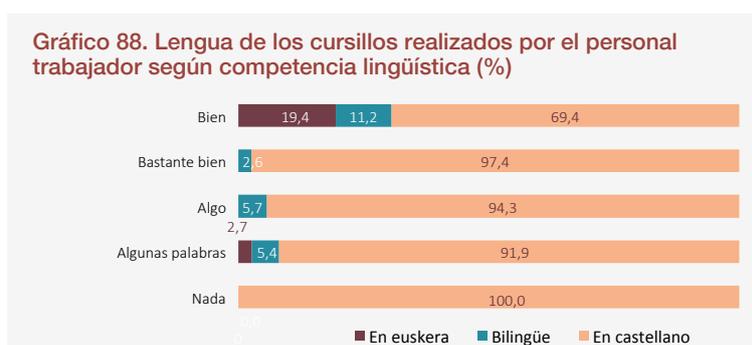
En este apartado se ha analizado la posición de las lenguas en los cursillos ofrecidos al personal de las sociedades públicas: en cuanto a la oferta y también a los cursillos elegidos por el personal. Las respuestas han sido proporcionadas por el personal que durante el último año ha participado en algún cursillo (51 %).



Fuente: Siadeco, 2017.

Si se pregunta en torno a la oferta de cursillos, la mayoría del personal ha explicado que la oferta completa ha sido en castellano (61 %). El personal que ha podido realizar todos los cursillos en euskera no ha sido ni uno de cada diez (9 %). El 15 % del personal se sitúa en porcentajes intermedios. Ese mismo porcentaje corresponde a las personas que no han proporcionado información: es decir, desconocen la lengua en la que podían realizar los cursillos ofrecidos por la sociedad.

Teniendo en cuenta los cursillos que se han realizado, predomina la actividad en castellano: tres de cada cuatro han realizado todos los cursillos en castellano. El personal que ha realizado todos los cursillos en euskera no llega a un 7 %. La situación varía según la aptitud lingüística del personal, pero en la totalidad de los casos, la mayoría de cursillos es en castellano. Entre el personal que se desenvuelve *bien* en euskera, el 69 % ha recibido la mayoría o totalidad de los cursillos en castellano.



Fuente: Siadeco, 2017.

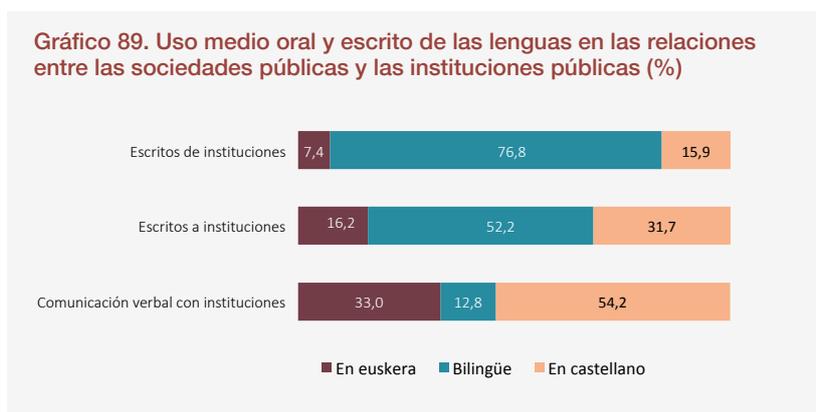
## 4.2. Relaciones externas

En este apartado se van a analizar las relaciones que las sociedades públicas mantiene con otros agentes; es decir, no con personas particulares, sino que con instituciones públicas y empresas.

### 4.2.1. Relaciones con instituciones públicas

Se han analizado las relaciones de las sociedades públicas y las instituciones públicas, en primer lugar. En concreto, estos:

- Documentos escritos recibidos por parte de entes: lengua en la que se reciben los documentos enviados desde otros entes
- Documentos escritos enviados a otras instituciones: lengua en la que se remiten los documentos a otras instituciones, teniendo en cuenta también las traducciones
- Actividad oral con otras instituciones: lengua empleada por el personal con empleados y empleadas de otros entes



Fuente: Siadeco, 2017.

En cuanto a la lengua en la que las sociedades públicas reciben los documentos escritos remitidos por instituciones, la presencia del bilingüismo es notable. Según el personal que recibe dichos documentos, tres de cada cuatro llegan en euskera y castellano. Cuando se emplea una sola lengua, la presencia del castellano es dos veces mayor que el euskera. Las personas interlocutoras de las sociedades públicas también han aportado dicha información, pero la mayoría, seis de cada siete, no han podido facilitar datos, puesto que no recogen sistemáticamente la lengua en la que los organismos remiten los documentos. Los que disponen de información dicen que dos tercios se reciben en versión bilingüe, y uno, en castellano.

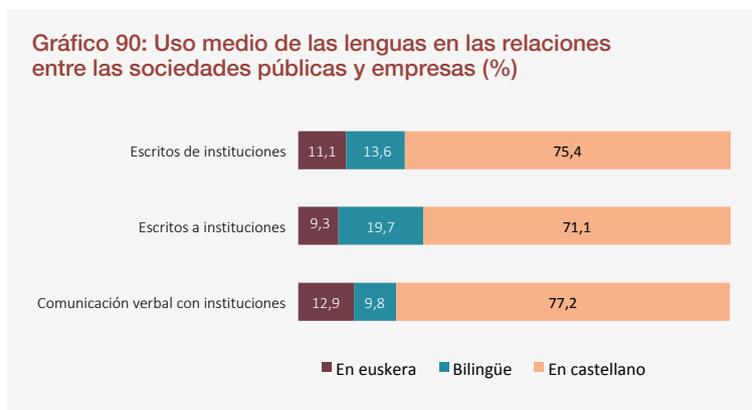
En cuanto a la lengua en la que se les remiten los documentos a las instituciones, el personal de las sociedades públicas ha indicado que prima el sistema bilingüe, pero en menor medida que en los documentos que reciben de otras instituciones. La diferencia es de casi 25 puntos. En cuanto a los documentos remitidos en una sola lengua, en cambio, los redactados en castellano son el doble que en euskera. Los representantes de las sociedades también han respondido a esa cuestión. Dos de cada tres sociedades (64 %) actúan según criterios lingüísticos para la remisión de documentos. Conforme a la información aportada por el personal, las representantes también han indicado que la mayoría de documentos que remiten son bilingües (57 %).

El personal que mantiene conversaciones ha respondido a la pregunta de cómo son las relaciones verbales con las instituciones. En comparación con la actividad escrita, la presencia del bilingüismo es mucho menor en la actividad oral: 13 %. Algo más que la mitad del personal (54 %) habla *siempre* o *casi siempre* en castellano, y un tercio, *siempre* o *casi siempre* en euskera.

### 4.2.2. Relaciones con las empresas

Para analizar las relaciones con las empresas, se ha utilizado el mismo cuestionario (proveedores de las sociedades públicas, empresas de servicio, instituciones financieras...), con las siguientes variables:

- Escritos recibidos desde las empresas: lengua en que llegan los documentos enviados desde empresas
- Escritos enviados a empresas: lengua en que se remiten los documentos a empresas, teniendo en cuenta también las traducciones
- Actividad oral con empresas: lengua empleada por el personal con empleados y empleadas de empresas



Fuente: Siadeco, 2017.

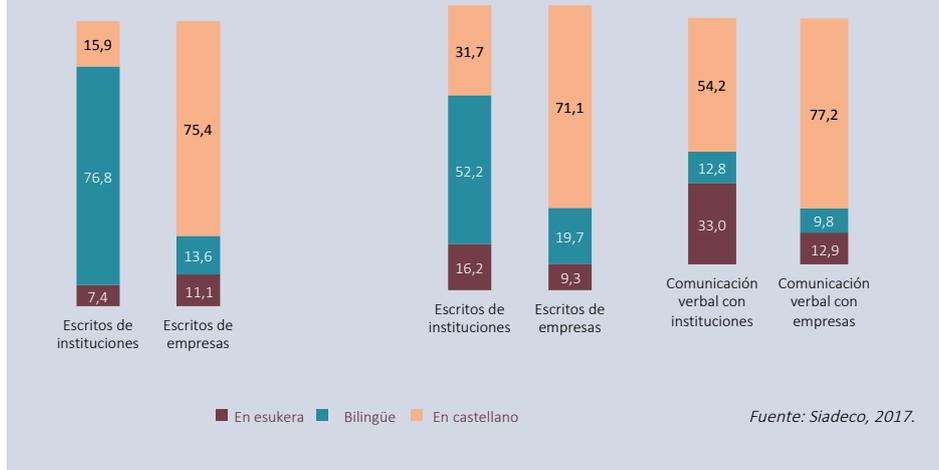
En cuanto a los documentos escritos remitidos por empresas, tres de cada cuatro documentos están escritos en castellano, según el personal que recibe dichos documentos. Uno de cada diez está en euskera. Son pocas las sociedades públicas que recogen datos de esa índole en sus registros: nueve de cada diez desconoce la lengua en la que reciben los documentos. En el caso de las sociedades que disponen de dicha información, los datos coinciden con la información del personal: la mayoría de los documentos se recibe en castellano.

En cuanto a los documentos escritos que las sociedades públicas envían a las empresas, predomina la presencia del castellano (71 %), pero, en comparación con los documentos remitidos por las empresas, el porcentaje de documentos bilingües es mayor (20 %). Una de cada tres sociedades cumple los criterios lingüísticos a la hora de enviar documentos a empresas. Si se les pregunta a aquellas que cumplen con dichos criterios, los documentos bilingües son mayoría (47 %), seguidos de los redactados en castellano (35 %).

El 77 % del personal de las sociedades públicas se relaciona verbalmente en castellano con empresas. El 13 % mantiene conversaciones en euskera, y el 10 %, bilingües.

La diferencia es más notable entre las relaciones con instituciones y las relaciones con empresas. La presencia del castellano es mayor en la actividad entre empresas y sociedades, en general. En cuanto a las relaciones con instituciones, el modelo bilingüe es el que mayor presencia tiene, sobre todo, en los escritos remitidos desde las instituciones a las sociedades públicas —desde las sociedades públicas a las instituciones, la presencia es menor—. En cuanto a las relaciones verbales, uno de cada tres trabajadores y trabajadoras ha indicado que emplea el euskera cuando se relaciona con instituciones. La situación es diferente con las empresas: el castellano tiene mayor presencia. Más de siete de cada diez documentos son recibidos y enviados en castellano por las sociedades públicas y empresas. En cuanto a las relaciones verbales, el 77 % habla solo en castellano.

**Gráfico 91. Relaciones de las sociedades públicas con empresas y administraciones públicas (%)**



### 4.3. Gestión lingüística

En este apartado se analiza la situación de la gestión lingüística de las sociedades públicas. Por un lado, se han recogido datos en torno a los criterios lingüísticos; por otro, el personal y los representantes de las sociedades públicas han valorado la evolución del uso del euskera.

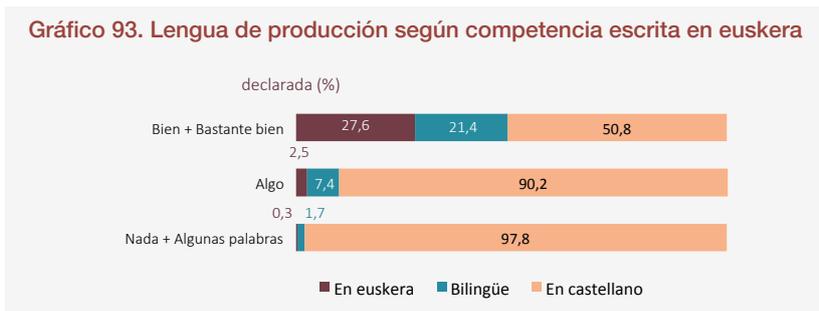
#### 4.3.1. Lengua de producción

El personal ha aportado información en torno a su lengua de producción: lengua en que crean los textos — documentos, impresos, mensajes electrónicos... — que redactan en el trabajo. Apenas un 17 % de los documentos es producido en euskera, y un 69 % en castellano. El 14 % de los documentos es bilingüe.

**Gráfico 92. Lengua de producción media de los trabajadores (%)**



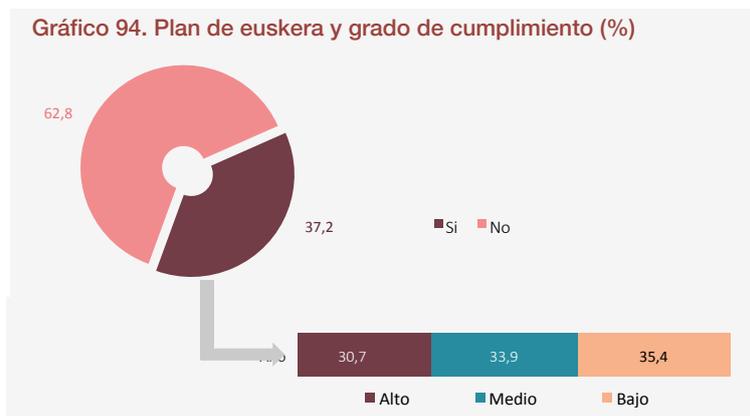
En cuanto a las aptitudes de redacción en euskera, existen ciertas diferencias. El personal que se desenvuelve *bien* o *muy bien* en euskera crea la mayoría de documentos en euskera o en ambos idiomas, pero, también en este caso, los documentos en castellano siguen siendo mayoría.



Fuente: Siadeco, 2017.

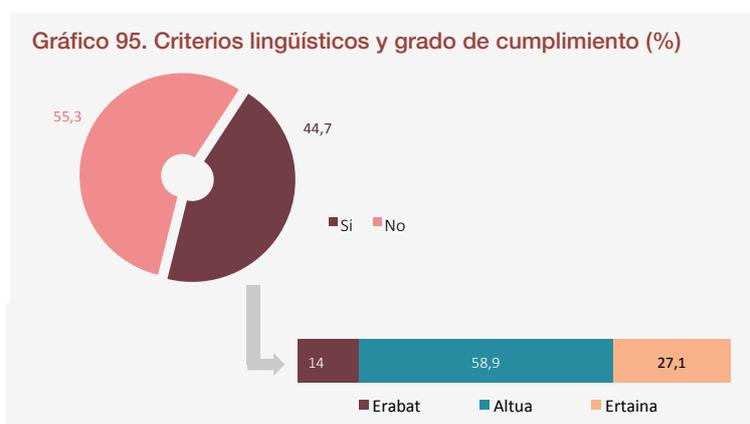
### 4.3.2. Planes de euskera y criterios lingüísticos

Se ha analizado si las sociedades públicas disponen de planes de euskera y criterios lingüísticos, y en el caso de que los tengan, en qué medida se cumplen. Según los datos de las sociedades, el 37 % tiene un plan de euskera. En cuanto a la valoración realizada por las sociedades que cuentan con un plan, la situación aparece dividida en tres, de manera aproximada: el 31 % dice que el grado de cumplimiento es *alto*; el 34 % que es *intermedio*; y el 35 % que es *bajo*.



Fuente: Siadeco, 2017.

