



# **EVALUACIÓN FINAL del VI periodo de planificación para la normalización del uso del euskera en el sector público de la CAV**

## **INFORME GENERAL**

Septiembre de 2023



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

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34

[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)



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

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>6.</b>
<b>A. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>8.</b>
1. Metodología.....	9.
1.1 Universo del estudio y muestreo.....	9.
1.2. Ficha técnica .....	11.
2. Competencia lingüística del personal.....	16.
3. Lengua de servicio .....	20.
3.1. Imagen .....	20.
3.2. Actividades y cursos destinados a la ciudadanía .....	22.
3.3. Comunicación con la ciudadanía.....	24.
4. Lengua de trabajo .....	35.
4.1. Paisaje lingüístico interior, soportes comunicativos y lengua de los procedimientos administrativos.....	35.
4.2. Práctica escrita.....	39.
4.3. Práctica oral.....	43.
4.4. Recursos informáticos.....	47.
4.5. Gestión y formación del personal .....	50.
4.6. Comunicaciones externas con otras instituciones públicas y con empresas privadas.....	54.
4.7. Gestión y criterios lingüísticos.....	58.
4.8. Valoración de la evolución del uso del euskera .....	71.
5. Tablas de indicadores lingüísticos .....	91.
5.1. Lengua de servicio.....	92.
5.2. Lengua de trabajo .....	94.
5.3. Indicadores generales.....	101.
6. Evolución de los indicadores lingüísticos .....	103.
6.1. Lengua de servicio.....	103.
6.2. Lengua de trabajo .....	105.
7. Conclusiones .....	113.
7.1. Universo del estudio y muestreo .....	113.
7.2. Competencia lingüística .....	113.
7.3. Lengua de servicio.....	114.
7.4. Lengua de trabajo.....	116.
7.5. Gestión y criterios lingüísticos.....	118.
7.6. Opiniones .....	119.

<b>B. RESTO DEL SECTOR PÚBLICO .....</b>	<b>122.</b>
<b>1. Metodología.....</b>	<b>123.</b>
1.1 Universo del estudio y muestreo.....	123.
1.2. Ficha técnica .....	126.
1.3. Entidades del resto del sector público participantes en la evaluación .....	129.
<b>2. Competencia lingüística del personal.....</b>	<b>131.</b>
<b>3. Lengua de servicio .....</b>	<b>135.</b>
3.1. Imagen .....	135.
3.2. Actividades y cursos destinados a la ciudadanía .....	139.
3.3. Comunicación con la ciudadanía.....	140.
<b>4. Lengua de trabajo .....</b>	<b>147.</b>
4.1. Paisaje lingüístico interior, soportes comunicativos y lengua de los procedimientos administrativos.....	147.
4.2. Práctica escrita.....	150.
4.3. Práctica oral.....	152.
4.4. Recursos informáticos.....	154.
4.5. Gestión y formación del personal .....	156.
4.6. Comunicaciones externas con instituciones públicas y con empresas privadas .....	159.
4.7. Gestión y criterios lingüísticos.....	162.
4.8. Valoración de la evolución del uso del euskera .....	173.
<b>5. Tablas de indicadores lingüísticos .....</b>	<b>183.</b>
5.1. Lengua de servicio.....	184.
5.2. Lengua de trabajo .....	187.
5.3. Indicadores generales.....	194.
<b>6. Comparación de indicadores lingüísticos: entidades del resto del sector público y de la administración general .....</b>	<b>195.</b>
6.1. Lengua de servicio.....	195.
6.2. Lengua de trabajo .....	197.
<b>7. Conclusiones .....</b>	<b>206.</b>
7.1. Universo de estudio y muestreo .....	206.
7.2. Competencia lingüística .....	206.
7.3. Lengua de servicio .....	207.
7.4. Lengua de trabajo.....	209.

<b>C. REPRESENTANTES INSTITUCIONALES .....</b>	<b>214.</b>
Introducción .....	215.
1. Objetivo .....	216.
2. Metodología.....	217.
2.1. Universo y muestra de las instituciones analizadas .....	217.
2.2. Procedimiento metodológico .....	218.
3. Gobierno Vasco .....	219.
3.1. Perfil de las personas encuestadas.....	219.
3.2. Competencia lingüística oral y escrita .....	219.
3.3. Lengua utilizada en la actividad laboral.....	220.
3.4. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera.....	224.
3.5. Valoración de la evolución del euskera en la institución.....	225.
3.6. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos .....	228.
3.7. Actitud proactiva hacia el uso del euskera .....	229.
3.8. Otras opiniones y aportaciones .....	231.
4. Diputación Foral de Álava y Diputación Foral de Gipuzkoa .....	232.
4.1. Nivel de respuesta.....	232.
4.2. Perfil de las personas encuestadas .....	232.
4.3. Competencia lingüística oral y escrita .....	233.
4.4. Lengua utilizada en la actividad laboral.....	234.
4.5. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera.....	238.
4.6. Valoración de la evolución del euskera en la institución.....	240.
4.7. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos .....	244.
4.8. Actitud proactiva hacia el uso del euskera.....	245.
4.9. Otras opiniones y aportaciones .....	247.
5. Ayuntamientos.....	248.
5.1. Nivel de respuesta.....	248.
5.2. Competencia lingüística oral y escrita.....	249.
5.3. Lengua utilizada en la actividad laboral.....	250.
5.4. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera.....	255.
5.5. Valoración de la evolución del euskera en la institución.....	258.
5.6. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos .....	267.
5.7. Actitud proactiva hacia el uso del euskera .....	269.
6. Principales resultados según tipo de institución .....	272.



<b>Anexos.....</b>	<b>281.</b>
<b>1. Administración pública.....</b>	<b>282.</b>
1.1. Cuestionario para la entidad.....	282.
1.2. Cuestionario para el personal.....	294.
<b>2. Resto del sector público .....</b>	<b>306.</b>
2.1. Cuestionario para la entidad.....	306.
2.2. Cuestionario para el personal.....	319.
<b>3. Representantes institucionales .....</b>	<b>331.</b>
3.1. Relación de municipios en los que han respondido representantes políticos municipales .....	331.
3.2. Cuestionario para representantes institucionales.....	334.

## INTRODUCCIÓN

Por encargo de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, Siadeco ha realizado la Evaluación final del VI periodo de planificación para la normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la CAV, correspondiente al periodo 2018-2022.

