
Cuestionario para el personal

Presentación

El proceso de normalización del uso del euskera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca viene regulado por el decreto 86/1997 de 15 de abril, según el cual cada entidad debe aprobar y desarrollar un plan de normalización del uso del euskera. Actualmente las entidades están elaborando la evaluación final correspondiente al V. periodo de planificación.

Respecto a la metodología empleada en la evaluación, hasta ahora, los datos los ha aportado únicamente personal técnico responsable del plan de euskera, o representantes de la entidad; esta vez, en cambio, también se recabará información directa del personal de la entidad. Para ello, se ha seleccionado aleatoriamente una muestra significativa de personas empleadas en la misma, y tú eres una de las personas a las que ha correspondido cumplimentar el cuestionario.

La información facilitada por el personal se tratará de forma anónima, y sólo se utilizará para realizar los cálculos estadísticos precisos para la evaluación.

Esta metodología de evaluación ha sido diseñada por Siadeco Ikerketa Elkartea por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco.



1. Idioma inicial en la relación telefónica

En este apartado se medirá el idioma utilizado entre la persona trabajadora y la ciudadanía, pero sólo el idioma inicial; el idioma utilizado en el saludo telefónico.

1.1. ¿Tienes relación telefónica con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Cada quince días
- ☐ Mensual
- ☐ Menos de una vez al mes
- ☐ Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 3.1

1.2. Cuando saludas telefónicamente a la ciudadanía, ¿en qué idioma realizas tú el saludo inicial? Valora el idioma utilizado en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre en castellano" y 10 "siempre o casi siempre en euskera".

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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. En la atención telefónica, ¿en qué idioma te saluda la ciudadanía, esto es, en qué idioma realizan el saludo inicial?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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. Relación telefónica con la ciudadanía

En este apartado se medirá el idioma utilizado en tu relación con la ciudadanía.

2.1. Y en su conjunto, desde el principio hasta el final de la conversación, ¿qué idioma utilizas en las comunicaciones telefónicas con la ciudadanía?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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. Idioma utilizado en la relación cara a cara

En este apartado se medirá el idioma utilizado entre el/la trabajador/a y el/la ciudadano/a, pero el utilizado inicialmente, el empleado en el primer saludo cara a cara.

3.1. ¿Sueles tener relación directa, cara a cara, con la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Cada quince días
- ☐ Mensual
- ☐ Menos de una vez al mes
- ☐ Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 5.1

3.2. En tu relación cara a cara con la ciudadanía, ¿en qué idioma realizas tú el saludo inicial?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en 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. Y en esa relación cara a cara, ¿en qué idioma se dirige inicialmente a ti la ciudadanía, en qué idioma te saludan?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en 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. Idioma utilizado oralmente en la relación directa con la ciudadanía

En este apartado se medirá el uso oral de las lenguas en la relación directa (cara a cara) con la ciudadanía.

4.1. Y en su conjunto, desde el principio hasta el final de la conversación, ¿qué idioma utilizas en las comunicaciones cara a cara con la ciudadanía?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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 caso de que el o la ciudadana prefiera comunicarse, hablar en euskera, en qué idioma se le presta el servicio que tú ofreces?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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. ¿Participas en presentaciones y reuniones dirigidas a la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Cada quince días
- ☐ Mensual
- ☐ Menos de una vez al mes
- ☐ Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 5.1

4.4. ¿Qué idioma se utiliza en esas reuniones y presentaciones dirigidas a la ciudadanía?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano	Más en castellano que en euskera	Tanto en castellano como en euskera	Más en euskera que en 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. Idioma de trabajo oral

En este apartado se medirá el idioma hablado en el trabajo, tanto en el trabajo interno como externo de la entidad.

5.1. ¿En qué idioma hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo?

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en 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. ¿Qué idioma utilizáis en las reuniones de trabajo? Si no tenéis reuniones de trabajo, marca la casilla "sin reuniones".

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin reuniones	
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 qué idioma hablas con las y los representantes políticos de la entidad? Si no te comunicas verbalmente con las autoridades políticas, marca la casilla "sin comunicación".

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin comunicación	
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. ¿Sueles tener que comunicarte verbalmente con otras instituciones públicas (ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco)? ¿Qué idioma utilizas? Si no te comunicas, marca la casilla "sin relación".

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin relación	
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. ¿Sueles comunicarte verbalmente con entidades contratadas por tu institución o con entidades privadas que trabajen para ella (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)? ¿Qué lengua utilizas? Si no te comunicas, marca la casilla "sin relación".