En los casos en los que se cuenta con planes de euskera, se suele contar también con criterios lingüísticos. El 73 % de las sociedades públicas que tienen plan de euskera disponen también de criterios lingüísticos. Entre las que no tienen plan, el 27 % tiene fijados criterios lingüísticos. Si se analiza de manera global, el 45 % de las sociedades tiene aceptados dichos criterios. En cuanto al grado de cumplimiento, tres de cada cuatro ha indicado que el grado de cumplimiento de los criterios es *alto* o *absoluto*.



Fuente: Siadeco, 2017.

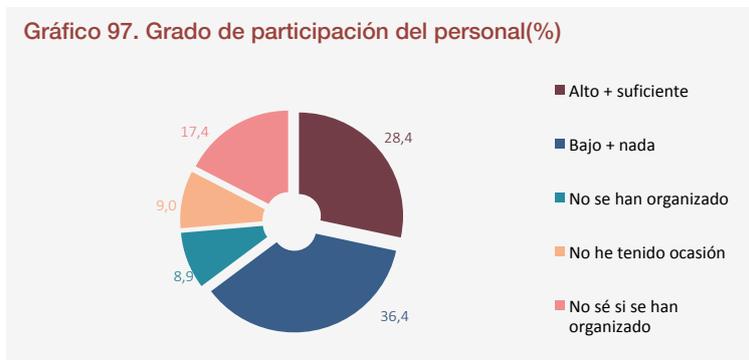
Los trabajadores y trabajadoras han respondido sobre el grado de cumplimiento que ellos mismos tienen de los objetivos correspondientes a su puesto de trabajo. El 38 % ha indicado que el grado de cumplimiento es *alto* o *suficiente*, y el 13 % ha respondido que no cumplen dichos objetivos —*bajo* o *nada*—. La mitad del personal no ha respondido, ya que desconoce los objetivos lingüísticos del puesto de trabajo, o desconoce los objetivos del plan de euskera, o desconoce si la sociedad cuenta con un plan de euskera.



Fuente: Siadeco, 2017.

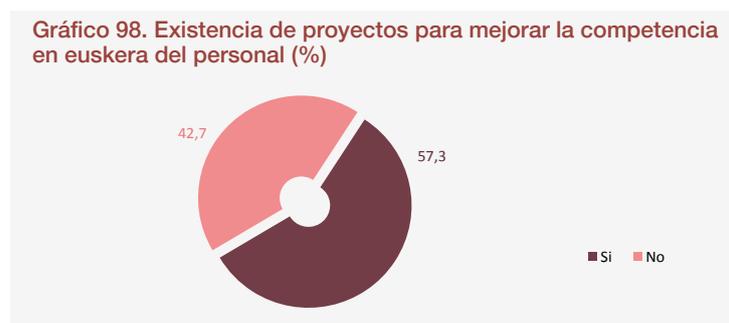
#### 4.3.3. Participación del personal en iniciativas para la normalización del euskera

El personal ha respondido sobre el grado de participación que tienen en las iniciativas a favor de la normalización del euskera. Grado de participación que han tenido en el último año. Más de un tercio ha indicado que apenas han participado: *poco* o *nada*. El 28 %, en cambio, *mucho* o *suficiente*. La tercera parte restante queda fuera: ha indicado que su sociedad no ha tenido iniciativas, o que no ha tenido noticias sobre las mismas, o que no ha tenido ocasión de participar en ellas.



Fuente: Siadeco, 2017.

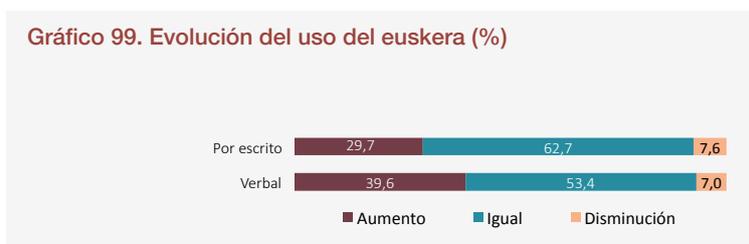
En relación con las iniciativas, la mayoría de sociedades organizan proyectos para mejorar la capacidad lingüística del personal: el 57 % ha indicado que dispone de proyectos de características similares.



Fuente: Siadeco, 201

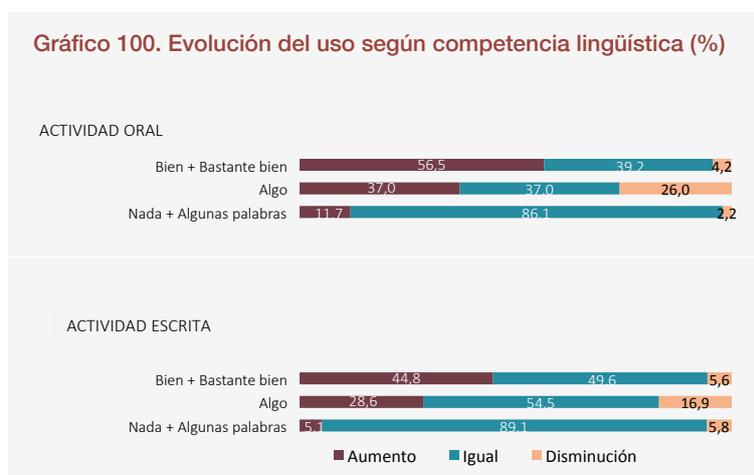
#### 4.3.4. Valoraciones sobre la evolución del uso del euskera

Se han reunido las impresiones del personal sobre la evolución del uso del euskera, preguntándoles si su uso ha aumentado o disminuido. El mayor avance se ha notado en el uso oral: cuatro de cada diez han indicado que hablan más en euskera, aunque la mayoría cree que la situación es parecida. En la actividad escrita, sin embargo, son menos quienes han notado un avance: tres de cada diez. En ambos casos, el porcentaje del personal que ha notado cierto retroceso es muy pequeño: menos del 8 %.



Fuente: Siadeco, 2017.

Si los datos son analizados en función de la aptitud lingüística reconocida, existen dos tendencias: entre las personas con un nivel bajo de euskera, la tendencia general es la de no notar cambios en la situación; entre las personas que se desenvuelven sin problema en euskera, son más las que notan ese avance, sobre todo en cuanto a la actividad oral.

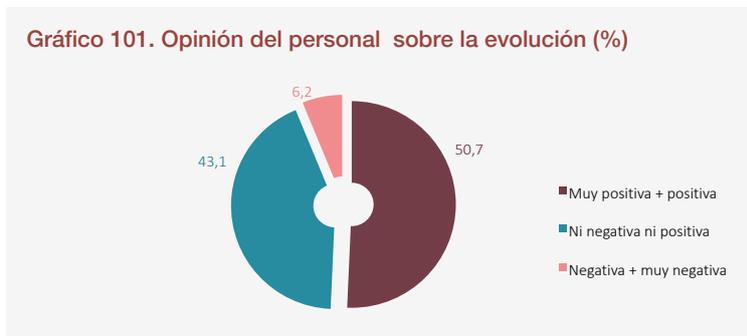


Fuente: Siadeco, 2017.

En el apartado de gestión lingüística, por un lado, se ha analizado la situación estructural del euskera en las sociedades: el 37 % cuenta con planes de euskera, y el 45 % con criterios lingüísticos. En cuanto al personal, la ausencia de información sobre la actividad estructural en euskera es significativa: la mitad desconoce los objetivos lingüísticos de su puesto de trabajo, y las personas que cumplen los objetivos son un 38 %; un tercio del personal no tiene noticias sobre las actividades de fomento del euskera de la sociedad, y el 28 % participa en ellas. En cuanto a la pregunta de si se han producido cambios en la actividad en euskera, la mayoría dice que en los últimos cinco años no ha variado. Si se analiza en función de la aptitud lingüística, se observa que son las personas castellanohablantes quienes, en su mayoría, creen que la situación no ha variado; en cuanto a las personas que se desenvuelven en euskera, son más las que han notado un avance, sobre todo en la actividad oral. De cualquier manera, si se les pregunta por su lengua de producción, la presencia del euskera no llega al 17 %.

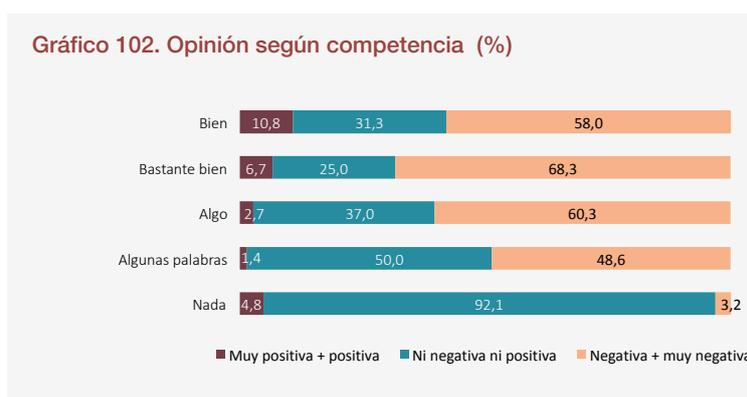
#### 4.3.5. Opinión del personal en cuanto a la evolución del euskera en el organismo

La mayoría del personal, algo más que la mitad, se muestra positivo en cuanto a la evolución del euskera en su sociedad pública durante los últimos cinco años. Otro porcentaje importante (43 %) se sitúa en medio: no se muestra ni positivo ni negativo. El personal que ha realizado una valoración negativa es minoría: 6 %.



Fuente: Siadeco, 2017.

Las opiniones sobre la evolución se han analizado en función de la aptitud lingüística.



Fuente: Siadeco, 2017.

Las diferencias son significativas. En cuanto a las personas que no tienen ningún conocimiento de euskera, la mayoría cree que la situación no ha variado. Cuanto mayor es la aptitud lingüística, el porcentaje de las personas que consideran que la evolución ha sido positiva o muy positiva va aumentando, hasta llegar a las personas con una aptitud *bastante buena*: al pasar de las personas que hablan *bastante bien* a las que hablan *bien*, se produce un descenso de diez puntos en la valoración positiva. Hay que tener en cuenta que, justamente, las opiniones más negativas corresponden a esos dos grupos con mayor aptitud: entre las personas que hablan *bien*, más de una de cada diez tiene una opinión negativa.

El personal ha tenido que esgrimir argumentos: en qué han notado una evolución positiva o negativa.

Las personas que consideran que la evolución ha sido **muy negativa** (1,5 %) se han fijado sobre todo en el conocimiento: según estas, son muy pocos los compañeros y compañeras de trabajo de la sociedad pública los que saben euskera, y el uso, además, es pequeño. Los castellanohablantes se han fijado en la formación.

«La mayoría de compañeros y compañeras de trabajo no saben o no hablan euskera» (aptitud buena)

«En mi edificio trabajamos 23 personas, y solo con tres de ellas puedo hablar euskera. Esta relación es aplicable a totalidad del personal» (aptitud buena)

«No se fomenta el aprendizaje» (ninguna aptitud)

El personal ha esgrimido más de un argumento para considerar que la evolución ha sido **negativa** (4,7 %). Las personas con un nivel bueno de euskera se han fijado en el uso inadecuado. Las personas con aptitud limitada, sin embargo, le han dado más importancia a la falta de políticas de promoción.

«El euskera no avanza. Nadie se esmera» (ninguna aptitud)

«Hasta ahora no se ha hecho nada para la promoción del uso del euskera» (alguna aptitud)

«No se promociona el uso del euskera y no existen recursos para aprender o mejorar el uso de la lengua» (aptitud bastante buena)

«A la hora de adjudicar puestos nunca se pide tener conocimientos de euskera» (aptitud bastante buena)

«Cada vez se habla más castellano, sobre todo en las relaciones internas; en las relaciones con la ciudadanía, sin embargo, no» (aptitud buena)

«Porque entre nosotros lo utilizamos muy poco, aunque todos seamos capaces» (aptitud buena)

Las personas que no consideran que la evolución sea **ni positiva ni negativa** (43,1 %) han subrayado, en general, que existen dificultades para avanzar, puesto que ellas mismas no tienen aptitudes, no existe una demanda o son incapaces de cambiar sus costumbres lingüísticas.

«Soy de Burgos, vine a trabajar con casi 40 años. Muy tarde y muy difícil aprender euskera. Casi la totalidad de los clientes se dirigen a nosotros en castellano» (ninguna aptitud)

«Creo que hay que favorecer su uso pero sin imponerlo. Creo igualmente importante el favorecer la internalización de diversas disciplinas (Hospital, Universidad, Centros de Investigación, etc)» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«No hay demanda de uso del euskera por parte de nuestros usuarios» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Cuando se está acostumbrado a hablar en castellano con ciertas personas, es muy difícil cambiar de chip; a veces lo intentamos, pero...» (aptitud bastante buena)

«En general, nos preocupamos por el uso del euskera, sobre todo cuando nos relacionamos con clientes. Eso sí, nuestro trabajo es muy técnico, y cuando aparecen términos o conceptos técnicos, recurrimos siempre al castellano, tanto al hablar como al escribir» (aptitud bastante buena)

«De vez en cuando hablamos euskera entre nosotros, pero somos nosotros quienes decidimos cuándo y con quién» (aptitud bastante buena)

«Podemos hacer más. Con frecuencia la mayoría de nuestros clientes no hablan en euskera, por lo que no empleamos tanto la lengua. Por otro lado, creo que cada vez se habla más en euskera entre compañeros y compañeras de trabajo» (aptitud buena)

«La tendencia a hablar euskera entre compañeros y compañeras y proveedores está vinculada a la costumbre; es decir, hablamos en euskera con la gente con la que tenemos esa costumbre» (aptitud buena)

Las personas que han considerado que la evolución ha sido **positiva** (45,2 %) han subrayado dos avances: por un lado, el hecho de que hay castellanohablantes que están dando pasos en el aprendizaje del euskera; por otro, el hecho de que el uso del euskera es cada vez más frecuente.

«Entre los compañeros y compañeras parlantes se comunican más en euskera» (ninguna aptitud)

«Hablan mucho entre ellos y ellas » (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Se están dando pasos para aprender euskera» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Progresiva incorporación del euskera al día a día de la actividad y relaciones interna. «Mayor número de euskoparlantes en el equipo. Acceso a formación» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Porque cada vez es más la gente que aprende euskera» (aptitud bastante buena)

«Porque cada vez se escucha más euskera. También en mi caso, lo utilizo cada vez más» (aptitud bastante buena)

«Se están haciendo trabajos para fomentar su uso. Toda la gente joven habla euskera y lo utiliza, lo cual nos viene muy bien al resto, para seguir haciendo uso del idioma en la medida que podemos» (aptitud bastante buena)

«Porque hoy en día hay más personas bilingües; mucha gente de la que hablaba en castellano asiste al euskaltegi, por lo que su aprendizaje de euskera es correcto» (aptitud buena)

«Porque estamos más sensibilizados con el compromiso que sociedades como la nuestra deben tener con el uso del euskera» (aptitud buena)

«Acabamos de aceptar el plan de euskera, y el personal ha mostrado interés en empezar a aprender la lengua» (aptitud buena)

En cuanto a las personas que han realizado una valoración **muy positiva** (5,5 %) existen dos grupos. Por un lado, las personas con una aptitud limitada de euskera: hacen una valoración muy positiva debido a que se están incorporando personal trabajador con conocimiento de euskera y la sociedad puede ofrecer el servicio también en euskera. Por otro lado, las personas euskaldunes han indicado que hacen uso del euskera.