En la realización de esta evaluación se ha aplicado la misma metodología que en las dos evaluaciones anteriores, la Evaluación final del V periodo de planificación y la Evaluación intermedia del VI periodo de planificación. Se ha realizado a partir de dos fuentes de información: los datos de uso lingüístico de los elementos generales de cada institución pública –los relativos a la imagen de la entidad, a los cursos y actividades destinadas a la ciudadanía, los recursos informáticos, la gestión del personal y de la formación y la relativa a la gestión del plan– se han obtenido a partir de la persona técnico o interlocutora de la entidad; en cambio, para evaluar la lengua de servicio y la lengua de trabajo utilizada en la actividad de la institución, se ha encuestado al personal, que ha sido el que ha informado sobre su práctica personal.

Se ha evaluado todo el entramado público de la CAV, pero el informe se presenta dividido en dos apartados, por un lado la administración pública y por otro el resto del sector público. El conjunto de la administración pública lo conforman las siguientes 321 instituciones:

Ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas de la CAV...	295
3 Diputaciones forales y 3 juntas generales.....	6
Gobierno Vasco y organismos autónomos .....	14
Entidades públicas independientes.....	6

También se ha realizado la Evaluación final del VI periodo de planificación en las sociedades mercantiles, fundaciones, entidades públicas de derecho privado, consorcios e instituciones sin ánimo de lucro pertenecientes al sector público. Estas entidades se han reunido bajo la denominación de “resto del sector público” y está compuesto por 218 entidades.



Pero en la Evaluación del VI periodo de planificación se ha realizado una encuesta inédita hasta ahora. Por primera vez, se han recogido datos relativos a la competencia lingüística y al nivel de uso del euskera de las y los representantes institucionales de la administración pública de la CAV. Se ha encuestado a representantes políticos y a personal responsable y directivo de libre designación, por su carácter de representantes institucionales. También se les ha preguntado por su conocimiento de los criterios lingüísticos y del plan de euskera de su entidad.

Por lo tanto, en esta Evaluación final del VI periodo de planificación se han estudiado tres universos, a los que corresponde cada uno de los siguientes apartados del informe:

**A . ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**B . RESTO DEL SECTOR PÚBLICO**

**C. REPRESENTANTES INSTITUCIONALES**



## A. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## 1. Metodología

### 1.1. Universo del estudio y muestreo

Se ha analizado la Administración Pública de la CAV: ayuntamientos, mancomunidades, diputaciones forales y juntas generales, Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y entidades públicas independientes. El universo lo constituyen 321 entidades diferentes. Y dado que la evaluación se ha realizado en cada departamento del Gobierno Vasco, si se contabiliza cada uno de ello, las unidades de análisis del universo ascienden a 332. En estas entidades trabajan más de 35 mil personas. Con el fin de estudiar ese universo con un nivel de representatividad estadística adecuada, se han recabado datos de 195 entidades y se ha realizado la encuesta a 4.153 trabajadoras y trabajadores.

Es muy grande el número de trabajadoras y trabajadores de la función pública de la CAV que han participado en este estudio con objeto de que los datos fueran estadísticamente significativos según el ámbito de la institución, el territorio histórico y el índice de obligado cumplimiento; y por otro lado, llevar a cabo la evaluación de cada departamento y organismo autónomo del Gobierno Vasco, también ha hecho que el número de encuestas a realizar sea tan elevado.

Por lo tanto, la administración pública de la CAV ha formado el universo de estudio de la Evaluación final del VI periodo de planificación de la normalización del uso del euskera; pero la evaluación no se ha extendido a todas las unidades del universo, y en los ayuntamientos de municipios inferiores a 5 mil habitantes y en mancomunidades, consorcios y cuadrillas se ha analizado una muestra.

Con objeto de obtener la información más completa y amplia posible se han utilizado dos fuentes de información:

- Representantes, técnicos/as o interlocutores/as institucionales: técnicos/as de euskera, secretarios/as, etc., a quienes se ha preguntado sobre aspectos de carácter general de cada institución.
- Personal de la administración pública: A quienes se ha preguntado sobre su práctica lingüística y su opinión personal.

Se ha analizado y elaborado la información recogida y en este informe se presentan los resultados obtenidos a través de ambas fuentes.

En la siguiente tabla se ofrecen datos relativos al universo de investigación y a la muestra, según número de entidades y personal.

**Tabla 1.** Número de instituciones y personal que conforman el universo y la muestra de la Evaluación final del VI periodo de planificación de la administración pública, según tipo de entidad, territorio histórico y tamaño del municipio (mayores y menores de 5 mil habitantes)