Idioma utilizado (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre en castellano		Más en castellano que en euskera		Tanto en castellano como en euskera		Más en euskera que en castellano		Siempre o casi siempre en euskera		Sin relación	
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. Relación escrita con clientela y ciudadanía

En este apartado se medirá el idioma utilizado en las comunicaciones escritas que afectan a la ciudadanía. Los datos se expresarán en porcentajes, distinguiendo tres comportamientos lingüísticos: sólo en castellano, sólo en euskera y en bilingüe (euskera y castellano). Los tres porcentajes deben sumar 100.

6.1. ¿Sueles tener que leer escritos enviados por la ciudadanía a tu entidad (cartas, reclamaciones, peticiones, documentos telemáticos...)? ¿Con qué frecuencia?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Cada quince días
- ☐ Mensual
- ☐ Menos de una vez al mes
- ☐ Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 6.3.

6.2. ¿En qué idioma presentan las y los ciudadanos esos escritos (cartas, reclamaciones, solicitudes, documentos telemáticos, mensajes electrónicos, etc...)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

6.3. ¿En tu trabajo, sueles tener que redactar documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía? ¿Con qué frecuencia?

- ☐ Diaria
- ☐ Semanal
- ☐ Cada quince días
- ☐ Mensual
- ☐ Menos de una vez al mes
- ☐ Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 7.1.

6.4. ¿Escritos directamente por ti, o traducidos por otra persona, en qué idioma reciben las y los ciudadanos esos documentos oficiales?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

6.5. ¿En qué idioma se da respuesta a los escritos presentados en euskera por las y los ciudadanos en tu entidad?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):



7. Idioma de trabajo escrito

En este apartado se medirá el uso escrito de los idiomas en tu trabajo, tanto en el trabajo interno como externo de tu entidad.

7.1. En tu trabajo, ¿sueles tener que escribir textos (documentos, impresos, correos electrónicos, etc...)?

☐ Si☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.5.

7.2. ¿En qué idioma creas los documentos que redactas en tu trabajo, cumplimentas los impresos, escribes los mensajes electrónicos, etc? ¿En qué idioma los redactas originalmente?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.3. En tu trabajo, ¿sueles tener que redactar comunicaciones oficiales internas (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...)?

☐ Si☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.5.

7.4. Escritos directamente por ti, o traducidos por otra persona, ¿en qué idioma se redactan los textos y documentos oficiales internos (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...) creados por ti y destinados a tu propia entidad?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.5. En tu trabajo, ¿sueles escribir textos de comunicación informal a tus compañeros/as (avisos, correos electrónicos, etc.)?

☐ Si☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.7.

7.6. ¿En qué idioma escribes los avisos, correos electrónicos, etc. redactados en la comunicación informal con tus compañeros y compañeras de trabajo?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.7. ¿Sueles tomar parte en reuniones de trabajo?

☐ Si☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.9.



7.8. ¿En qué idioma suelen estar los documentos escritos de las reuniones de trabajo (convocatorias, actas, informes...)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.9. En tu trabajo, ¿recibes comunicaciones escritas enviadas por otras administraciones públicas de la CAV (ayuntamientos, diputación, Gobierno Vasco)?

☐ Si

☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.11.

7.10. ¿En qué idioma recibes las comunicaciones enviadas por otras administraciones públicas (ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco)?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.11. En tu trabajo, ¿escribes algún tipo de comunicación destinada a otras administraciones públicas de la CAV (ayuntamientos, Diputación, Gobierno Vasco...)?

☐ Si

☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.13.

7.12. Escritas por ti mismo/a, o traducidas por otra persona, ¿en qué idioma se envían esas comunicaciones a otras administraciones públicas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.13. ¿Sueles recibir escritos procedentes de empresas u otras entidades privadas (proveedores, empresas de servicio, entidades financieras...) contratadas por tu institución o que trabajan para ella?

☐ Si

☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 7.15.

7.14. ¿En qué idioma recibes los documentos escritos procedentes de empresas y otras entidades privadas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

7.15. ¿Sueles redactar documentos o escritos destinados a empresas o entidades privadas (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...) contratadas por tu institución o que trabajan para ella?

☐ Si

☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 8.1.



7.16. ¿Escritas por ti mismo/a o traducidas por otra persona, en qué idioma se envían dichas comunicaciones?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

Bilingüe (%):

TOTAL (%):

8. Recursos informáticos

8.1. ¿En tu trabajo, utilizas recursos informáticos (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas)? ¿En cuántos de los programas y aplicaciones informáticas que utilizas tienes instalada la versión en euskera? *Si no utilizas recursos informáticos, marca la opción "no utilizo recursos informáticos".*

- ☐ Ninguno
- ☐ Menos de la mitad
- ☐ La mitad
- ☐ Más de la mitad
- ☐ Todos
- ☐ No utilizo recursos informáticos

8.2. ¿En cuántos cursos formativos organizados por tu entidad has participado en los últimos 12 meses?