«El incremento de personas de mi entidad que han alcanzado niveles de euskera, sin tener obligación para ello, así como el número de personas que lo utilizan en sus relaciones normales me parece muy positivo» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Hay cantidad de gente que entra que habla euskera» (aptitud limitada a unas pocas palabras)

«Se está utilizando cada vez más el euskera» (alguna aptitud)

«Porque la mayoría somos euskaldunes, y el euskera es la lengua que más utilizamos entre nosotros» (aptitud buena)

«Porque el euskera es parte del día a día y lo utilizamos con toda naturalidad; porque se trata del principal medio de comunicación» (aptitud buena)

#### 4.3.6. Opinión de las personas en representación de las sociedades en cuanto a la evolución del uso del euskera

Las personas que representan a las sociedades públicas también han dado su opinión sobre la evolución; en concreto, han explicado los logros y las carencias del último plan (2013-2017), y han dado a conocer los retos de futuro. Por lo tanto, han sido preguntas abiertas.

En cuanto a los **logros**, en general se diferencian cuatro aspectos: en primer lugar, el avance en la aptitud lingüística del personal, pues cada vez es más el personal que sabe euskera; en segundo lugar, en relación con lo anterior, el incremento de cursillos en euskera; en tercer lugar, el incremento de la sensibilización respecto a la promoción

del euskera en las sociedades públicas; y en cuarto lugar, los pasos que se están dando respecto al uso.

«El uso interno del euskera ha crecido mucho»

«Gracias a la política de contratación llevada a cabo durante años, la mayoría del personal es capaz de utilizar el euskera, de manera que se garantiza que la ciudadanía pueda relacionarse en euskera. Además, cuando el saludo inicial se pronuncia en euskera (la mayoría de veces se consigue con una actitud proactiva), cada vez se emplea más euskera con la ciudadanía»

«Se ha fomentado el aprendizaje del euskera en la plantilla mediante ayudas económicas»

«Se han llevado a cabo varias iniciativas de cara a activar el uso del euskera, además de realizar un seguimiento de la mismas»

Dentro de dichos logros, también se incluyen otros aspectos no tan mencionados: la consolidación del sistema bilingüe, el establecimiento de criterios lingüísticos, la aprobación del plan de euskera, la presencia cada vez mayor del euskera en el paisaje lingüístico...

En cuanto al análisis de las **carencias**, prima una respuesta: la falta de capacidad del personal. Los representantes de las sociedades han destacado ese aspecto con gran diferencia. Después de esa, han sido tres las carencias más señaladas: la imposibilidad de avanzar en el uso, la falta de medios y la poca implicación en la promoción del euskera.

«Dificultad para la relación laboral plena en euskera, falta de formación en euskera del 100% del colectivo»

«Algunos trabajadores y trabajadoras con puestos a largo plazo tienen un nivel bajo de euskera, lo que impide el bilingüismo interno»

«Aunque hay conocimiento del euskera, se hace poco uso del idioma, porque la propia ciudadanía no lo emplea»

«Muchos trabajadores y trabajadoras no tienen interiorizado el fomento del uso del euskera, puesto que consideran que se trata de un tema secundario»

«Desde el año 2016, faltan medios para dar continuación al Plan de Euskera»

Otros aspectos mencionados en menor medida son la inexistencia de técnicos y planes de euskera, el uso insuficiente de euskera en las relaciones externas, etc.

En cuanto a los **retos** definidos, en las respuestas se diferencian tres columnas: aptitud, sensibilización y uso. La euskaldunización de los procedimientos internos, la aprobación o cumplimiento del plan de euskera, el establecimiento de criterios lingüísticos, etc. son aspectos que aparecen con bastante menor frecuencia.

«Dominio del euskera por parte de todo el personal vinculado a las empresas públicas (incluyendo a los políticos)»

«Medios para influir en la sensibilización y motivación hacia el euskera»

«Crear costumbre de hablar en euskera en cuanto a las relaciones verbales internas. Para ello, estamos trabajando en estrategias especiales que están por desplegar»

«Fomentar la motivación y la implicación del personal hacia el euskera»

«Con motivo del volumen de jubilaciones que se producirán en los siguientes cinco años, se tendrá la oportunidad de euskaldunizar la plantilla mediante contrataciones nuevas»



## 5. Tabla de indicadores lingüísticos

Se ha creado una tabla con los indicadores lingüísticos, con el objetivo de resumir el uso que se hace en las sociedades públicas. La tabla, por lo tanto, muestra una imagen global de los resultados, que ha sido completada con la información proporcionada por el personal y los representantes de la sociedad pública. En ciertas variables, sin embargo, las personas interlocutoras de las sociedades no han podido facilitar información sobre las mismas, puesto que la lengua no se toma en cuenta en los datos del registro. Es esos casos, si la muestra es pequeña, se ha indicado en las observaciones.

La tabla de las variables lingüísticas se ha estructurado en dos ejes, al igual que el informe global: por un lado, la lengua de servicio, en cuanto a la actividad de cara al exterior; por otro lado, la lengua de trabajo, a nivel interno del organismo.

### 5.1. Lengua de servicio

Se ha evaluado la situación de las sociedades públicas en cuanto a la actividad y las relaciones de cara al exterior. En cuanto a la imagen, prima el bilingüismo. En la rotulación, por ejemplo, el uso simultáneo del euskera y castellano es de un 81 %, y en las páginas web y los servicios telemáticos es aún mayor: un 86 %. En el resto de variables, el bilingüismo no supera los el 75 %. En cuanto al uso exclusivo de euskera o castellano, sin embargo, el euskera predomina en la imagen corporativa (17 % vs. 11 %) y en la rotulación general (10 % vs. 9 %), pero en el resto, la diferencia es a favor del castellano: en las publicaciones en papel (7 % vs. 19 %), en la publicidad (19 % vs. 24 %) y en Internet (1 % vs. 13 %). Los datos anteriores han sido proporcionados por las personas interlocutoras de las sociedades. En cuanto a los actos públicos, el uso medio del euskera es de un 39 %, según ha explicado el personal que participa en dichas sesiones.

En cuanto a la relación con la ciudadanía, el bilingüismo predomina en los documentos que las sociedades públicas envían a la ciudadanía (53 %); los documentos solo en castellano son algo más que un tercio (37 %), y en euskera, uno de cada diez (11 %). La ciudadanía, sin embargo, remite mayor número de documentos en castellano a las sociedades públicas, puesto que la mayoría es castellanohablante: el 64 % de lo documentos está en castellano, el 19 % en euskera y el 17 % en ambas lenguas. Dicha información ha sido proporcionada por el personal que se encarga de recoger los documentos de la ciudadanía. En cuanto a las respuestas de las personas interlocutoras de las sociedades públicas, la actividad en castellano es mayor (83 % en castellano, 13 % en euskera, 4 % en ambas lenguas), pero la muestra es más limitada: solo una de cada cuatro sociedades dispone de dicha información. En cuanto a la lengua utilizada en las respuestas a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía, según el personal, la mayoría son respondidos en euskera (48 %) o en ambas lenguas (32 %); una de cada cinco respuestas (20 %) son en castellano. Según los representantes de las sociedades, las respuestas más frecuentes son en euskera (67 %), pero un cuarto de la ciudadanía que escribe en euskera recibe respuestas en castellano (27 %). En el caso de las personas interlocutoras de las sociedades, la información está también limitada: solo han respondido una de cada cinco.

Información sobre las relaciones verbales proporcionada por el personal. El uso medio del euskera a la hora de pronunciar el saludo inicial en euskera es de un 65 % por teléfono; en las conversaciones presenciales, sin embargo, la costumbre es menor (56 %). En el caso de la ciudadanía, el uso es parecido tanto por teléfono como de manera presencial: 39-40 %. Si se toma como referencia la conversación en su totalidad, se aprecia un pequeño aumento desde el saludo inicial hasta la conversación en su totalidad, tanto por teléfono (40 % frente al 41 %) como de manera presencial (39 % frente al 41 %). En cuanto a la respuesta hacia la ciudadanía que desea ser atendida en euskera, el uso de dicha lengua es de un 70 %.

## 5.2. Lengua de trabajo

Se ha realizado un análisis del uso del euskera dentro de las sociedades públicas: en la comunicación interna, en la gestión de personas y en la gestión lingüística de la sociedad.

En el ámbito de la comunicación interna, se ha preguntado sobre la lengua utilizada en la actividad interna. En cuanto a la comunicación escrita, predomina la actividad en castellano, según información proporcionada por el personal: en documentos relativos a reuniones de trabajo (66 %), en documentos oficiales (63 %) y en comunicaciones informales entre personal (67 %). El uso del euskera es de un 15 % en los documentos relativos a reuniones y procedimientos de trabajo y algo más elevado en documentos informales (24 %); precisamente, porque el uso de ambos idiomas es mucho menor en documentos informales (9 %). Las sociedades —una de cada cinco— han aportado datos relativos a la lengua de los procedimientos administrativos, y han indicado mayor actividad en euskera que el personal: 28 % en euskera, 27 % en ambos idiomas, 45 % en castellano.

En la comunicación verbal, existen diferencias en función del tipo de relación. En las relaciones entre el personal, el euskera se utiliza un 30 %, y entre el personal y los representantes políticos, un 37 %. En las reuniones laborales, en cambio, el uso es menor: 26 %.

En cuanto a la comunicación interna, se ha analizado también el uso de los medios informáticos. Según los representantes de las sociedades, uno de cada tres puestos de trabajo dispone de aplicaciones informáticas en euskera (35 %). El personal ha indicado si hace uso de las mismas: el indicador de las aplicaciones en euskera es de un 25 %.

En el ámbito de la lengua de trabajo siempre se ha tenido en cuenta la formación del personal. El personal de las sociedades públicas realiza una media de 1,2 cursillos al año, en los que predomina el castellano. En cuanto a la oferta, el euskera tiene una presencia del 17 %, y en los cursillos finalmente elegidos, del 14 %.

En el ámbito de las relaciones externas, se han evaluado dos aspectos: las relaciones con las administraciones públicas y las relaciones con empresas. Existen diferencias. En cuanto a las relaciones con instituciones públicas, el 77 % de los escritos remitidos por los organismos a las sociedades públicas es bilingüe; también lo es el 52 % de los documentos remitidos por parte de las sociedades. Desde las empresas, sin embargo, el 75 % de los documentos recibidos está en castellano; también lo está el 71 % de los documentos remitidos a las mismas. Por lo tanto, la tendencia al bilingüismo es mayor en los organismos, mientras que en las empresas predomina el castellano. En cuanto al uso del euskera, las sociedades públicas reciben más escritos en euskera desde las empresas que desde los organismos; sin embargo, la mayoría de escritos en euskera se remiten a administraciones públicas. Dicha información ha sido aportada por el personal. Según los datos recibidos por las personas interlocutoras, en cuanto a las relaciones con los organismos, la mayoría de los documentos que se reciben o remiten son bilingües; en el caso de las empresas, la mayoría se reciben en castellano y casi la mitad se responden en ambos idiomas. No obstante, los datos son limitados.

En cuanto a la lengua originaria de los documentos remitidos por las sociedades, prima el castellano: el 69 % está en castellano. La producción en euskera es más limitada, de manera notable (17 %), y la producción bilingüe se sitúa por detrás (14 %).

Las personas interlocutoras de las sociedades públicas han respondido a la pregunta de si mantienen criterios lingüísticos. La mayoría (55 %) no los tienen. Si se toman en cuenta únicamente las sociedades que sí los tienen, el indicador del grado de cumplimiento es de un 72 %. En cuanto al personal que cumple los criterios correspondientes a su puesto de trabajo, el resultado no supera la mitad: 37 %. La mayoría de sociedades públicas no dispone de un plan de euskera: el 63 %. Entre las sociedades que sí disponen de dicho plan, el grado de desarrollo es parecido: el 31 % considera que es alto; el 34 %, intermedio; y el 35 %, bajo. La mayoría de sociedades públicas no dispone de un técnico/a de euskera: el 56 %.

En cuanto a la aptitud lingüística en euskera del personal, nueve de cada diez sociedades públicas tiene conocimiento sobre el mismo, pero, en dos tercios de esas sociedades, dicha información no es registrada de manera automática. Los representantes de las sociedades han proporcionado información sobre el personal que es capaz de realizar su trabajo en euskera: en cuanto a la actividad escrita, la mitad (51 %); en cuanto a la actividad oral, tres de cada cinco (59 %). Cuando el personal ha aportado información sobre su aptitud lingüística en euskera, en cuanto a la actividad escrita, los datos se asemejan a los facilitados por las personas interlocutoras (51 %), pero en cuanto a la actividad oral, el porcentaje es menor (52 %). En lo que se refiere a la mejora de la aptitud lingüística en euskera de los trabajadores y trabajadoras, más de la mitad de las sociedades (57 %) ha mostrado intención de avanzar en ese sentido. En cuanto a las función de los puestos de trabajo, la mayoría del personal está en secciones de carácter general (57 %). La aptitud de los representantes políticos es mayor, según datos de las personas interlocutoras: el 76 % es capaz de entender, y el 70 %, de hablar.

La mayoría del personal no participa en iniciativas a favor de la normalización del euskera: la tasa de participación es de un 28 %. La mitad considera que la evolución del euskera en la sociedad es buena (50 %), mientras que la proporción de personas que consideran que es negativa es mucho menor (6 %). Si en concreto se les pregunta en torno a la evolución del uso que ellas mismas hacen, la mayoría opina que el uso del euskera está incrementando. En cuanto a la actividad oral, el 39 % indica que cada vez utiliza más el euskera (el 7 %, cada vez menos); en cuanto a la actividad escrita, e 29 % ha notado un incremento (el 8 %, un retroceso).