Tipo de entidad	Territorio histórico		UNIVERSO				MUESTRA					
			Instituciones	Personal	Instituciones	Personal	Abs.	%	Abs.	%		
Ayuntamientos y mancomunidades.	Araba	Vitoria	1	0.30	2.998	8.49	1	0.51	120	2.89		
		>5000 habitantes	3	0.90	286	0.81	3	1.54	43	1.04		
		<5000 habitantes	47	14.16	286	0.81	16	8.21	33	0.79		
		Mancomunidades, consorcios, cuadrillas	11	3.31	88	0.25	5	2.56	29	0.70		
	Bizkaia	Bilbao	1	0.30	2.453	6.95	1	0.51	112	2.70		
		>5000 habitantes	33	9.94	5.463	15.47	29	14.87	130	3.13		
		<5000 habitantes	78	23.49	695	1.97	33	16.92	71	1.71		
		Mancomunidades, consorcios, cuadrillas	15	4.52	625	1.77	6	3.08	41	0.99		
	Gipuzkoa	Donostia/San Sebastián	1	0.30	1.373	3.89	1	0.51	804	19.36		
		>5000 habitantes	33	9.94	3.974	11.26	32	16.41	145	3.49		
		<5000 habitantes	54	16.27	479	1.36	24	12.31	86	2.07		
		Mancomunidades, consorcios, cuadrillas	18	5.42	206	0.58	8	4.10	51	1.23		
	<b>Total</b>		<b>295</b>	<b>88.86</b>	<b>18.926</b>	<b>53.60</b>	<b>159</b>	<b>81.54</b>	<b>1.665</b>	<b>40.09</b>		
Diputaciones forales y juntas generales	Araba	Diputación Foral	1	0.30	2.151	6.09	1	0.51	107	2.58		
		Juntas Generales	1	0.30	12	0.03	1	0.51	8	0.19		
	Bizkaia	Diputación Foral	1	0.30	4.019	11.38	1	0.51	157	3.78		
		Juntas Generales	1	0.30	16	0.05	1	0.51	8	0.19		
	Gipuzkoa	Diputación Foral	1	0.30	2.096	5.94	1	0.51	114	2.75		
		Juntas Generales	1	0.30	12	0.03	1	0.51	6	0.14		
	<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>1.81</b>	<b>8.306</b>	<b>23.53</b>	<b>6</b>	<b>3.08</b>	<b>400</b>	<b>9.63</b>		
<b>Total instituciones territoriales</b>			<b>301</b>	<b>90.66</b>	<b>27.232</b>	<b>77.13</b>	<b>165</b>	<b>84.62</b>	<b>2.065</b>	<b>49.72</b>		
Entidades públicas independientes	EHU / UPV		1	0.30	1.513	4.29	1	0.51	101	2.43		
	Parlamento Vasco		1	0.30	149	0.42	1	0.51	34	0.82		
	Tribunal Vasco de Cuentas Públicas		1	0.30	78	0.22	1	0.51	17	0.41		
	Consejo Relaciones Laborales		1	0.30	15	0.04		0.00	11	0.26		
	Ararteko		1	0.30	30	0.08	1	0.51	20	0.48		
	Consejo Económico y Social (CES)		1	0.30	20	0.06	1	0.51	5	0.12		
	<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>1.81</b>	<b>1.805</b>	<b>5.11</b>	<b>5</b>	<b>2.56</b>	<b>188</b>	<b>4.53</b>		
Gobierno Vasco Departamentos	Lehendakaritza		1	0.30	83	0.24	1	0.51	57	1.37		
	Gobernanza Pública y Autogobierno		1	0.30	469	1.33	1	0.51	114	2.75		
	Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente		1	0.30	513	1.45	1	0.51	133	3.20		
	Trabajo y Empleo		1	0.30	238	0.67	1	0.51	79	1.90		
	Planificación Territorial, Vivienda y Transportes		1	0.30	285	0.81	1	0.51	86	2.07		
	Economía y Hacienda		1	0.30	232	0.66	1	0.51	106	2.55		
	Educación (No incluye al personal de los centros educativos)		1	0.30	574	1.63	1	0.51	146	3.52		
	Salud		1	0.30	824	2.33	1	0.51	170	4.09		
	Turismo, Comercio y Consumo		1	0.30	79	0.22	1	0.51	59	1.42		
	Cultura y Política Lingüística		1	0.30	155	0.44	1	0.51	83	2.00		
	Igualdad, Justicia y Políticas Sociales		1	0.30	438	1.24	1	0.51	111	2.67		
	Seguridad		1	0.30	660	1.87	1	0.51	160	3.85		
	<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>3.61</b>	<b>4.550</b>	<b>12.89</b>	<b>12</b>	<b>6.15</b>	<b>1.304</b>	<b>31.40</b>		
Gobierno Vasco Organismos autónomos	IVAP – Instituto Vasco de Admin. Pública		1	0.30	130	0.37	1	0.51	69	1.66		
	H.A.B.E.		1	0.30	64	0.18	1	0.51	53	1.28		
	Academia Vasca de Policía y Emergencias.		1	0.30	120	0.34	1	0.51	54	1.30		
	Eustat – Instituto Vasco de Estadística		1	0.30	184	0.52	1	0.51	88	2.12		
	Emakunde – Instituto Vasco de la Mujer		1	0.30	35	0.10	1	0.51	27	0.65		
	Osalan – Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laboral		1	0.30	169	0.48	1	0.51	76	1.83		
	Cojuae – Comisión Jurídica Asesora de Euskadi		1	0.30	6	0.02	1	0.51	6	0.14		
	Órg. Admin. de Recursos Contractuales de la CAV		1	0.30	4	0.01	1	0.51	4	0.10		
	Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.		1	0.30	61	0.17	1	0.51	48	1.16		
	Lanbide – Servicio Vasco de Empleo		1	0.30	921	2.61	1	0.51	151	3.64		
	Autoridad Vasca de la Competencia		1	0.30	11	0.03	1	0.51	10	0.24		
	Gogora – Inst. de la Memoria, la Convivencia y los DDHH		1	0.30	11	0.03	1	0.51	7	0.17		
	Delegada de Protección de Datos de la CAV		1	0.30	4	0.01	1	0.51	3	0.07		
	<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>3.92</b>	<b>1.720</b>	<b>4.87</b>	<b>13</b>	<b>6.67</b>	<b>596</b>	<b>14.35</b>		
<b>Total instituciones autonómicas</b>			<b>31</b>	<b>9.34</b>	<b>8.075</b>	<b>22.87</b>	<b>30</b>	<b>15.38</b>	<b>2.088</b>	<b>50.28</b>		
<b>Total</b>			<b>332</b>	<b>100.00</b>	<b>35.307</b>	<b>100.00</b>	<b>195</b>	<b>100.00</b>	<b>4.153</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: VPL/HPS, Siadeco. 2022

## 1.2. Ficha técnica

A continuación, se presenta la ficha técnica del trabajo de campo realizado:

**a) Universo:**

- Entidades de la administración pública: 332, considerando cada departamento y organismo autónomo del Gobierno Vasco como una entidad.
- Personal de estas entidades públicas: 35.307 personas.

En el caso de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, se ha utilizado una relación de puestos actualizada, facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística.

En las demás entidades públicas, se partió de la relación de puestos facilitada en las dos anteriores evaluaciones; y una vez determinada la muestra, se ha contrastado la relación de personas a quienes ha correspondido responder con la persona “interlocutora” en cada entidad y —en caso de que fuera preciso— se ha corregido o completado la información.

**b) Técnica:**

- Se han utilizado cuestionarios estructurados, tanto para solicitar información del propio organismo a las personas “interlocutoras” o representantes institucionales de las entidades, como para encuestar al personal.
- Mediante correo electrónico, se les ha enviado una encuesta para cumplimentar on line, tanto a las personas “interlocutoras” como al personal. En los casos en que ha habido dificultades para responder on line, se han cumplimentado mediante entrevista telefónica o en papel.

**c) Cuestionario:**

- Se han utilizado dos cuestionarios estructurados —uno, a cumplimentar por las personas “interlocutoras” de la entidad y otro por el personal— que son compatibles con la metodología utilizada en la Evaluación final del V periodo de planificación y con los indicadores lingüísticos ya definidos. Ambos cuestionarios se pueden consultar on line, en las siguientes direcciones:
  - Cuestionario para representantes o “interlocutores” de las entidades:  
[https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri\\_admin\\_normalizazioa/eu\\_def/ad\\_juntos/Galdetegia\\_VI-plang-amaiera\\_erakundeak-002-.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri_admin_normalizazioa/eu_def/ad_juntos/Galdetegia_VI-plang-amaiera_erakundeak-002-.pdf)
  - Cuestionario para el personal:  
[https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri\\_admin\\_normalizazioa/eu\\_def/ad\\_juntos/Galdetegia\\_VI-plang-amaiera\\_langileak-002-.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/herri_admin_normalizazioa/eu_def/ad_juntos/Galdetegia_VI-plang-amaiera_langileak-002-.pdf)
- Ambos cuestionarios se han podido cumplimentar en euskera y en castellano.