- ☐ En ninguno → PASAR A LA PREGUNTA 9.1.
- ☐ En uno
- ☐ Entre dos y tres
- ☐ En más de tres

8.3. ¿En cuántos cursos formativos se ha ofrecido la posibilidad de hacerlo en euskera?

- ☐ En ninguno
- ☐ En menos de la mitad
- ☐ En la mitad
- ☐ En más de la mitad
- ☐ En todos
- ☐ No lo sé

8.4. ¿En qué idioma has recibido tú la formación?

- ☐ Sólo en castellano
- ☐ Más en castellano
- ☐ Tanto en euskera como en castellano
- ☐ Más en euskera
- ☐ Sólo en euskera



9. Gestión lingüística

9.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad?

- ☐ Mucho
☐ Bastante
☐ Poco
☐ Nada

9.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo?

- ☐ Mucho
☐ Bastante
☐ Poco
☐ Nada
☐ No los conozco

9.3. En los últimos 12 meses, ¿en qué medida has participado en las iniciativas impulsadas por tu entidad a favor del uso del euskera?

- ☐ Mucho
☐ Bastante
☐ Poco
☐ Nada
☐ La entidad no ha llevado a cabo ninguna iniciativa a favor de la normalización del euskera
☐ No he podido participar en las actividades a favor de la normalización del euskera

9.4. En los últimos 5 años, en tu trabajo, en la comunicación oral ¿utilizas cada vez menos euskera, o cada vez más? ¿Y en la escrita?

	Cada vez menos	Cada vez más	Igual
Oral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escrita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



10. Perfil lingüístico del puesto de trabajo

10.1. ¿Cuál es el Perfil Lingüístico que corresponde a tu puesto de trabajo?

- ☐ PL 1
- ☐ PL 2
- ☐ PL 3
- ☐ PL 4
- ☐ No lo sé

10.2. ¿Cuál es el Perfil Lingüístico más alto que has acreditado?

- ☐ PL 1
- ☐ PL 2
- ☐ PL 3
- ☐ PL 4
- ☐ Ninguno
- ☐ No lo sé

10.3. ¿Tu puesto de trabajo tiene asignada fecha de preceptividad?

- ☐ Si
- ☐ No → PASAR A LA PREGUNTA 10.5.
- ☐ No lo sé → PASAR A LA PREGUNTA 10.5.

10.4. ¿Se ha excedido dicha fecha de preceptividad?

- ☐ Si
- ☐ No
- ☐ No lo sé

10.5. ¿Cuál es el carácter de tu Unidad Administrativa (según el Decreto 86/1997 de 15 de abril)?

- ☐ De atención al público (su función primordial consiste en la atención, tanto oral como escrita a la ciudadanía)
- ☐ De carácter social (la vertiente relacional se manifiesta intensamente en las funciones de su empleo)
- ☐ De carácter general (su función principal se manifiesta en el ámbito intra-administrativo)
- ☐ De carácter singular (servicios que realizan labores de carácter manual, mantenimiento y limpieza, etc.)
- ☐ No lo sé

10.6. ¿En cuanto a los objetivos lingüísticos, tu unidad administrativa es una unidad administrativa bilingüe o una unidad administrativa en euskera?

- ☐ Unidad administrativa bilingüe (las funciones se desempeñan tanto en euskera como en castellano)
- ☐ Unidad administrativa en euskera (las funciones de la unidad se desempeñan primordialmente en euskera)
- ☐ No lo sé



10.7. ¿Cuál es tu nivel de euskera, en qué medida entiendes y sabes hablar, leer y escribir en euskera?

	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
Entender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hablar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escribir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.8. ¿Qué valoración realizas sobre la evolución del uso del euskera en tu entidad? ¿Por qué?

- ☐ Muy negativa
- ☐ Negativa
- ☐ Ni negativa ni positiva
- ☐ Positiva
- ☐ Muy positiva

10.9. ¿Por qué?

10.10. ¿En qué departamento trabajas actualmente?

¿Y en qué puesto de trabajo?

10.11. Indica por favor tu sexo:

- ☐ Mujer
- ☐ Hombre

10.12. Indica por favor tu edad:

10.13. ¿Deseas realizar alguna otra valoración, observación o sugerencia? ¿Cuál?