## 5.3. Tabla de indicadores: resultados

### 5.3.1. Imagen de la institución

1.1. ROTULACIÓN Y AUDIOVISUALES	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
1.1.1. Rotulación general de edificios	1.1		10,2	80,5	9,3	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100 %)

1.2. PUBLICACIONES, PUBLICIDAD, NOTICIAS Y ACTOS PÚBLICOS	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
1.2.1. Elementos de imagen corporativa	1.2		16,7	72,0	11,4	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100 %)
1.2.2. Publicaciones en papel propios del organismo	1.3		6,8	74,2	19,0	Sociedades públicas que han respondido= 54 (90 %)
1.2.3. Anuncios y publicidad	1.4		18,6	57,2	24,2	Sociedades públicas que han respondido= 44 (73,3 %)
1.2.4. Noticias sobre la institución	1.5					
1.2.5. Actos públicos		4.4	39,3			

1.3. ENTORNO DIGITAL	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
1.3.1. Páginas web y servicios telemáticos	1.6		1,1	86,1	12,9	Sociedades públicas que han respondido= 59 (98,3 %)
1.3.2. Redes sociales y aplicaciones digitales	1.7					

## 5.3.2. Relaciones con la clientela (personas físicas) o con la ciudadanía

2.1. RELACIONES POR ESCRITO CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
2.1.1. Documentos o solicitudes por escrito enviadas al organismo por la ciudadanía		6.2	18,7	17,4	63,9	
2.1.2. Comunicaciones oficiales por escrito enviadas a la ciudadanía desde la institución		6.4	10,8	52,8	36,6	
2.1.3. Solicitudes que la ciudadanía ha presentado ante la institución en los últimos doce meses	2.1.b		13,3	4,2	82,5	Sociedades públicas que han respondido= 15 (25 %)
2.1.4. Lengua utilizada en respuestas a las solicitudes en euskera de la ciudadanía.		6.5	48,0	31,6	20,4	
2.1.5. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes presentadas en euskera por la ciudadanía ante la institución los últimos doce meses	2.2.b		66,5	6,9	26,6	Sociedades públicas que han respondido= 11 (18,4 %)

2.2. RELACIONES VERBALES CON LA CLIENTELA O CON LA CIUDADANÍA	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
2.2.1. Saludo inicial utilizada por profesionales del servicio de acogida a la ciudadanía por vía telefónica		1.2	65,3			
2.2.2. Saludo inicial utilizada por profesionales en la recepción presencial de la ciudadanía		3.2	55,7			
2.2.3. Lengua inicial utilizada por la ciudadanía a la hora de comunicarse telefónicamente con el organismo		1.3	39,9			
2.2.4. En las relaciones presenciales con la ciudadanía, la lengua utilizada inicialmente por la ciudadanía		3.3	38,9			
2.2.5. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía		2.1	40,8			
2.2.6. Tomando el diálogo en su totalidad, la lengua utilizada en las comunicaciones presenciales con la ciudadanía		4.1	41,4			
2.2.7. Lengua utilizada para responder a demandas de la ciudadanía que se han realizado en euskera		4.2	70,1			

## 5.3.3. Comunicación interna y herramientas de trabajo

3.1. COMUNICACIÓN ESCRITA INTERNA	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
3.1.1. Documentos escritos de reuniones de trabajo		7.8	14,5	20,0	65,5	
3.1.2. Lengua empleada en escritos oficiales internos y procedimientos administrativos.		7.4	15,2	21,4	63,4	
3.1.3. Lengua empleada en comunicaciones informales entre profesionales		7.6	24,4	8,7	67,0	
3.1.4. Lengua utilizada en procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses	3.1.b		28,0	27,3	44,8	Sociedades públicas que han respondido= 11 (18,4 %)
3.1.5. Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos que la ciudadanía ha presentado en euskera ante el organismo los últimos doce meses	3.2.b		73,6	3,77	22,63	Sociedades públicas que han respondido= 10 (16,7 %)

3.2. COMUNICACIÓN ORAL INTERNA	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	
3.2.1. Lengua empleada en las comunicaciones orales de las reuniones trabajo		5.2	26,3	
3.2.2. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales		5.1	29,5	
3.2.3. Lengua empleada en las relaciones verbales entre profesionales y representantes políticos		5.3	36,8	

3.3. RECURSOS INFORMÁTICOS	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador		
3.3.1. Puestos de trabajo en los que hay instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera (%)	3.3		34,8	Erantzun duten sozietate publikoak= 60 (%100)
3.3.2. Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera		8.1	25,0	

## 5.3.4. Gestión de personas

4.1. FORMACIÓN LABORAL	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajado	Media	
4.1.1. Media de sesiones o cursillos formativos en los que cada profesional ha participado por exigencias del organismo durante los últimos doce meses.		8.2	1,2	
4.1.2. Porcentaje de sesiones o cursillos de formación laboral en los que se ha ofrecido la posibilidad de realizarlos en euskera los últimos doce meses.		8.3	17,2	
4.1.3. Lengua de los cursillos formativos del propio organismo en los que ha participado el personal		8.4	14,0	

## 5.3.5. Relaciones externas

5.1. ADMINISTRACIÓN	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
5.1.1. Lengua de documentos recibidos desde otras administraciones públicas		7.10	7,4	76,8	15,9	
5.1.2. Lengua de los documentos remitidos por otras administraciones públicas de la CAV durante los últimos doce meses.	4.1.d		0,0	67,4	34,6	Sociedades públicas que han respondido= 8 (13,3 %)
5.1.3. Lengua en la que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas		7.12	16,2	52,2	31,7	
5.1.4. Lengua en el que la institución ha remitido los escritos a otras administraciones públicas de la CAV	4.1.b		18,9	56,8	24,3	Sociedades públicas que han respondido= 38 (63,3 %)
5.1.5. Lengua empleada en las comunicaciones orales con otras administraciones públicas		5.4	40,1			

5.2. EMPRESAS PROVEEDORAS PRIVADAS	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
5.2.1. Documentación remitida al ente por parte de empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo		7.14	11,1	13,6	75,4	
5.2.2. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo.	4.2.d		8,1	9,2	82,7	Sociedades públicas que han respondido= 38 (8,3 %)
5.2.3. Lenguas de los documentos remitidos por el organismo a empresas privadas que trabajan o son proveedoras del mismo.		7.16	9,3	19,7	71,1	
5.2.4. Lenguas de los documentos remitidos durante los últimos doce meses por el organismo a empresas privadas que trabajan para el mismo o son proveedoras del mismo.	4.2.b		17,6	47,5	34,9	Sociedades públicas que han respondido= 22 (36,6 %)
5.2.5. Lengua empleada en las relaciones verbales con empresas privadas que trabajan para el organismo o son proveedoras del mismo		5.5	23,3			

### 5.3.6. Gestión lingüística del organismo

6.1. LENGUA DE PRODUCCIÓN	Cuestionario		Resultado (%)			Observaciones
	General	Personal trabajador	En euskera	Bilingüe	En castellano	
6.1.1. Lengua de producción escrita		7.2	16,6	14,2	69,1	

6.2. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Resultado (%)		Observaciones
	General	Personal trabajador	Sí	No	
6.2.1. Aplicación de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales	6.5		44,7	55,3	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100 %)

6.2. CRITERIOS LINGÜÍSTICOS	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador		
6.2.2. Grado de cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales por parte del organismo	6.6		71,7	Sociedades públicas que han respondido = 27 (45%)
6.2.3. Disposición de un técnico o técnica para la normalización del euskera	6.7		43,7	Sociedades públicas que han respondido = 59 (98,3%)
6.2.4. Cumplimiento de los objetivos del plan correspondientes a su puesto de trabajo		9,1	37,5	

6.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE EUSKERA	Cuestionario		Valor	Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador			
6.3.1. Conocimiento del nivel de euskera de personal	5.2		Sí, sistemáticamente	31,6	
			Sí, no sistemáticamente	59,0	
			No	9,4	
6.3.2. Capaces de realizar su trabajo en euskera	5.3		Oral	59,3	
			Por escrito	50,8	

6.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE EUSKERA	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador		
6.3.3. Plan de normalización del euskera (Sí)	6.3		37,2	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100,0 %)

6.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE EUSKERA	Cuestionario		Galdetegia	Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador			
6.3.4. Grado de desarrollo del plan (en los casos en los que se tiene)	6.2		Alto	30,7	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100,0 %)
			EMedio	33,9	
			Bajo	35,4	

6.3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DE EUSKERA	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador		
6.3.5. Intención de mejora del conocimiento del personal (Sí)	6.1		57,3	Sociedades públicas que han respondido= 60 (100,0 %)

6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LA PLANTILLA Y FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Resultado (%)		Observaciones
	General	Personal trabajador	Habla	Escribe	
6.4.1. Aptitud de euskera de la plantilla del organismo		10.2. Habla	52,2	51,2	
		10.2. Es- cribe			

6.4. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LA PLANTILLA Y FUNCIÓN LINGÜÍSTICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	Cuestionario		Resultado (%)	
	General	Personal trabajador		
6.4.2. Función lingüística de los puestos de trabajo (carácter lingüístico de los puestos de trabajo)		10.1	De atención al público	16,6
			De carácter social	13,3
			De carácter general	57,3
			De carácter singular	10,3
			Sin determinar	2,5
			<b>Total</b>	<b>100,0</b>

6.5. PERFIL LINGÜÍSTICO DE LOS REPRESENTANTES POLÍTICOS	Cuestionario		Resultado (%)		Observaciones
	General	Personal trabajador	Entiende	Habla	
6.5.1. Capacidad lingüística de los representantes políticos del organismo	6.4		75,9	68,9	

6.6. PARTICIPACIÓN DE LA PLANTILLA	Cuestionario		Resultado (%)	Observaciones
	General	Personal trabajador		
6.6.1. Participación en las iniciativas de normalización impulsadas por el organismo		9.2	28,4	

6.7. VALORACIÓN DEL PERSONAL SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Cuestionario		Resultado (%)		Observaciones
	General	Personal trabajador	Positiva	Negativa	
6.7.1. Valoración de la evolución del uso del euskera en el organismo		10,3	50,7	6,2	

6.7. VALORACIÓN DEL PERSONAL SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL EUSKERA	Cuestionario		Resultado (%)		Observaciones
	General	Personal trabajador	Incremento	Disminución	
6.7.2. La evolución que el euskera ha tenido en la comunicaciones orales del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.3. Oral	39,6	7,0	
6.7.3. La evolución del euskera en la comunicaciones por escrito del trabajo desde hace cinco años hasta la actualidad.		9.3. Por es- crito	29,7	7,6	



## 6. Conclusiones

Se ha analizado la aptitud lingüística de las sociedades públicas, en cuanto al uso que se hace en varios ámbitos, y se han reunido las opiniones del personal y de los representantes de las sociedades. Estas son las conclusiones principales del estudio:

- **La aptitud: relevancia de la edad.** La aptitud lingüística en euskera de las sociedades públicas varía en función de dos factores. Por un lado, las destrezas: seis de cada diez leen y entienden *bien* o *bastante bien*; la mitad habla *bien* o *bastante bien*. Por otro, la edad: los datos varían en función de la edad del personal: en cuanto a las personas menores de 45 años, la aptitud en euskera es mayor. En cuanto a la destreza, el personal menor de 45 años tiene la menor destreza en el habla, menos que en la escritura. Si el personal se analiza en función de la edad, se prevé un gran volumen de sustituciones en los siguientes años, y, por lo tanto, un aumento en la aptitud del euskera. Según los datos obtenidos, los representantes políticos tienen mayor aptitud que el personal.
- **La imagen: dominio del bilingüismo.** La tendencia a hacer uso simultáneo del euskera y del castellano está muy arraigada en las imágenes de las sociedades públicas. Solo existe una excepción en las variables analizadas, vinculada a la actividad oral: más de la mitad de los actos públicos se realiza únicamente en castellano.
- **La relación con la ciudadanía: el saludo inicial.** Tal y como sucede con los carteles y demás, el bilingüismo predomina en la actividad escrita dirigida hacia la ciudadanía. En cuanto a las relaciones verbales, la mayoría del personal indica que por teléfono pronuncia el saludo inicial en euskera —con más frecuencia que en las conversaciones presenciales—. Esa conducta del personal tiene cierta influencia. Por un lado, al comparar la lengua utilizada por la ciudadanía a la hora del saludo inicial y la lengua utilizada después para toda la conversación, se aprecia un incremento; es decir, algunas personas que no hacen el saludo inicial en euskera mantienen conversaciones en euskera con el personal de sociedades públicas. Por otro lado, es evidente que el personal con tendencia al saludo inicial en euskera mantiene más conversaciones en euskera con la ciudadanía.
- **La relación con la ciudadanía: derechos lingüísticos.** En cuanto a las relaciones verbales y por escrito, se ha preguntado sobre la manera en la que se responde a la ciudadanía que inicia la relación en euskera. La mayoría del personal responde en euskera o en ambas lenguas, pero no en todos los casos: por escrito, las sociedades públicas responden en castellano a uno de cada cinco, aunque la ciudadanía presente la documentación en euskera; verbalmente, a un cuarto se le responde en castellano, a pesar de que la ciudadanía exija el servicio en euskera.
- **La comunicación interna: descenso.** El euskera se emplea menos como lengua de trabajo que como lengua de servicio, también en la actividad verbal. Por ejemplo, el 28 % del personal de las sociedades públicas habla en euskera con la ciudadanía, y con los compañeros y compañeras de trabajo, el 18 %. El personal con aptitud adecuada en euskera también hace un uso limitado: un tercio habla en euskera con los compañeros y compañeras de trabajo. En las relaciones con los representantes políticos es donde más de usa el euskera.
- **Las relaciones exteriores: influencia de las instituciones.** Las sociedades públicas utilizan más euskera con los entes públicos que en las relaciones internas. La situación es diferente en las relaciones con empresas: las empresas hacen un uso menos frecuente de euskera con las sociedades, al igual que las propias sociedades con las empresas.
- **La lengua de creación: bilingüismo en los vascohablantes.** La lengua de creación de trabajo de dos de cada tres es el castellano, y en cuanto al tercio restante, la presencia del euskera y del bilingüismo es parecida. Si los datos son analizados en función de la aptitud lingüística del personal, es evidente que ese hecho corresponde al personal con una aptitud de euskera adecuada: el personal que apenas sabe euskera, en efecto, crea la

actividad laboral en castellano; en cuanto al personal con un nivel bueno de euskera, sin embargo, la mitad lo hace en euskera, y la otra mitad en euskera y castellano, a partes iguales.

- **La gestión: ausencia de información.** En cuanto a las políticas de promoción del euskera de las sociedades públicas, es significativa la ausencia de información entre el personal: si las sociedades disponen de criterios o planes lingüísticos, si se llevan a cabo iniciativas para promover el euskera... De hecho, más de la mitad de las sociedades no dispone ni de planes de euskera ni de criterios lingüísticos.
- **Opinión del personal.** La mayoría tiene una opinión positiva sobre la evolución, y otra parte importante ha mostrado una actitud intermedia; las opiniones negativas, por lo tanto, son muy limitadas. Si se realiza un análisis en función de la aptitud lingüística, esa actitud intermedia —ni positiva ni negativa—predomina entre el persona con un conocimiento de euskera pequeño; cuanto mayor es el nivel de euskera, mayor es el número de opiniones positivas, pero también hay opiniones negativas entre el personal con una aptitud buena, aunque se trata de una minoría evidente. En cuanto a la evolución de su propio uso, la tendencia es similar: el personal con una aptitud lingüística pequeña dice no haber avanzado en el uso, y el personal con mayor aptitud es quien ha notado un mayor avance.
- **Diferentes velocidades.** Los datos de las sociedades públicas no han podido ser analizados en función de las zonas sociolingüísticas, pero, sin embargo, es evidente que, en cuanto a la incorporación del euskera, la velocidad de unas y otras es muy diferente. En algunas sociedades públicas ya se han logrado los objetivos de euskaldunización del personal, por lo que pretenden dar pasos decisivos en el uso; en otras, en cambio, la mayoría del personal es castellano hablante, por lo que todavía no se garantiza el servicio en euskera a quien así lo desea. Por lo tanto, deben hacer frente a retos diferentes.
- **Recogida de datos: información limitada.** La mayor parte del estudio ha sido completado mediante información proporcionada por el personal, puesto que en la mayoría de sociedades públicas las personas interlocutoras no han podido aportar muchos de los datos que se pedían, por no disponer de medios. En concreto, cuando se ha preguntado sobre el uso del euskera en los procedimientos y demás, cuatro de cada cinco no han podido aportar información, puesto que sus aplicaciones no tienen en cuenta la lengua. Se trata de un impedimento en la realización de diagnósticos, y, por lo tanto, en la toma de medidas adecuadas.