**d) Tipo de muestreo:**

- La encuesta se ha realizado en todos los ayuntamientos de municipios de más de 5.000 habitantes, diputaciones forales y juntas generales y en todas las entidades de la administración pública del ámbito de la CAV. En cada una de ellas, se ha procedido a encuestar a la persona “interlocutora” de la entidad y a una muestra del personal, seleccionada aleatoriamente.
- En cambio, en el caso de ayuntamientos de municipios inferiores a 5.000 habitantes y mancomunidades, cuadrillas y consorcios, se ha procedido a encuestar a una muestra.
- El muestreo llevado a cabo en los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco ha tenido como objetivo obtener datos estadísticamente significativos para cada uno de ellos, no únicamente para el conjunto del Gobierno Vasco.
- En el caso del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, se ha utilizado la información obtenida en la evaluación previamente realizada por Siadeco con la misma metodología (804 encuestas).
- En el diseño de la muestra de los ayuntamientos de municipios inferiores a 5.000 habitantes, se ha tenido en cuenta el territorio histórico, el tamaño del municipio y el índice de preceptividad del mismo. Se ha definido el número de encuestas a obtener en cada estrato, de forma interesada y no proporcional, y posteriormente los datos se han ponderado —según las mismas variables utilizadas para realizar el muestreo— para obtener los datos generales.

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

- En total se han encuestado 195 entidades y 4.153 trabajadores/as.
- El margen de error estadístico general para la encuesta del personal es de  $\pm 1,43\%$ , para un intervalo de confianza del 95 % (siendo  $p=q=0,5$  para un muestreo aleatorio simple). En el caso de la encuesta de las entidades, el margen de error general es del  $\pm 4,51\%$ .
- A continuación, se muestra el margen de error estadístico según el tipo de entidad y, en el caso de los ayuntamientos, según el territorio histórico:

**Tabla 2. Margen de error estadístico de las encuestas realizadas a las entidades y al personal (%)**

	Análisis de entidades	Análisis del personal
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Álava	$\pm 15,26$	$\pm 6,33$
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Bizkaia	$\pm 8,00$	$\pm 5,11$
Ayuntamientos y mancomunidades, consorcios y cuadrillas de Gipuzkoa	$\pm 7,60$	$\pm 2,71$
Total ayuntamientos, mancomunidades, consorcios y cuadrillas	$\pm 5,29$	$\pm 2,29$
Diputaciones forales	$\pm 0,0$	$\pm 4,78$
Gobierno Vasco: Departamentos	$\pm 0,0$	$\pm 2,29$
Gobierno Vasco: Organismos autónomos	$\pm 0,0$	$\pm 3,25$
Entidades públicas independientes	$\pm 19,6$	$\pm 6,77$
<b>Total, datos generales</b>	<b><math>\pm 4,51</math></b>	<b><math>\pm 1,43</math></b>

Fuente: Siadeco, 2022

#### f) Momento de realización

- En los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, el trabajo de campo se realizó entre julio y octubre de 2022.
- En las restantes entidades, comenzó en septiembre de 2022 y finalizó en diciembre de ese mismo año.

#### g) Género e intervalo de edad del personal encuestado

La distribución según género e intervalo de edad de la muestra compuesta por 4.153 personas es la siguiente:

**Tabla 3.** Personal encuestado según género e intervalo de edad (datos sin ponderar)

Intervalo de edad	Género						Total	
	Mujer		Hombre		No binario			
	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.
<= 35 años	177	61,9	107	37,4	1	0,3	1	0,3
36-45 años	474	60,5	296	37,8	12	1,5	2	0,3
46-55 años	957	64,2	511	34,3	17	1,1	6	0,4
>55 años	767	57,4	549	41,1	7	0,5	14	1,0
Sin especificar	131	51,4	61	23,9	14	5,5	49	19,2
Total	2.506	60,3	1.524	36,7	51	1,2	72	1,7
							4.153	100,0

Fuente: Siadeco, 2022

Seis de cada 10 son mujeres (60 %), pero se observan diferencias según tipo de entidad; esa proporción es aún mayor en el Gobierno Vasco y en las diputaciones forales y juntas generales, y menos en cambio en ayuntamientos y mancomunidades (54 %). Respecto a la edad, más de una de cada tres personas tiene entre 46 y 55 años (36 %) y otra (32 %) más de 55 años. La edad media es de 50,32 años. Todos estos datos corresponden a las personas que han participado en la evaluación.

**Tabla 4.** Género e intervalo de edad del personal encuestado, según el tipo de entidad (%) (datos sin ponderar)

	GÉNERO				INTERVALO DE EDAD					Total	Edad media
	Mujer	Hombre	No binario	Sin determinar	<= 35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Sin determinar		
< 5 mil hab	67,9	31,6	0,5	-	7,9	16,8	37,4	31,6	6,3	100,0	50,64
> 5 mil hab	55,7	42,5	1,9	-	8,8	22,3	37,7	26,4	4,7	100,0	48,88
Capital	50,9	45,0	1,6	2,5	6,9	22,9	38,4	25,1	6,7	100,0	49,21
Mancom	58,7	41,3	-	-	2,5	14,9	37,2	39,7	5,8	100,0	51,92
Ayto + mancom	54,3	42,7	1,4	1,6	7,1	21,5	38,1	27,1	6,2	100,0	49,51
Dipu for + JJGG	62,5	37,3	0,3	-	4,8	24,0	43,3	26,3	1,8	100,0	49,52
GV Dptos + OOAA	64,9	31,4	1,3	2,4	7,5	16,3	32,3	37,1	6,7	100,0	50,98
Entid publ indep	62,8	36,2	1,1	-	3,2	10,6	37,2	39,9	9,0	100,0	52,78
<b>Total</b>	<b>60,3</b>	<b>36,7</b>	<b>1,2</b>	<b>1,7</b>	<b>6,9</b>	<b>18,9</b>	<b>35,9</b>	<b>32,2</b>	<b>6,1</b>	<b>100,0</b>	<b>50,32</b>
N	2.506	1.524	51	72	286	784	1.491	1.337	255	4.153	

Fuente: Siadeco, 2022

## **h) Áreas de la evaluación e indicadores**

Con el fin de comparar la evaluación con la realizada a la finalización del V periodo de planificación, los indicadores se han agrupado dentro de dos ejes principales: lengua de servicio y lengua de trabajo.

**Tabla 5. Indicadores utilizados en la realización de la Evaluación final del VI periodo de planificación**

<b>Lengua de servicio</b>	<b>Lengua de trabajo</b>
<p><b>Imagen de la entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotulación general de las edificaciones: señales y otros rótulos de las edificaciones</li> <li>• Elementos de la imagen corporativa de la entidad: sobres, encabezados, sellos y otros soportes y elementos de papelería</li> <li>• Publicaciones en papel: publicaciones editadas por la propia institución</li> <li>• Anuncios y publicidad difundidos por medios de comunicación: anuncios de medios de comunicación escritos y audiovisuales, campañas de promoción, publicidad.</li> <li>• Noticias difundidas mediante medios de comunicación: Noticias relativas a la entidad en medios de comunicación escritos y audiovisuales.</li> <li>• Actos públicos: presencia del euskera en la comunicación oral y escrita en los actos ofrecidos por la institución (comparecencias, ruedas de prensa, jornadas...)</li> <li>• Actividades (exposiciones, campañas, otros proyectos...) y cursos dirigidos a la ciudadanía</li> <li>• Páginas web y tramitaciones telemáticas: apartados fijos y dinámicos de la página web y servicios ofrecidos a través de internet</li> <li>• Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación</li> </ul>	<p><b>Comunicación interna y herramientas de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paisaje lingüístico asociado al trabajo: rotulación menor, murales, rotulación variable....</li> <li>• Herramientas de información y/o de comunicación: zonas de documentos, tablón de avisos y anuncios...</li> <li>• Documentos de reuniones de trabajo y comunicación oral</li> <li>• Escritos en la comunicación interna de la institución</li> <li>• Relaciones orales en el seno de la institución, telefónicas y presenciales</li> <li>• Recursos informáticos: instalación y utilización de versiones de programas informáticos en euskera.</li> </ul> <p><b>Gestión del personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos ligados a la gestión del personal: protocolo, informes e impresos internos...</li> <li>• Lengua utilizada en la gestión de los cursos</li> <li>• Lengua en que se ha recibido la formación</li> </ul> <p><b>Comunicación externa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oral y escrita con la administración</li> <li>• Comunicación oral y escrita con las empresas privadas (entidades financieras, proveedoras...)</li> <li>• Comunicación oral y escrita con otras entidades privadas (entidades aliadas, entidades colaboradoras...)</li> </ul>

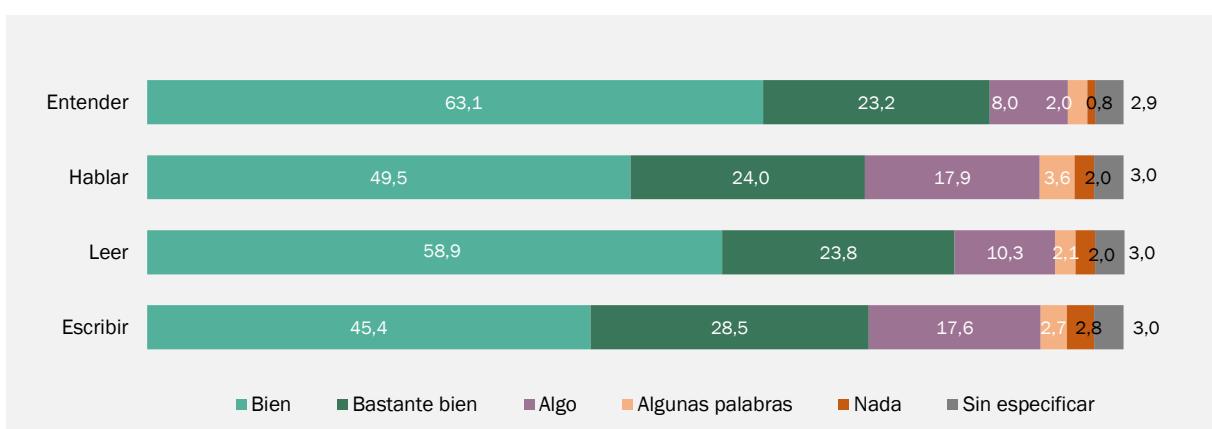
Comunicación con la ciudadanía	Gestión lingüística de la institución
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación escrita: <ul style="list-style-type: none"> <li>— En qué lengua se envían los documentos a la ciudadanía</li> <li>— Cómo se responde a la ciudadanía que presenta un documento en euskera</li> </ul> </li> <li>• Comunicación oral en los puestos de atención al público y en el resto de puestos <ul style="list-style-type: none"> <li>— <i>Relaciones presenciales:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera palabra del personal: lengua en que inician la conversación</li> <li>- Primera palabra de la ciudadanía: lengua en que inician la conversación</li> </ul> </li> <li>— <i>Relaciones telefónicas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primera palabra del personal; lengua en que inicial la conversación</li> <li>- Primera palabra de la ciudadanía: lengua en que inician la conversación</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• En qué lengua se atiende a la ciudadanía que prefiere ser atendida en euskera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implicación de personal de la dirección en el seguimiento del plan</li> <li>• Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión general de la institución</li> <li>• Lengua de creación de los textos</li> <li>• Nivel de estandarización de los documentos</li> <li>• Nivel de implantación y de cumplimiento de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales</li> <li>• Personal que ha certificado el perfil lingüístico que le corresponde.</li> <li>• Conocimiento de euskera de las y los representantes políticos.</li> <li>• Valoración del plan de euskera: logros, carencias y nuevos retos</li> <li>• Participación activa en las actividades desarrolladas en el plan</li> </ul>

En el cuestionario destinado al personal también se ha recogido información acerca de las siguientes variables, con objeto de cruzar los indicadores lingüísticos con dichas variables: nivel de euskera, perfil lingüístico del puesto, perfil acreditado, edad y género. Finalmente, también se les ha preguntado su valoración sobre la evolución del uso del euskera en la entidad.

## 2. Competencia lingüística del personal

Se ha preguntado al personal cómo se desenvuelve para comprender, leer, hablar y escribir en euskera. Se trata, por tanto, del dato declarado, de la autopercepción de los trabajadores y trabajadoras sobre su nivel de euskera. Los niveles más altos se observan en la comprensión y en la lectura: más de 8 de cada 10 personas declaran poseer un nivel bueno o bastante bueno. En el caso del habla y de la escritura, 3 de cada 4 personas (74 %).