# Anexos

## A.- Instituciones públicas y sociedades públicas

### Anexo 1: Administraciones públicas participantes, según tipo de institución y territorio histórico

#### Ayuntamientos

Álava-Araba			
Agurain	Bastida	Legutio	Valdegovía / Gaubea
Amurrio	Kanpezu	Okondo	Vitoria-Gasteiz
Aramaio	Kripan	Oyón-oion	Zalduondo
Artziniega	Lagrán	Peñacerrada-Urizaharra	Zigoitia
Asparrena	Lantarón	Samaniego	Zuia
Barrundia	Laudio	San millán / Donemiliaga	

Bizkaia			
Abadiño	Bermeo	Güeñes	Ortuella
Abanto Zierbena	Bilbao	Karrantza Harana / Valle de Carranza	Otxandio
Alonsotegi	Busturia	Larrabetzu	Plentzia
Amorebieta-Etxano	Derio	Laukiz	Portugalete
Amoroto	Durango	Leioa	Santurtzi
Arakaldo	Ea	Lekeitio	Sestao
Areatza	Elorrio	Lemoa	Sondika
Arratzu	Erandio	Lemoiz	Sopela
Arrigorriaga	Ereño	Maruri-Jatabe	Trucios-Turtzioz
Atxondo	Ermua	Meñaka	Ubide
Aulesti	Etxebarri	Morga	Ugao-Miraballes
Bakio	Galdakao	Mungia	Valle de Trápaga-Trapagaran
Balmaseda	Galdames	Murueta	Zalla
Barakaldo	Gamiz-Fika	Muskiz	Zeanuri
Basauri	Gernika-Lumo	Muxika	Ziortza-Bolibar
Bedia	Getxo	Ondarroa	
Berango	Gorliz	Orozko	

.../...

.../...

Ayuntamientos			
Gipuzkoa			
Abaltzisketa	Bergara	Irun	Ordizia
Aduna	Deba	Irura	Orendain
Albiztur	Donostia / San Sebastián	Larraul	Orexa
Andoain	Eibar	Lasarte-Oria	Orio
Antzuola	Elduain	Leaburu	Pasaia
Arama	Elgoibar	Legazpi	Tolosa
Aretxabaleta	Errenteria	Legorreta	Urnieta
Arrasate	Eskoriatza	Leintz-Gatzaga	Usurbil
Azkoitia	Gabiria	Lezo	Villabona
Azpeitia	Gaintza	Mendaro	Zaldibia
Baliarrain	Hernani	Mutriku	Zarautz
Beasain	Hondarribia	Oiartzun	Zestoa
Beizama	Idiazabal	Olaberria	Zumaia
Belauntza	Ikaztegieta	Oñati	Zumarraga

Mancomunidades, cuadrillas y consorcios	
Álava-Araba	
Cuadrilla de Ayala	Cuadrilla de la Llanada Alavesa
Cuadrilla de Añana	Cuadrilla de Laguardia - Rioja Alavesa
Consorcio de Aguas de Rioja Alavesa	
Bizkaia	
Arratiako Udalen Mankomunitatea	Consorcio de Aguas de Busturialdea
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia	Mancomunidad de Servicios Sociales Mungialde
Consorcio de Transportes de Bizkaia	Mancomunidad de Servicios de Uribe Kosta
Mancomunidad de Servicios Sociales de Busturialdea	
Gipuzkoa	
Mancomunidad Comarcal de Debarrena	Mancomunidad Sasieta
Mancomunidad de Debagoiena	Mancomunidad de Servicios del Urola Medio
Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa	Mancomunidad de Municipios de Urola Kosta
Mancomunidad de San Marcos	

Diputaciones forales	
Diputación Foral de Álava	Diputación Foral de Gipuzkoa
Diputación Foral de Bizkaia	

Gobierno Vasco	
Desarrollo Económico e Infraestructuras	Trabajo y Justicia
Empleo y Políticas Sociales	Lehendakaritza
Gobernanza Pública y Autogobierno	Hacienda y Economía
Educación	Salud
Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda	Seguridad
Cultura y Política Lingüística	Turismo, Comercio y Consumo

Organismos autónomos	
COJUA - Comisión Jurídica Asesora de Euskadi	IVAP - Instituto Vasco de Admin. Públicas
Órg. Admin. de Recursos Contractuales de la CAV	KONTSUMOBIDE-Instituto Vasco de Consumo
EMAKUNDE - Instituto Vasco de la Mujer	LANBIDE - Servicio Vasco de Empleo
EUSTAT - Instituto Vasco de Estadística	Autoridad Vasca de la Competencia
GOGORA - Inst de la Mem., la Conviv. y los DD. HH.	OSALAN - Instituto Vasco de Segur. y Salud Lab.
HABE	Academia Vasca De Policía y Emergencias

Otras administraciones públicas	
Agencia Vasca para la Protección de Datos	Haurreskolak Partzuergoa
Instituto Vasco Etxepare	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas
Universidad del País Vasco	Consejo de Relaciones Laborales
Parlamento Vasco	Agencia Vasca del Agua
Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo	

2. Eranskina. Ebaluazioan parte hartu duten sozietate publiko, zuzenbide pribatuko erakunde publiko, EAEko sektore publikoko fundazio eta partzuergoak-lagina

ALOKABIDE SA	GARBITANIA ZERO ZABOR S.L
ASOCIACIÓN INSTITUTO BIODONOSTIA	INDESA 2010, S.L.
BADESA SA	IRAURGI LANTZEN
BASALAN, S.A.	ITELAZPI SA
BASQUETOURL AGENCIA VASCA DEL TURISMO	KULTURNIETA, S.A.
BEAZ BIZKAIA	LANTIK, S.A.
BETERRI KOSTALDEKO INDUSTRIALDEA	LEARRI SA
BIDASOA OARSOKO INDUSTRIALDEA S.A.	MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.
AGENCIA DEL DESARROLLO DEL BIDASOA, S.A.	MERCADOS CENTRALES ABASTECIMIENTO DE BILBAO, S.A.(MERCABILBAO, S.A.)
BILBAO KIROLAK	MUSIKENE CENTRO SUPERIOR DE MÚSICA DEL PAÍS VASCO
AUTORIDAD PORTUARIA DE BILBAO	NATURGOLF
CEIA- CENTRO DE EMPRESAS E INNOVACION DE ALAVA, S.A. BIC ARABA	NEIKER, S.A.
CENTRO DE ACTIVIDADES CULTURALES TEATRO ARRIAGA ANTZOKIA, S.A.	AGENCIA DE DESARROLLO DE OARSOALDEA (OARSOALDEA SA)
CENTRO INFORMATICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A. (CIMUBISA)	OARSOTEK S.L
CENTRO KURSAAL, S.A.	AGENCIA PARA EL DESARROLLO Y EL TURISMO DE OÑATI, S.A.
CICC CENTRO INTERNACIONAL DE CULTURA CONTEMPORANEA, S.A.	PARQUE TECNOLOGICO DE ALAVA-ARABAKO TEKNOLOGI ELKARTEGIA, S.A.
CTV- CENTRO DE TRANSPORTES DE VITORIA, S.A.	SEED CAPITAL DE BIZKAIA
DEBA BAILARAKO INDUSTRIALDEA SA	SESTAO BERRI 2010, S.A.
DEBEGESA	SOCIEDAD PARA LA PROMOCION DEL AEROPUERTO DE BILBAO, S.A.
DONOSTIA KULTURA	SURBISA
EJIE EUSKO JAURLARITZAREN INFORMATIKA ELKARTEA SA	SURPOSA
ELIKA NEKAZARITZAKO ELIKAGAIEN SEGURITASUNERAKO EUSKAL FUNDAZIOA	TALLER USOA LANTEGIA, S.A.U.
ENERGIAREN EUSKAL ERAKUNDEA - ENTE VASCO DE LA ENERGIA	TALLERES GALLARRETA LANTEGIAK, S.L.
EUSKADIKO ORKESTRA SA	TEATRO BARAKALDO ANTZOKIA S.A.
EUSKAL IRRATI TELEBISTA HERRI-ERAKUNDEA	TOLARGI SL
EUSKAL TRENBIDE SAREA	TUVISA- TRANSPORTES URBANOS DE VITORIA, S.A.
EUSKALDUNA JAUREGIA - PALACIO EUSKALDUNA, S.A	UNIBASQ - AGENCIA DE CALIDAD DEL SISTEMA UNIVERSITARIO VASCO
EUSKO TRENBIDEAK - FERROCARRILES VASCOS, S.A.	UROLA GARAICO GARAPEN AGENTZIA SA
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINE DE SAN SEBASTIAN, S.A.	MATADERO ZUBILLAGA, S.L.
FUNDACIÓN HAZI FUNDAZIOA	ZUGAZTEL, S. A.
FUNDACION MUSEO DE BELLAS ARTES	

## B.- Cuestionarios para trabajadores y trabajadoras e instituciones

### 1. Cuestionario dirigido a los trabajadores y trabajadoras de las administraciones pública

#### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Según ese decreto, cada institución debe de aprobar y llevar a cabo el plan de normalización del uso del euskera. Las instituciones están llevando a cabo la evaluación final del V. Plan.

Respecto a la metodología, hasta ahora los datos eran proporcionados por el técnico o los representantes encargados del plan de euskera de cada institución; en esta ocasión, además de esos datos, también se recogerá información directamente de los trabajadores y trabajadoras de las instituciones públicas. Para ello, se ha seleccionado una muestra representativa del personal de cada institución. La selección ha sido aleatoria y, entre otras personas, a usted también le ha correspondido rellenar este cuestionario.

La información dada por los trabajadores y trabajadoras para esta investigación/evaluación será tratada de forma anónima, y solo se empleará para el cálculo de datos estadísticos generales.

El modelo de evaluación ha sido preparado por la Sociedad de Investigación Siadeco por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

## 1. Lengua de recepción telefónica

*En esta sección se medirá la lengua utilizada para relacionarse entre el personal trabajador y la ciudadanía, pero solamente en la recepción, es decir, el saludo inicial empleado al saludar a la ciudadanía por teléfono.*

1.1. ¿Se relaciona usted con la ciudadanía por teléfono? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 3.1.

1.2. Cuando atiende a la ciudadanía por teléfono, ¿qué lengua utiliza usted para el primer contacto? *Tiene que valorar el uso de las lenguas en una escala del cero al diez, donde cero significa «siempre o casi siempre en castellano» y diez «siempre o casi siempre en euskera».*

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera				Tanto castellano como euskera				Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

1.3. Cuando usted atiende a la ciudadanía por teléfono, ¿en qué lengua le hablan los ciudadanos y ciudadanas, es decir, cuál es su primera lengua de elección?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera				Tanto castellano como euskera				Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 2. Relaciones telefónicas con la ciudadanía

*En esta sección se medirá la lengua utilizada en sus relaciones con la ciudadanía.*

2.1. Y tomando las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía en su totalidad, de principio a fin, ¿qué lengua utiliza usted?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera				Tanto castellano como euskera				Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 3. Lengua de atención presencial

*En esta sección se medirá la lengua utilizada para relacionarse entre el personal trabajador y la ciudadanía, pero solamente en la recepción, es decir, el saludo inicial empleado al saludar a la ciudadanía de manera presencial.*

3.1. ¿Se relaciona usted con la ciudadanía de manera presencial? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 5.1.

3.2. Cuando atiende a la ciudadanía de manera presencial, ¿qué lengua utiliza usted para el primer contacto?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

	Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera						
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3. Cuando atiende a la ciudadanía de manera presencial, ¿en qué lengua le hablan la ciudadanía, es decir, cuál es su primera lengua de elección?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

	Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera						
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Relaciones verbales presenciales con la ciudadanía**

*En esta sección se medirá la lengua utilizada en sus relaciones verbales presenciales con la ciudadanía.*

**4.1. Y tomando las comunicaciones presenciales con la ciudadanía en su totalidad, de principio a fin, ¿qué lengua utiliza usted?**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.2. Y en el servicio que ofrece a la ciudadanía, en el caso de aquellos que prefieren ser atendidos en euskera, ¿qué lengua utiliza usted?**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.3. ¿Suele usted participar en reuniones o presentaciones con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?**

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 5.1.

**4.4. ¿Qué lengua se utiliza en esas reuniones o presentaciones?**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. Lengua oral de trabajo

En esta sección se medirá la lengua utilizada oralmente para las relaciones internas y externas de la organización.

5.1. ¿En qué lengua habla usted con sus compañeros/as?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2. ¿En qué lengua se celebran las reuniones de trabajo? *Si no suele participar en reuniones de trabajo, marque la opción «sin reuniones de trabajo».*

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin reuniones de trabajo	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.3. ¿Qué lengua utiliza para hablar con los representantes políticos? *Si no suele tener relaciones verbales con representantes políticos, marca la opción «sin relaciones».*

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin relaciones	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.4. ¿Suele comunicarse verbalmente con otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputación, Gobierno Vasco...)? ¿Qué lengua utiliza? *Si no suele tener relaciones verbales, marque la opción «sin relaciones».*

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin relaciones	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.5. ¿Suele usted comunicarse verbalmente con empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajan para ella (proveedores, empresas de servicios, instituciones financieras...)? ¿Qué lengua utiliza? *Si no suele tener relaciones verbales, marque la opción «sin relaciones».*

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin relaciones	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Relaciones por escrito con la clientela o con la ciudadanía

*En esta sección se medirá la lengua empleada en las relaciones escritas con la ciudadanía. Los datos sobre la lengua empleada deben expresarse en porcentajes, distinguiendo los siguientes usos lingüísticos: solo en castellano, solo en euskera o bilingüe (en castellano y en euskera). Los tres porcentajes deben sumar 100.*

6.1. ¿Suele usted leer escritos enviados por la ciudadanía a su institución (cartas, reclamaciones, peticiones, notificaciones telemáticas, correos electrónicos, etc.)? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 6.3.

6.2. ¿En qué lengua suelen estar escritos esos documentos (cartas, reclamaciones, peticiones, notificaciones telemáticas, correos electrónicos, etc.)?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

6.3. ¿En su trabajo tiene que escribir documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 7.1.

6.4. ¿En qué lengua recibe la ciudadanía esos documentos, sean escritos por usted o traducidos por otra persona?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

6.5. ¿En qué lengua se responde a los escritos en euskera recibidos en su institución?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

## 7. Lengua de trabajo escrita

En esta sección se medirá la lengua utilizada por escrito para las relaciones internas y externas de la organización.

7.1. ¿Suele tener que escribir textos en el trabajo (documentos, impresos, correos electrónicos, etc.)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.1.7.5.

7.2. En los documentos que escribe, los formularios que rellena, los correos electrónicos que envía etc., ¿cuál es la lengua original que utiliza, es decir, en qué lengua están escritos los originales?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.3. ¿Suele usted escribir comunicaciones oficiales internas en su trabajo (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otras comunicaciones internas...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.5.

7.4. Los documentos internos y oficiales creados por usted (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otras comunicaciones internas...), ¿en qué lengua se redactan, ya sea escritos por usted o traducidos por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.5. ¿Suele usted escribir comunicaciones no formales dirigidas a sus compañeros/as (avisos, correos electrónicos, etc.)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.7.

7.6. ¿En qué lengua escribe usted los avisos, correos electrónicos etc. que escribe para sus compañeros/as?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.7. ¿Suele usted redactar documentos sobre las reuniones de trabajo?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.9.

7.8. ¿En qué lengua suelen redactarse los documentos de las reuniones (convocatorias, actas, informes...)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.9. ¿En su trabajo se reciben comunicaciones por escrito enviadas desde otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.11.

7.10. ¿En qué lengua se reciben las comunicaciones escritas de otras instituciones públicas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.11. ¿Escribe usted comunicaciones enviadas a otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputación, Gobierno Vasco...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.13.

7.12. ¿En qué lengua se envían esas comunicaciones a otras instituciones, ya sea redactadas por usted o traducidas por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.13. ¿Suele usted recibir documentos o notificaciones enviados por empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajen para la misma (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.15.

7.14. ¿En qué lengua están escritos los documentos o notificaciones que envían las empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajan para la misma?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.15. ¿Suele usted redactar documentos o notificaciones para enviar a empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajen para la misma (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 8.1.

7.16. ¿En qué lengua se envían esas comunicaciones escritas a las empresas, ya sea redactadas por usted o traducidas por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

## 8. Recursos informáticos

8.1. ¿Utiliza usted recursos informáticos en su trabajo (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas)? De los programas y aplicaciones informáticas que más utiliza, ¿cuántos tiene instalados en la versión en euskera? *Si no utiliza recursos informáticos, marque la opción «no utilizo recursos informáticos».*

- 1 Ninguno
- 2 Menos de la mitad
- 3 La mitad
- 4 Más de la mitad
- 5 Todos
- 6 No utilizo recursos informáticos

8.2. En los últimos doce meses, ¿en cuántas sesiones de formaciones o cursos organizados por su institución ha participado usted?

- 1 En ninguna → PASE A LA PREGUNTA 9.1
- 2 En una
- 3 En dos o tres
- 4 En más de tres

8.3. ¿Cuántas sesiones formativas se han ofertado en euskera?

- 1 Ninguna
- 2 Menos de la mitad
- 3 La mitad
- 4 Más de la mitad
- 5 Todas
- 6 No sé

8.4. ¿En qué lengua ha recibido usted la formación?

- 1 Solo en castellano
- 2 Más en castellano
- 3 Tanto en castellano como en euskera
- 4 Más en euskera
- 5 Solo en euskera

## 9. Gestión lingüística

9.1. ¿Cuál es su grado de conocimiento de los criterios lingüísticos de su institución?

- 1 Alto
- 2 Suficiente
- 3 Bajo
- 4 Ninguno

9.2. ¿Cuál es su grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos correspondientes a su puesto de trabajo?

- 1 Alto
- 2 Suficiente
- 3 Bajo
- 4 Ninguno
- 5 No los conozco

9.3. En los últimos doce meses, ¿cuál ha sido su grado de participación en iniciativas de normalización del euskera promovidas por su institución?

- 1 Alto
- 2 Suficiente
- 3 Bajo
- 4 Ninguno
- 5 La institución no ha organizado iniciativas de normalización del euskera
- 6 No he tenido ocasión de participar en iniciativas de normalización del euskera

9.4. En los últimos cinco años, ¿ha aumentado o ha disminuido su uso del euskera en las comunicaciones orales en el trabajo?  
¿Y en las escritas?

	Aumento	Disminución	Igual
Oral	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Por escrito	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

**10. Perfil lingüístico del puesto de trabajo**

10.1. ¿Qué perfil lingüístico corresponde a su puesto de trabajo?

- 1 PL 1
- 2 PL 2
- 3 PL 3
- 4 PL 4
- 5 No sé

10.2. ¿Cuál es su perfil lingüístico acreditado más alto?

- 1 PL 1
- 2 PL 2
- 3 PL 3
- 4 PL 4
- 5 Ninguno
- 6 No sé

10.3. ¿Su puesto de trabajo tiene fecha de preceptividad?

- 1 Sí
- 2 No → PASE A LA PREGUNTA 10.5.
- 3 No sé → PASE A LA PREGUNTA 10.5.

10.4. ¿Esa fecha de preceptividad está superada?

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No sé

10.5. ¿Cuál es el carácter de su unidad administrativa, según el Decreto 86/1997 de 15 de abril?

- 1 De atención al público (la función primordial consiste en la atención, tanto oral como escrita, a la ciudadanía)
- 2 De carácter social (en el desempeño del puesto tienen importancia las relaciones de carácter social)
- 3 De carácter general (la labor principal está relacionada con trabajos intra-administrativos)
- 4 De carácter singular (trabajos que deben hacerse a mano, mantenimiento y limpieza, etc.)
- 5 No sé

10.6. ¿Y, en cuanto a los objetivos lingüísticos, su unidad es una unidad administrativa bilingüe o una unidad administrativa en euskera?

- 1 Unidad administrativa bilingüe (las labores de la unidad se llevan a cabo tanto en castellano como en euskera, en cualquiera de los dos idiomas)
- 2 Unidad administrativa en euskera (las labores de la unidad se llevan a cabo principalmente en euskera)
- 3 No sé

10.7. ¿Cuál es su nivel para entender, hablar, leer y escribir en euskera?

	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Entiende	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Habla	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Lee	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Escribe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

10.8. ¿Cómo valora usted la evolución del uso del euskera en su institución?

- 1 Muy negativa
- 2 Negativa
- 3 Ni negativa ni positiva
- 4 Positiva
- 5 Muy positiva

10.9. ¿Por qué?

10.10. a-¿Cuál es la denominación de la unidad en la que trabaja actualmente?

10.10. b-¿Y la denominación de su puesto de trabajo?

10.11. Indique su sexo, por favor:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

10.12. Indique su edad, por favor:

10.13. ¿Quiere hacer alguna otra valoración, observación o sugerencia? ¿Cuál?

## 2. Cuestionario institucional de las administraciones públicas

### Presentación

Este es el cuestionario de evaluación del V. plan de normalización del uso del euskera en las instituciones públicas, que debe rellenar la persona responsable o representante del plan. La institución está llevando a cabo una autoevaluación con cuyos datos debe rellenarse este cuestionario.

Con anterioridad usted habrá recibido el informe de criterios sobre la metodología de la evaluación. Como se explicaba en ese documento, se ha propuesto utilizar dos fuentes de información:

- I. Trabajadores y trabajadoras de las instituciones y las entidades: se les realizará una encuesta al personal trabajador seleccionado para la muestra, a fin de recoger el uso lingüístico declarado.
- II. La persona responsable o representante del plan: la interlocución deberá proporcionar información a nivel institucional, empleando para ello este cuestionario como soporte.

Esta metodología de autoevaluación ha sido desarrollada por la Sociedad de Investigación Siadeco por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

## 1. Paisaje lingüístico e imagen lingüística visual de la institución

### 1.1. Rotulación general de edificios

**Tipos de soporte:** Ha de tenerse en cuenta la rotulación de edificios, tanto externa como interna: señales, rótulos y soportes informativos generales ubicados en los espacios más transitados. Estos son los más habituales: señales identificadoras de lugares o servicios, señales de dirección, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos informativos dirigidos a la ciudadanía. Debido a la dificultad que entraña obtener la información, no se medirán los elementos colocados temporalmente o de modo provisional ni los que pueden leerse en las máquinas de café, fotocopadoras y demás equipamientos.

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** Siguiendo los criterios lingüísticos establecidos por la institución y sin realizar una medición específica, se deberán indicar los porcentajes de situación lingüística de los elementos de rotulación general, es decir, los porcentajes de los elementos que están solo en castellano, solo en euskera y bilingües.

#### 1.1. Situación lingüística de la rotulación general de los edificios:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

### 1.2. Elementos de imagen corporativa de la institución

**Tipos de soporte:** Sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros elementos de soporte y papelería relativos a la imagen corporativa del ente.

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** En este caso también, serán los criterios lingüísticos establecidos para la imagen corporativa de la institución los que marquen en gran medida la situación lingüística de todos esos elementos, y un alto porcentaje de esos elementos se encontrarán en la misma situación lingüística.

#### 1.2. Situación lingüística de los elementos que conforman la imagen corporativa de la institución:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

### 1.3. Publicaciones en papel de la propia entidad

**Tipos de soporte:** Publicaciones en papel editadas por la propia institución con el objetivo de que lleguen a la totalidad de la población o a la mayor parte del público: revistas municipales, programaciones, agendas, folletos informativos, memorias, libros, etc..

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** A pesar de tratarse de publicaciones oficiales, dentro de una misma institución puede variar sustancialmente el tratamiento lingüístico de esos productos de un servicio a otro o de un producto escrito a otro. Esa situación dificulta mucho el procedimiento de cálculo de este dato sobre la situación lingüística para toda la institución, de modo que se propone limitar la medición a las publicaciones de mayor impacto, siguiendo estos criterios:

1. Las publicaciones de mayor difusión: las difundidas a toda la población o a las personas usuarias de servicios muy utilizados.
2. Publicaciones muy frecuentes de la institución.
3. Teniendo en cuenta el grado de difusión y frecuencia, deben enumerarse las cinco publicaciones en papel más importantes de la institución. En las instituciones en que exista un departamento de comunicación o servicio explícito que se encarga de la comunicación externa, se contará con la colaboración de las personas responsables del mismo para determinar cuáles son esas cinco publicaciones.
4. Una vez identificadas las cinco publicaciones en papel más importantes de la institución, el indicador se calculará en función de la situación lingüística de las mismas; es decir, se calcularán los porcentajes de las publicaciones en euskera, bilingües y en castellano de los cinco elementos. Las cinco publicaciones tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.
5. Habrá que determinar qué cinco publicaciones se han tenido en cuenta, como referencia para la siguiente evaluación.

**1.3.a Situación lingüística de las publicaciones propias de la institución:**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

**1.3. b. Las cinco publicaciones seleccionadas para calcular el porcentaje:**

1.
2.
3.
4.
5.

**1.4. Anuncios y publicidad en los medios de comunicación**

**Tipos de soporte:** La lengua en la que se publican los anuncios, las campañas de fomento o la publicidad de la institución los medios escritos y audiovisuales.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se identificarán **los cinco medios de comunicación más habituales** para la publicación de publicidad de la institución, y se calcularán los porcentajes de acuerdo a la lengua que emplean esos medios para difundir la publicidad de la institución. El alcance de esos medios de comunicación considerados como más habituales podrá ser municipal, provincial o nacional. También en este caso se deberá confeccionar una lista con los cinco medios de comunicación principales elegidos. Los cinco medios tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.

**1.4. a. Situación lingüística de la publicidad difundida a través de medios de comunicación:**

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

**1.4. b. Los cinco medios seleccionados para calcular el porcentaje:**

1.
2.
3.
4.
5.

**1.5. Noticias difundidas a través de los medios de comunicación**

**Tipos de soporte:** La lengua en la que se publican las noticias de la institución los medios escritos y audiovisuales.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se identificarán **los cinco medios de comunicación más habituales** para la publicación de noticias de la institución, y se calcularán los porcentajes de acuerdo a la lengua que emplean esos medios para difundir las noticias de la institución. El alcance de esos medios de comunicación considerados como más habituales podrá ser municipal, provincial o nacional. Para ello, será necesario confeccionar una lista de los cinco medios principales elegidos, y se dará la misma importancia a cada uno de ellos.

**1.5. a. Situación lingüística de las noticias difundidas a través de medios de comunicación:**

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

**1.5. b. Los cinco medios seleccionados para calcular el porcentaje:**

1.
2.
3.
4.
5.

**1.6. Entorno digital: páginas web y tramitaciones telemáticas**

**Tipos de soporte:** Apartados fijos y dinámicos de la página web de la institución, y servicio telemático ofrecido a la población mediante internet.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se debe indicar la lengua en la que pueden ser consultados o usados dichos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso que la ciudadanía realiza en cada lengua.

**1.6. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:**

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

**1.7. Entorno digital: redes sociales y aplicaciones digitales de comunicación**

**Tipos de soporte:** Redes sociales de la institución y aplicaciones telemáticas de la propia institución para la comunicación con la ciudadanía.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se debe indicar qué lenguas utiliza la institución en esos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso en una u otra lengua que haya podido hacer la ciudadanía.

**1.7. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones:**

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

## 2. Relaciones con la ciudadanía y lengua de servicio empleada por la institución

### 2.1. Lengua utilizada por los ciudadanos en los últimos doce meses en las peticiones escritas dirigidas a la institución

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** Para analizar la situación lingüística de los escritos presentados por la ciudadanía ante la institución se tomará como fuente la información recogida de manera sistemática por la institución; por ejemplo, los datos de la situación lingüística de los escritos de entrada de la institución de los últimos doce meses. Si los documentos presentados en ese periodo son menos de 50, se analizarán los últimos 50.