**Gráfico 1.** Competencia lingüística declarada por el personal de las instituciones públicas, según habilidad lingüística (%)



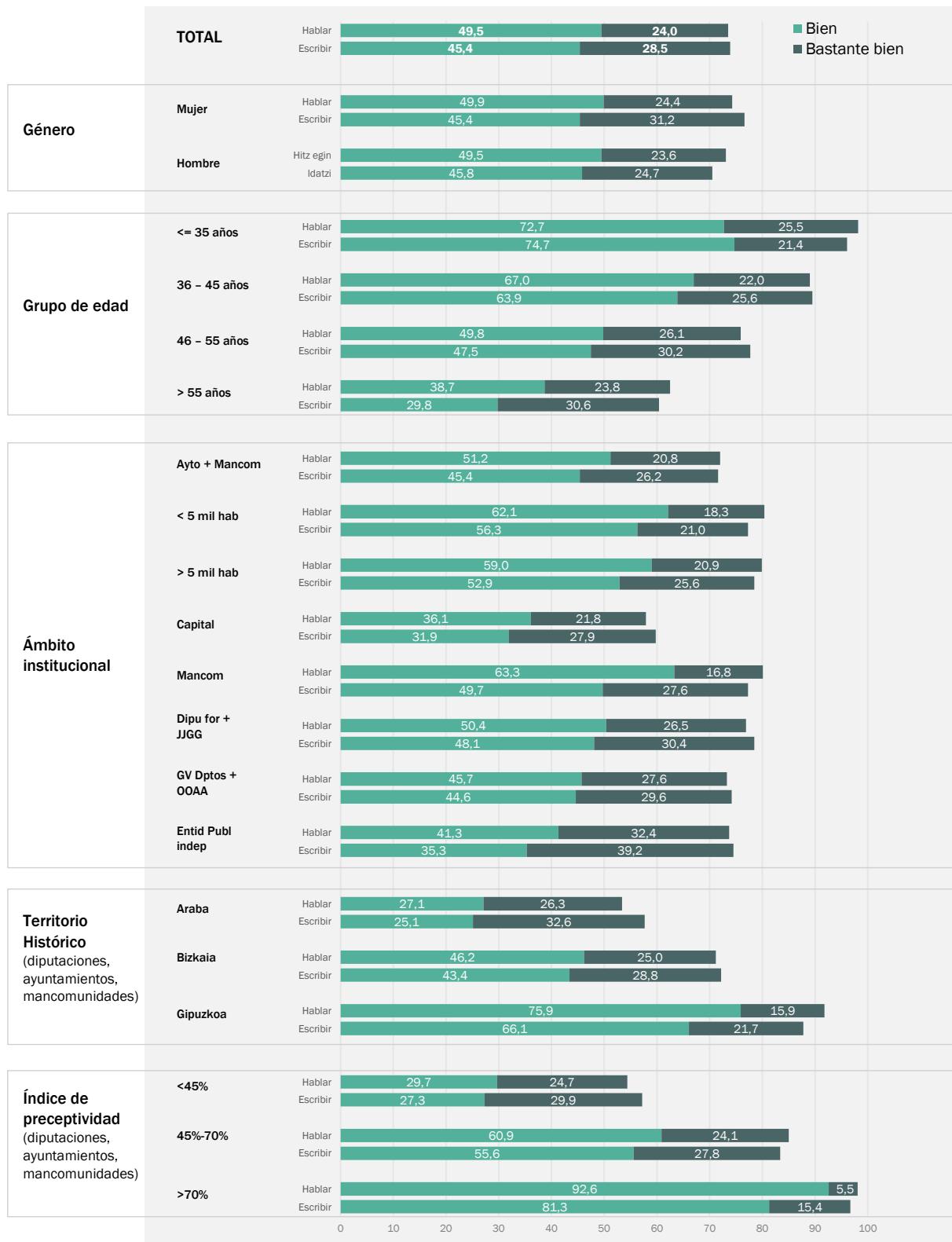
Fuente: Siadeco, 2022.

Estos datos se han analizado según género, edad, ámbito institucional, territorio histórico e índice de obligatoriedad de la entidad, y a continuación se presentan los relativos a la capacidad de hablar y a la capacidad de escribir.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, las mayores diferencias se aprecian según la edad: la gran mayoría de las personas menores de 35 años están capacitadas para hablar y escribir bien o bastante bien en euskera; en cambio, entre las mayores de 55 años, se reduce a alrededor del 60 %. Según el género, entre las mujeres son más las que están capacitadas para escribir en euskera. Se debe tener en cuenta que no todos los grupos de edad tienen el mismo peso: el personal menor de 35 años es el que tiene mayor conocimiento de euskera, pero representa el 7 % del personal; el personal mayor de 55 años es el que tiene un menor nivel de conocimiento, pero representa el 32 %.

Por otra parte, también existen diferencias en los datos según ámbito institucional. El mayor nivel de conocimiento de euskera se observa entre el personal de ayuntamientos que no son capitales y mancomunidades: cuatro de cada cinco hablan bien o bastante bien, y el porcentaje de quienes escriben bien es superior a la media. Le sigue el personal de las diputaciones forales y entidades públicas independientes, y por último, el personal del Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y el de las capitales.

**Gráfico 2.** Competencia del personal para hablar y escribir en euskera (bien o bastante bien) (%)

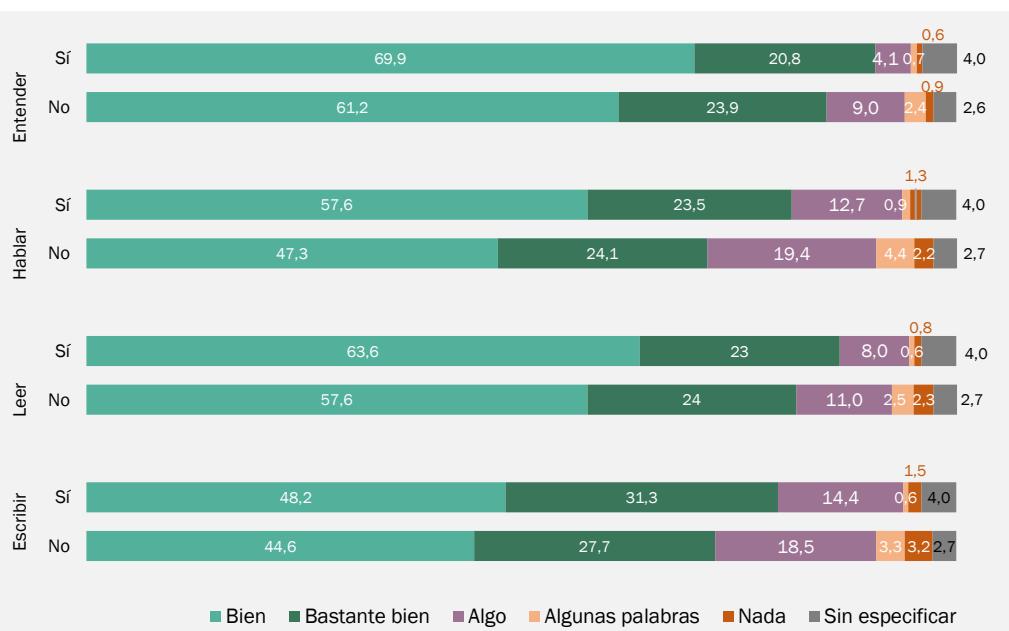


Fuente: Siadeco, 2022.