2.1.a. ¿Dispone la institución de un procedimiento para registrar sistemáticamente la lengua de preferencia de la ciudadanía?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 2.2

2.1.b. Lengua utilizada por los ciudadanos en los últimos doce meses en las peticiones escritas dirigidas a la institución:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 2.2. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes escritas presentadas en euskera por la ciudadanía en la institución en los últimos doce meses

2.2.a. ¿Dispone la institución de información recogida sistemáticamente para poder calcular ese indicador?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 3.1

2.2.b. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes escritas presentadas en euskera por la ciudadanía en los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 3. Relaciones internas y lengua de trabajo de la institución

#### 3.1. Lengua utilizada en procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses

3.1.a. ¿La institución recoge sistemáticamente la lengua empleada para gestionar procedimientos administrativos?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 3.2

3.1.b. Lengua utilizada en procedimientos administrativos internos durante los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 3.2. Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos de las peticiones que la ciudadanía ha presentado en euskera ante la institución en los últimos doce meses

3.2.a. ¿Dispone la institución de información para poder calcular ese indicador?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 3.3

3.2.b. Lengua utilizada en la gestión de procedimientos administrativos que la ciudadanía ha presentado ante la institución en los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 3.3. Porcentaje de puestos de trabajo en los que se han instalado versiones en euskera de programas informáticos globales

3.3.a. Número de puestos de trabajo en los que se hace uso de recursos informáticos:

3.3.b. % de puestos de trabajo en los que se han instalado versiones en euskera:

## 4. Relaciones externas

*Se diferencian dos ámbitos de relaciones externas: las relaciones con otras instituciones de la administración pública y las relaciones de la institución con entidades y empresas privadas (proveedores de materiales y servicios, instituciones financieras, etc.). Se solicitan los datos referentes al uso de las lenguas de acuerdo con los criterios lingüísticos aplicados por la entidad.*

### 4.1. Relaciones por escrito entre la entidad y otras instituciones de la CAV

4.1.a. ¿Su institución sigue algún criterio lingüístico sobre la lengua a emplear en los documentos y notificaciones que se envían a otras instituciones de la CAV?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.1.c

4.1.b. ¿En qué lengua se envían los documentos a otras instituciones públicas de la CAV?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

4.1.c. ¿Su institución recoge sistemáticamente la lengua en que otras instituciones públicas de la CAV han enviado sus documentos y notificaciones en los últimos 12 meses?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.2

4.1.d. ¿Cuáles son los datos de uso lingüístico de los últimos doce meses en los documentos y notificaciones enviados por otras instituciones públicas de la CAV?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 4.2. Relaciones por escrito entre la institución y empresas o entidades privadas que son proveedoras de la entidad o que trabajan para la misma

4.2.a. ¿Su entidad sigue algún criterio lingüístico sobre la lengua a emplear en los documentos y notificaciones que se envían a proveedores?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.2.c

4.2.b. ¿Qué lengua emplea la institución en las comunicaciones por escrito enviadas a empresas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

4.2.c. ¿Su institución recoge sistemáticamente la lengua en que los proveedores han enviado sus documentos y notificaciones en los últimos 12 meses?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 5.1

4.2.d. ¿Cuáles son los datos de uso lingüístico de los últimos doce meses en los documentos y notificaciones enviados por proveedores?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

## 5. Gestión lingüística

5.1. Índice de preceptividad relativo a la institución (%):

5.2. Cantidad de puestos de trabajo en función de perfil lingüístico:

Puestos de perfil lingüístico 1:	<input type="text"/>
Puestos de perfil lingüístico 2:	<input type="text"/>
Puestos de perfil lingüístico 3:	<input type="text"/>
Puestos de perfil lingüístico 4:	<input type="text"/>

5.3. Porcentaje de puestos de trabajo con acreditación del perfil lingüístico correspondiente o superior:

% de acreditación en puestos de perfil lingüístico 1:	<input type="text"/>
% de acreditación en puestos de perfil lingüístico 2:	<input type="text"/>
% de acreditación en puestos de perfil lingüístico 3:	<input type="text"/>
% de acreditación en puestos de perfil lingüístico 4:	<input type="text"/>
% total de puestos de trabajo con acreditación del perfil lingüístico correspondiente o superior:	<input type="text"/>

5.4. Porcentaje (%) de los puestos de trabajo que hayan superado la fecha de preceptividad sin acreditar el perfil lingüístico respecto al total de puestos:

5.5. Capacidad lingüística de los representantes políticos de la institución:

Representantes políticos (cantidad):	<input type="text"/>
Con capacidad de hablar en euskera (cantidad):	<input type="text"/>
Con capacidad de entender el euskera (cantidad):	<input type="text"/>

5.6. ¿La institución tiene establecidos unos criterios de uso de las lenguas oficiales?

- 1 Sí
- 2 No → PASE A LA PREGUNTA 5.8

5.7. ¿En su opinión, cuál es el nivel de cumplimiento de esos criterios lingüísticos?

- 1 Cumplimento absoluto
- 2 Nivel alto
- 3 Nivel medio
- 4 Nivel bajo
- 5 Ninguno

5.8. ¿En su opinión, cuáles son los logros más importantes de su institución durante el V. Plan de normalización del uso del euskera? ¿Y las carencias? ¿Y cuáles son, en su opinión, los retos para el periodo de vigencia del siguiente plan?

5.8.a. Logros:

5.8.b. Carencias:

5.8.c. Nuevos retos:

5.9. ¿Otros comentarios o sugerencias?

### 3. Cuestionario dirigido a los trabajadores y trabajadoras de las sociedades públicas, entes públicos de derecho privado, fundaciones y consorcios del sector público de la CAV

#### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Según ese decreto, cada institución debe de aprobar y llevar a cabo el plan de normalización del uso del euskera. Las instituciones están llevando a cabo la evaluación final del V. Plan.

Respecto a la metodología, hasta ahora los datos eran proporcionados por el técnico/a o las personas representantes encargados del plan de euskera de cada institución; en esta ocasión, además de esos datos, también se recogerá información directamente de los trabajadores y trabajadoras de las instituciones públicas, entes autónomos y sociedades públicas de la Comunidad Autónoma Vasca. Para ello, se ha seleccionado una muestra representativa del personal de cada institución. La selección ha sido aleatoria y, entre otras personas, a usted también le ha correspondido rellenar este cuestionario.

La información dada por los trabajadores y las trabajadoras para esta investigación/evaluación será tratada de forma anónima, y solo se empleará para el cálculo de datos estadísticos generales.

El modelo de evaluación ha sido preparado por la Sociedad de Investigación Siadeco por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.

## 1. Lengua de recepción telefónica

*En esta sección se medirá la lengua utilizada para relacionarse entre el personal trabajador y la ciudadanía, pero solamente en la recepción, es decir, el saludo inicial empleado al saludar a la ciudadanía por teléfono.*

### 1.1. ¿Se relaciona usted con la ciudadanía por teléfono? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 3.1.

### 1.2. Cuando atiende a la ciudadanía por teléfono, ¿qué lengua utiliza usted para el primer contacto? Tiene que valorar el uso de las lenguas en una escala del cero al diez, donde cero significa «siempre o casi siempre en castellano» y diez «siempre o casi siempre en euskera».

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.3. Cuando usted atiende a la ciudadanía por teléfono, ¿en qué lengua le habla la ciudadanía, es decir, cuál es su primera lengua de elección?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Relaciones telefónicas con la ciudadanía

*En esta sección se medirá la lengua utilizada en sus relaciones con la ciudadanía.*

### 2.1. Y tomando las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía en su totalidad, de principio a fin, ¿qué lengua utiliza usted?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Lengua de atención presencial

*En esta sección se medirá la lengua utilizada para relacionarse entre el personal trabajador y la ciudadanía, pero solamente en la recepción, es decir, el saludo inicial empleado al saludar a la ciudadanía de manera presencial.*

3.1. ¿Se relaciona usted con la ciudadanía de manera presencial? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca →PASE A LA PREGUNTA 5.1.

3.2. Cuando atiende a la ciudadanía de manera presencial, ¿qué lengua utiliza usted para el primer contacto?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3. Cuando atiende a la ciudadanía de manera presencial, ¿en qué lengua le hablan los ciudadanos, es decir, cuál es su primera lengua de elección?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera		Tanto castellano como euskera		Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4. Relaciones verbales presenciales con la ciudadanía

En esta sección se medirá la lengua utilizada en sus relaciones verbales presenciales con la ciudadanía.

4.1. Y tomando las comunicaciones presenciales con la ciudadanía en su totalidad, de principio a fin, ¿qué lengua utiliza usted?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2. Y en el servicio que ofrece a la ciudadanía, en el caso de aquellos que prefieren ser atendidos en euskera, ¿qué lengua utiliza usted?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3. ¿Suele usted participar en reuniones o presentaciones con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 5.1.

4.4. ¿Qué lengua se utiliza en esas reuniones o presentaciones?

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano		Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano		Siempre o casi siempre en euskera				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Lengua oral de trabajo**

*En esta sección se medirá la lengua utilizada oralmente para las relaciones internas y externas de la organización.*

**5.1. ¿En qué lengua habla usted con sus compañeros/as?**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.2. ¿En qué lengua se celebran las reuniones de trabajo? Si no suele participar en reuniones de trabajo, marque la opción «sin reuniones de trabajo».**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera	Sin reuniones de trabajo						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.3. En las reuniones con representantes políticos de la administración pública de la cual es dependiente su entidad, ¿en qué lengua habla usted? Si no suele tener relaciones verbales con representantes políticos, marca la opción «sin relaciones».**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera	Sin relaciones						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.4. ¿Suele usted comunicarse verbalmente con instituciones públicas (ayuntamientos, diputación, Gobierno Vasco...)? ¿Qué lengua utiliza? Si no suele tener relaciones verbales, marque la opción «sin relaciones».**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera	Sin relaciones						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5.5. ¿Suele usted comunicarse verbalmente con empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajan para ella (proveedores, empresas de servicios, instituciones financieras...)? ¿Qué lengua utiliza? Si no suele tener relaciones verbales, marque la opción «sin relaciones».**

**Lengua utilizada (en escala 0-10)**

Siempre o casi siempre en castellano	Más castellano que euskera	Tanto castellano como euskera	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre en euskera	Sin relaciones						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Relaciones por escrito con la clientela o con la ciudadanía

*En esta sección se medirá la lengua empleada en las relaciones escritas con la ciudadanía. Los datos sobre la lengua empleada deben expresarse en porcentajes, distinguiendo los siguientes usos lingüísticos: solo en castellano, solo en euskera o bilingüe (en castellano y en euskera). Los tres porcentajes deben sumar 100.*

6.1. ¿Suele usted leer escritos enviados por la ciudadanía a su institución (cartas, reclamaciones, peticiones, notificaciones telemáticas, correos electrónicos, etc.)? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 6.3.

6.2. ¿En qué lengua suelen estar escritos esos documentos (cartas, reclamaciones, peticiones, notificaciones telemáticas, correos electrónicos, etc.)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

6.3. ¿En su trabajo, suele tener que escribir documentos o escritos dirigidos a la ciudadanía (facturas, presupuestos/ofertas, cartas, correos electrónicos, impresos oficiales, contratos, informes...)? ¿Con qué frecuencia?

- 1 Todos los días
- 2 Todas las semanas
- 3 Cada quince días
- 4 Una vez al mes
- 5 Menos de una vez al mes
- 6 Nunca → PASE A LA PREGUNTA 7.1.

6.4. ¿En qué lengua reciben los ciudadanos esos documentos, sean escritos por usted o traducidos por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

6.5. ¿En qué lengua se responde a los escritos en euskera recibidos en su institución?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

## 7. Lengua de trabajo escrita

*En esta sección se medirá la lengua utilizada por escrito para las relaciones internas y externas de la organización.*

7.1. ¿Suele tener que escribir textos en el trabajo (documentos, impresos, correos electrónicos, etc.)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.5.

7.2. En los documentos que escribe, los formularios que rellena, los correos electrónicos que envía etc., ¿cuál es la lengua original que utiliza, es decir, en qué lengua están escritos los originales?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.3. ¿Suele usted escribir comunicaciones escritas internas en su puesto de trabajo (notas, impresos, informes, memorias, documentos de reuniones, otro tipo de comunicaciones internas)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.5.

7.4. Los documentos y notificaciones internas creados por usted (notas, impresos, informes, memorias, documentos de reuniones, otro tipo de comunicaciones internas), ¿en qué lengua se redactan, ya sea escritos por usted o traducidos por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.5. ¿Suele usted escribir comunicaciones no formales dirigidas a sus compañeros/as (avisos, correos electrónicos, etc.)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.7.

7.6. ¿En qué lengua escribe usted los avisos, correos electrónicos etc. que escribe para sus compañeros/as?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.7. ¿Suele usted redactar documentos sobre las reuniones de trabajo?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.9.

7.8. ¿En qué lengua suelen redactarse los documentos de las reuniones (convocatorias, actas, informes...)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.9. ¿En su trabajo se reciben comunicaciones por escrito enviadas desde instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.11.

7.10. ¿En qué lengua se reciben las comunicaciones escritas enviadas desde otras instituciones públicas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.11. ¿Escribe usted comunicaciones enviadas a otras instituciones públicas (ayuntamientos, diputación, Gobierno Vasco...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.13.

7.12. ¿En qué lengua se envían esas comunicaciones a las instituciones públicas, ya sea redactadas por usted o traducidas por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.13. ¿Suele usted recibir documentos o notificaciones enviados por empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajen para la misma (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 7.15.

7.14. ¿En qué lengua están escritos los documentos o notificaciones que envían las empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajan para la misma?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.15. ¿Suele usted redactar documentos o notificaciones para enviar a empresas o entidades privadas contratadas por su institución o que trabajen para la misma (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

1 Sí

2 No → PASE A LA PREGUNTA 8.1.

7.16. ¿En qué lengua se envían esas comunicaciones escritas a las empresas, ya sea redactadas por usted o traducidas por otra persona?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

## 8. Recursos informáticos

8.1. ¿Utiliza usted recursos informáticos en su trabajo (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas)? De los programas y aplicaciones informáticas que más utiliza, ¿cuántos tiene instalados en la versión en euskera? *Si no utiliza recursos informáticos, marque la opción «no utilizo recursos informáticos».*

- 1 Ninguno
- 2 Menos de la mitad
- 3 La mitad
- 4 Más de la mitad
- 5 Todos
- 6 No utilizo recursos informáticos

8.2. En los últimos doce meses, ¿en cuántas sesiones de formaciones o cursillos organizados por su institución ha participado usted?

- 1 En ninguna → PASE A LA PREGUNTA 9.1
- 2 En una
- 3 En dos o tres
- 4 En más de tres

8.3. ¿Cuántas sesiones formativas se han ofertado en euskera?

- 1 Ninguna
- 2 Menos de la mitad
- 3 La mitad
- 4 Más de la mitad
- 5 Todas
- 6 No sé

8.4. ¿En qué lengua ha recibido usted la formación?

- 1 Solo en castellano
- 2 Más en castellano
- 3 Tanto en castellano como en euskera
- 4 Más en euskera
- 5 Solo en euskera

## 9. Gestión lingüística

9.1. En su puesto de trabajo, ¿cuál es el grado de cumplimiento de los objetivos lingüísticos referentes a su puesto de trabajo?

- 1 Alto
- 2 Suficiente
- 3 Bajo
- 4 Ninguno
- 5 No sé si la institución dispone de plan de euskera
- 6 No conozco los objetivos del plan de euskera
- 7 Mi puesto de trabajo no tiene objetivos referentes al uso de lenguas

9.2. Grado de participación en las iniciativas de normalización impulsadas por la institución durante los últimos doce meses.

- 1 Alto
- 2 Suficiente
- 3 Bajo
- 4 Ninguno
- 5 La institución no ha organizado iniciativas de normalización del euskera
- 6 No he tenido ocasión de participar en las iniciativas de normalización del euskera
- 7 No sé si la organización ha llevado a cabo iniciativas para la normalización del euskera

9.3. En los últimos cinco años, ¿ha aumentado o ha disminuido su uso del euskera en las comunicaciones orales en el trabajo?  
¿Y en las escritas?

	Aumento	Disminución	Igual
Oral	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
Por escrito	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

## 10. Valoración de la evolución de la aptitud y el uso del euskera

10.1. ¿Cuál es el carácter principal de su puesto de trabajo?

- 1 La función primordial consiste en la atención, tanto oral como escrita, al ciudadano
- 2 En el desempeño del puesto tienen importancia las relaciones de carácter social
- 3 La labor principal está relacionada con trabajos intra-administrativos
- 4 Oferta de medios y recursos (trabajos manuales, mantenimiento y limpieza, etc.)

10.2. ¿Cuál es su nivel para entender, hablar, leer y escribir en euskera?

	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Entiende	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Habla	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Lee	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Escribe	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

10.3. ¿Cómo valora usted la evolución del uso del euskera en su institución?

- 1 Muy negativa
- 2 Negativa
- 3 Ni negativa ni positiva
- 4 Positiva
- 5 Muy positiva

10.4. ¿Por qué?

10.5. ¿Cuál es la denominación de la unidad en la que usted trabaja actualmente?

10.5. ¿Y la denominación de su puesto de trabajo?

10.6. Indique su sexo, por favor:

- 1 Mujer
- 2 Hombre

10.7 Indique su edad, por favor:

10.8 ¿Quiere hacer alguna otra valoración, observación o sugerencia? ¿Cuál?