En el gráfico anterior, también se recogen los datos por territorio histórico y por índice de preceptividad. En las entidades de Araba, alrededor de 5-6 trabajadores/as de cada 10 saben hablar y escribir en euskera, 7 de cada 10 en las de Bizkaia y 9 de cada 10 en las de Gipuzkoa. También son significativas las diferencias según el índice de preceptividad de la entidad. En aquellas con un índice de preceptividad superior al 70 %, casi todo el personal sabe hablar y escribir en euskera.

La competencia en euskera de las personas de que ocupan un puesto puestos de atención al público es superior y entre ellas, 8 de cada 10 dicen ser capaces de hablar bien o bastante bien en euskera. La mayor diferencia se aprecia en la competencia oral, ya que entre las personas que trabajan en un puesto de atención al público el porcentaje de quienes hablan bien/bastante bien en euskera es 10 puntos superior.

**Gráfico 3. Competencia de euskera del personal, según ocupe un puesto de atención al público (Sí) o no lo ocupe (No) (%)**



Fuente: Siadeco, 2022.

El grado de conocimiento de euskera declarado por el personal actualmente, comparado con el declarado en la Evaluación final del V periodo de planificación, ha aumentado: 9 puntos el porcentaje de quienes afirman escribir bien o bastante bien en euskera y 6 puntos el de quienes afirman entender y hablar en euskera.

**Tabla 6. Evolución de la competencia lingüística declarada por el personal de las instituciones públicas según habilidad lingüística (%)**

		Entender	Hablar	Leer	Escribir
2017	Bien	53,7	42,7	49,5	38,2
	Bastante bien	26,0	24,6	24,8	26,7
	Algo	12,4	19,7	14,9	21,2
	Algunas palabras	5,1	7,9	3,9	5,7
	Nada	2,8	5,1	6,9	8,3
	Total	100,0	100,0	100,0	100,1
2020	Bien	64,8	50,5	59,5	46,1
	Bastante bien	18,7	20,7	20,2	24,5
	Algo	8,4	16,3	9,5	15,7
	Algunas palabras	4,1	6,0	3,2	5,1
	Nada	2,2	4,5	5,8	6,3
	Sin especificar	1,8	2,0	1,9	2,3
2022	Total	100,0	100,0	100,0	100,0
	Bien	63,1	49,5	58,9	45,4
	Bastante bien	23,2	24,0	23,8	28,5
	Algo	8,0	17,9	10,3	17,6
	Algunas palabras	2,0	3,6	2,1	2,7
	Nada	0,8	2,0	2,0	2,8
Bien + bastante bien	Sin especificar	2,9	3,0	3,0	3,0
	Total	100,0	100,0	100,1	100,0
2017		79,7	67,3	74,3	64,9
2020		83,5	71,2	79,7	70,6
<b>2022</b>		<b>86,3</b>	<b>73,5</b>	<b>82,7</b>	<b>73,9</b>
<b>Diferencia 2020-2017</b>		<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>5,4</b>	<b>5,7</b>
<b>Diferencia 2022-2020</b>		<b>2,8</b>	<b>2,3</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>

Fuente: Siadeco, 2017, 2020, 2022

### 3. Lengua de servicio

Para analizar la situación del euskera en las instituciones públicas, en primer lugar se ha estudiado la lengua de servicio, con el fin de conocer en qué idioma se ofrece el servicio a la ciudadanía.

El análisis de la lengua de servicio abarca tres subapartados: imagen corporativa y actos públicos, actividades y cursos destinados a la ciudadanía y comunicación con la ciudadanía.

A la persona representante o interlocutora de la entidad se le ha preguntado por el idioma utilizado por la institución en la imagen corporativa, en los actos públicos y en otras actividades ofrecidas a la ciudadanía -exposiciones, campañas, cursos, otros proyectos...-; y al personal trabajador se le ha preguntado directamente en qué lengua se dirige a la ciudadanía y en qué idioma responde a la demanda en euskera.

#### 3.1. Imagen

Se han analizado los siguientes elementos:

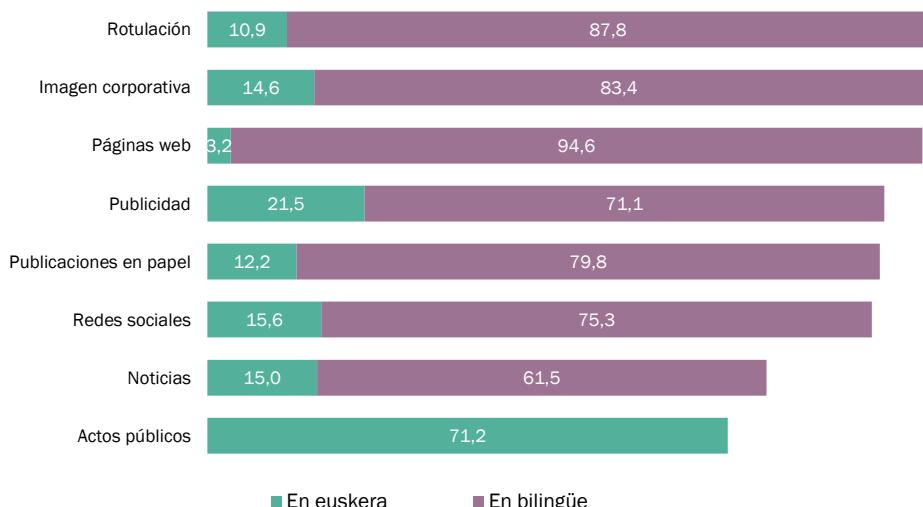
- Rotulación general de las edificaciones: señales de los edificios y otros rótulos.
- Elementos de imagen corporativa: sobres, tarjetas e imágenes corporativas similares.
- Publicaciones impresas: publicaciones editadas en papel por la propia entidad.
- Publicidad y anuncios difundidos en los medios de comunicación: lengua utilizada en las campañas promocionales y publicidad de la propia entidad realizada a través de los medios.
- Noticias relativas a la entidad difundidas en los medios de comunicación
- Páginas web y servicios telemáticos de la entidad.
- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación
- Actos públicos de las y los representantes (políticos y técnicos) de la entidad: lengua utilizada oralmente en los actos públicos

En los elementos relativos a la imagen corporativa más fija (rotulación, imagen corporativa y páginas web), el uso del euskera está prácticamente garantizado —está muy generalizado el uso simultáneo del euskera y del castellano, —entre el 83% y el 95%—, y en casi todos los demás casos se halla exclusivamente en euskera—. En todos los ámbitos institucionales y territorios históricos predomina el bilingüismo, pero es en los ayuntamientos pequeños de menos de 5 mil habitantes y en Gipuzkoa donde es más frecuente el uso exclusivo del euskera.