#### 4. Cuestionario institucional de las sociedades públicas, entes públicos de derecho privado, fundaciones y consorcios del sector público de la CAV

##### Presentación

Este es el cuestionario de evaluación del V. plan de normalización del uso del euskera en las sociedades públicas, entes públicos de derecho privado y consorcios del sector público de la CAV, que debe rellenar la persona responsable o la representante del plan. La institución está llevando a cabo una autoevaluación con cuyos datos debe rellenarse este cuestionario.

Con anterioridad usted habrá recibido el informe de criterios sobre la metodología de la evaluación. Como se explicaba en ese documento, se ha propuesto utilizar dos fuentes de información:

- I. Trabajadores y trabajadoras de las instituciones y las entidades: se les realizará una encuesta al personal trabajadorseleccionado para la muestra, a fin de recoger el uso lingüístico declarado.
- II. La persona responsable o representante del plan: la interlocución deberá proporcionar información a nivel institucional, empleando para ello este cuestionario como soporte.

Esta metodología de autoevaluación ha sido desarrollada por la Sociedad de Investigación Siadeco por encargo de la *Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco*.

<b>A. Nombre de la entidad:</b>	
<input type="text"/>	
<b>B. Estructura jurídica de la entidad:</b>	
<input type="text"/>	
<b>C. Dirección (calle y número, código postal, municipio):</b>	
<input type="text"/>	
<b>D. Territorio histórico:</b>	
Álava-Araba	<input type="text" value="1"/>
Bizkaia	<input type="text" value="2"/>
Gipuzkoa	<input type="text" value="3"/>
<b>E. Actividad de la entidad:</b>	
<input type="text"/>	
<b>F. Número de trabajadores y trabajadoras de la entidad, según el carácter principal del puesto de trabajo:</b>	
La tarea principal se centra en la atención a la ciudadanía-	<input type="text"/>
Las redes de relaciones del trabajo son importantes y de carácter social-	<input type="text"/>
La labor principal está relacionada con trabajos intra-administrativos	<input type="text"/>
Oferta de medios y recursos (trabajos manuales, mantenimiento y limpieza, etc.)	<input type="text"/>
Total	<input type="text"/>

## 1. Paisaje lingüístico e imagen lingüística visual de la institución

### 1.1. Rotulación general de edificios

**Tipos de soporte:** Ha de tenerse en cuenta las rotulación de edificios, tanto externa como interna: señales, rótulos y soportes informativos generales ubicados en los espacios más transitados. Estos son los más habituales: señales identificadoras de lugares o servicios, señales de dirección, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos informativos dirigidos a la ciudadanía. Debido a la dificultad que entraña obtener la información, no se medirán los elementos colocados temporalmente o de modo provisional ni los que pueden leerse en las máquinas de café, fotocopiadoras y demás equipamientos.

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** Siguiendo los criterios lingüísticos establecidos por la institución y sin realizar una medición específica, se deberán indicar los porcentajes de situación lingüística de los elementos de rotulación general, es decir, los porcentajes de los elementos que están solo en castellano, solo en euskera y bilingües.

#### 1.1. Situación lingüística de la rotulación general de los edificios:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

### 1.2. Elementos de imagen corporativa de la institución

**Tipos de soporte:** Sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros elementos de soporte y papelería relativos a la imagen corporativa del ente.

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** En este caso también, serán los criterios lingüísticos establecidos para la imagen corporativa de la institución los que marquen en gran medida la situación lingüística de todos esos elementos, y un alto porcentaje de esos elementos se encontrarán en la misma situación lingüística.

#### 1.2. Situación lingüística de los elementos que conforman la imagen corporativa de la institución:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

### 1.3. Publicaciones en papel de la propia entidad

**Tipos de soporte:** Publicaciones en papel editadas por la propia institución con el objetivo de que lleguen a la totalidad de la población o a la mayor parte del público: revistas municipales, programaciones, agendas, folletos informativos, memorias, libros, etc..

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** A pesar de tratarse de publicaciones oficiales, dentro de una misma institución puede variar sustancialmente el tratamiento lingüístico de esos productos de un servicio a otro o de un producto escrito a otro. Esa situación dificulta mucho el procedimiento de cálculo de este dato sobre la situación lingüística para toda la institución, de modo que se propone limitar la medición a las publicaciones de mayor impacto, siguiendo estos criterios:

1. Las publicaciones de mayor difusión: las difundidas a toda la población o a las personas usuarias de servicios muy utilizados.
2. Publicaciones muy frecuentes de la institución.
3. Teniendo en cuenta el grado de difusión y frecuencia, deben enumerarse las cinco publicaciones en papel más importantes de la institución. En las instituciones en que exista un departamento de comunicación o servicio explícito que se encarga de la comunicación externa, se contará con la colaboración de las personas responsables del mismo para determinar cuáles son esas cinco publicaciones.
4. Una vez identificadas las cinco publicaciones en papel más importantes de la institución, el indicador se calculará en función de la situación lingüística de las mismas; es decir, se calcularán los porcentajes de las publicaciones en euskera, bilingües y en castellano de los cinco elementos. Las cinco publicaciones tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.
5. Habrá que determinar qué cinco publicaciones se han tenido en cuenta, como referencia para la siguiente evaluación.

## 1.3.a Situación lingüística de las publicaciones propias de la institución:

Solo en castellano (%): Solo en euskera (%): Bilingüe (%): TOTAL (%): 

## 1.3. b. Las cinco publicaciones seleccionadas para calcular el porcentaje:

1. 2. 3. 4. 5. 

## 1.4. Anuncios y publicidad en los medios de comunicación

**Tipos de soporte:** La lengua en la que se publican los anuncios, las campañas de fomento o la publicidad de la institución los medios escritos y audiovisuales .

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se identificarán **los cinco medios de comunicación más habituales** para la publicación de publicidad de la institución, y se calcularán los porcentajes de acuerdo a la lengua que emplean esos medios para difundir la publicidad de la institución. El alcance de esos medios de comunicación considerados como más habituales podrá ser municipal, provincial o nacional. También en este caso se deberá confeccionar una lista con los cinco medios de comunicación principales elegidos. Los cinco medios tendrán la misma importancia, sin tener en cuenta su frecuencia o número de páginas.

## 1.4. a. Situación lingüística de la publicidad difundida a través de medios de comunicación:

Solo en castellano (%): Solo en euskera (%): Bilingüe (%): TOTAL (%): 

## 1.4. b. Los cinco medios seleccionados para calcular el porcentaje:

1. 2. 3. 4. 5.

**1.5. Noticias difundidas a través de los medios de comunicación**

**Tipos de soporte:** La lengua en la que se publican las noticias de la institución los medios escritos y audiovisuales.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se identificarán **los cinco medios de comunicación más habituales** para la publicación de noticias de la institución, y se calcularán los porcentajes de acuerdo a la lengua que emplean esos medios para difundir las noticias de la institución. El alcance de esos medios de comunicación considerados como más habituales podrá ser municipal, provincial o nacional. Para ello, será necesario confeccionar una lista de los cinco medios principales elegidos, y se dará la misma importancia a cada uno de ellos.

**1.5. a. Situación lingüística de las noticias difundidas a través de medios de comunicación:**Solo en castellano (%): Solo en euskera (%): Bilingüe (%): TOTAL (%): **1.5. b. Los cinco medios seleccionados para calcular el porcentaje:**1. 2. 3. 4. 5. **1.6. Entorno digital: páginas web y tramitaciones telemáticas**

**Tipos de soporte:** Apartados fijos y dinámicos de la página web de la institución, y servicio telemático ofrecido a la población mediante internet.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se debe indicar la lengua en la que pueden ser consultados o usados dichos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso que la ciudadanía realiza en cada lengua.

**1.6. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:**Solo en castellano (%): Solo en euskera (%): Bilingüe (%): TOTAL (%): **1.7. Entorno digital: redes sociales y aplicaciones digitales de comunicación**

**Tipos de soporte:** Redes sociales de la institución y aplicaciones telemáticas de la propia institución para la comunicación con la ciudadanía.

**Procedimiento para calcular el indicador lingüístico:** Se debe indicar qué lenguas utiliza la institución en esos soportes digitales, sin tener en cuenta el uso en una u otra lengua que haya podido hacer la ciudadanía.

**1.7. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones:**Solo en castellano (%): Solo en euskera (%): Bilingüe (%): TOTAL (%):

## 2. Relaciones con la ciudadanía y lengua de servicio empleada por la institución

### 2.1. Lengua utilizada por la ciudadanía en los últimos doce meses en las peticiones escritas dirigidas a la institución

**Procedimiento para el cálculo de los porcentajes de la situación lingüística:** Para analizar la situación lingüística de los escritos presentados por la ciudadanía ante la institución se tomará como fuente la información recogida de manera sistemática por la institución; por ejemplo, los datos de la situación lingüística de los escritos de entrada de la institución de los últimos doce meses. Si los documentos presentados en ese periodo son menos de 50, se analizarán los últimos 50.

2.1.a. ¿Dispone la institución de un procedimiento para registrar sistemáticamente la lengua de preferencia de la ciudadanía?

1 Sí

2 No →PASE A LA PREGUNTA 2.2

2.1.b. Lengua utilizada por los ciudadanos en los últimos doce meses en las peticiones escritas dirigidas a la institución:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 2.2. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes escritas presentadas en euskera por la ciudadanía en la institución en los últimos doce meses

2.2.a. ¿Dispone la institución de información recogida sistemáticamente para poder calcular ese indicador?

1 Sí

2 No →PASE A LA PREGUNTA 3.1

2.2.b. Lengua utilizada en respuesta a las solicitudes escritas presentadas en euskera por la ciudadanía en los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 3. Relaciones internas y lengua de trabajo de la institución

#### 3.1. Lengua utilizada en comunicaciones internas escritas durante los últimos doce meses

3.1.a. ¿La entidad recoge sistemáticamente la lengua empleada para gestionar las comunicaciones internas?

1 Sí

2 No →PASE A LA PREGUNTA 3.2

3.1.b. Lengua utilizada en comunicaciones internas escritas durante los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 3.2. Lengua utilizada en la gestión de escritos relacionados con peticiones en euskera que la ciudadanía ha presentado ante la institución en los últimos doce meses

3.2.a. ¿Dispone la institución de información para poder calcular ese indicador?

1 Sí

2 No →PASE A LA PREGUNTA 3.3

3.2.b. Lengua utilizada en la gestión de escritos relacionados con peticiones que la ciudadanía ha presentado en euskera ante la institución en los últimos doce meses:

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 3.3. Porcentaje de puestos de trabajo en los que se han instalado versiones en euskera de programas informáticos globales

3.3.a. Número de puestos de trabajo en los que se hace uso de recursos informáticos:

3.3.b. % de puestos de trabajo en los que se han instalado versiones en euskera:

#### 4. Relaciones externas

*Se diferencian dos ámbitos de relaciones externas: las relaciones con instituciones de la administración pública y las relaciones de la institución con entidades y empresas privadas (proveedores de materiales y servicios, instituciones financieras, etc.). Se solicitan los datos referentes al uso de las lenguas de acuerdo con los criterios lingüísticos aplicados por la entidad.*

##### 4.1. Relaciones por escrito entre la entidad y las instituciones de la CAV

4.1.a. ¿Dispone su entidad de algún criterio lingüístico sobre la lengua a emplear en los documentos y notificaciones que se envían a instituciones de la CAV?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.1.c

4.1.b. ¿En qué lengua se envían los documentos a las instituciones públicas de la CAV?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

4.1.c. ¿Recoge su institución sistemáticamente la lengua en que las instituciones públicas de la CAV han enviado sus documentos y notificaciones en los últimos 12 meses?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.2

4.1.d. ¿Cuáles son los datos de uso lingüístico de los últimos doce meses en los documentos y notificaciones enviados por las instituciones públicas de la CAV?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

##### 4.2. Relaciones por escrito entre la institución y empresas o entidades privadas que son proveedoras de la entidad o que trabajan para la misma

4.2.a. ¿Su entidad sigue algún criterio lingüístico sobre la lengua a emplear en los documentos y notificaciones que se envían a proveedores?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 4.2.c

4.2.b. ¿Qué lengua emplea la institución en las comunicaciones por escrito enviadas a empresas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

4.2.c. ¿Su institución recoge sistemáticamente la lengua en que los proveedores han enviado sus documentos y notificaciones en los últimos 12 meses?

- 1 Sí
- 2 No →PASE A LA PREGUNTA 5.1

4.2.d. ¿Cuáles son los datos de uso lingüístico de los últimos doce meses en los documentos y notificaciones enviados por proveedores?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
Bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="100,0"/>

## 5. Aptitud lingüística

5.1. A la hora de seleccionar al personal de la entidad, ¿se tiene en cuenta el conocimiento del euskera?

Sí, siempre	<input type="text" value="1"/>
Sí, la mayoría de las veces	<input type="text" value="2"/>
Sí, a veces	<input type="text" value="3"/>
No, nunca	<input type="text" value="4"/>

5.2. ¿La entidad conoce el nivel de euskera de sus trabajadores y trabajadoras?

Sí, se registra de manera sistemática	<input type="text" value="1"/>
Sí, pero no se registra de manera sistemática	<input type="text" value="2"/>
No	<input type="text" value="3"/> → PASE A LA PREGUNTA 6.1

5.3. ¿Qué porcentaje de la plantilla es capaz de desempeñar las funciones orales de su trabajo en euskera? ¿Y las escritas?

Funciones orales (%):	<input type="text"/>
Funciones escritas (%):	<input type="text"/>

## 6. Gestión lingüística

6.1. ¿Dispone la entidad de un plan para la normalización del uso del euskera?

- Sí  1
- No  2 → PASE A LA PREGUNTA 6.3

6.2. ¿Cuál ha sido el grado de desarrollo del plan lingüístico?

- Alto  1
- Medio  2
- Bajo  3

6.3. ¿La entidad tiene la intención de mejorar la aptitud en euskera de la plantilla?

- Sí  1
- No  2

6.4. Aptitud lingüística de los representantes políticos de la administración públicas de la cual es dependiente la entidad

- Representantes políticos (cantidad):
- Con capacidad de hablar en euskera (cantidad):
- Con capacidad de entender el euskera (cantidad):

6.5. ¿La institución tiene establecidos unos criterios de uso de las lenguas oficiales?

- 1 Sí
- 2 No → PASE A LA PREGUNTA 6.7

6.6. ¿En su opinión, cuál es el nivel de cumplimiento de esos criterios lingüísticos?

- 1 Cumplimento absoluto
- 2 Nivel alto
- 3 Nivel medio
- 4 Nivel bajo
- 5 Ninguno

6.7. ¿Dispone la entidad de un técnico de normalización del euskera o de otra persona responsable de los temas relacionados con el euskera?

- 1 Sí
- 2 No

6.8. ¿En su opinión, cuáles son los logros más importantes de su institución durante el V. Plan de normalización del uso del euskera? ¿Y las carencias? ¿Y cuáles son, en su opinión, los retos para el periodo de vigencia del siguiente plan?

6.8.a. Logros:



6.8.b. Carencias:



6.8.c. Nuevos retos:



6.9. ¿Otros comentarios o sugerencias?