En cambio, el uso del euskera no está garantizado en otros elementos que se modifican y difunden con mayor frecuencia: publicidad (sólo en euskera y en bilingüe, 93 %), publicaciones (92 %), redes sociales (91 %) y sobre todo en las noticias difundidas a través de los medios de comunicación (77 %). Y es que el 23 % de las noticias relativas a las instituciones públicas se difunden únicamente en castellano.

En los actos públicos el uso del euskera es inferior y el indicador del uso del euskera es del 71 %. Este indicador muestra cuánta de la información proporcionada por representantes y personal de la entidad, se ha ofrecido en euskera, no el tiempo en que se ha utilizado el euskera. Por ejemplo, si en un acto público se ha ofrecido toda la información en euskera y en castellano, repitiendo la misma información, el porcentaje de información ofrecida en euskera sería del 100 % y en castellano también del 100 %. Así, el indicador es comparable con el recogido en el Marco de Referencia Estándar (EME). Por lo tanto, un índice de uso del euskera del 71 % en los actos públicos significa que el 29 % de la información facilitada por representantes y personal de las instituciones se ofrece exclusivamente en castellano.

**Gráfico 4. Utilización del euskera (bilingüe y solo euskera) en la imagen y en los actos públicos (% medio)**

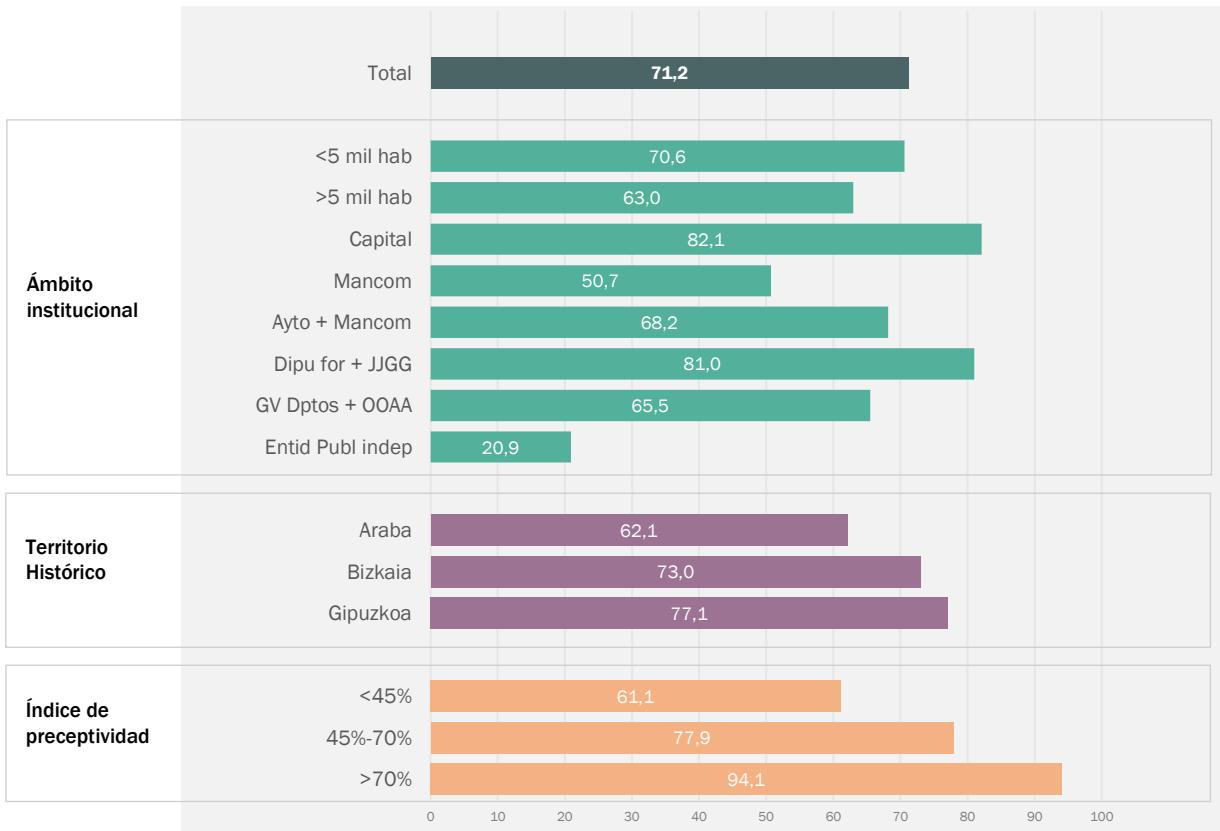


Fuente: Siadeco, 2022.

Por lo tanto, es en los actos públicos donde más castellano se utiliza, y en el siguiente gráfico se observan las diferencias según el ámbito institucional. El porcentaje de información ofrecido en euskera en los actos públicos es superior a la media del 71 % en las instituciones grandes, es decir, en las capitales y diputaciones forales (con la excepción del Gobierno Vasco); inferior, en cambio, en los municipios mayores de 5 mil habitantes, mancomunidades, Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, y sobre todo, en las entidades públicas independientes (21 %). En los municipios inferiores a 5 mil habitantes, es similar a la media (71 %).

En las entidades ubicadas en Bizkaia y especialmente en Gipuzkoa, es mayor el porcentaje de información ofrecido en euskera; el índice de preceptividad de las entidades también marca una diferencia importante, ya que a mayor índice, mayor es el uso del euskera en los actos públicos.

**Gráfico 5. Porcentaje de la información ofrecida oralmente en euskera por representantes de la entidad en actos públicos (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2022.

### 3.2. Actividades y cursos destinados a la ciudadanía

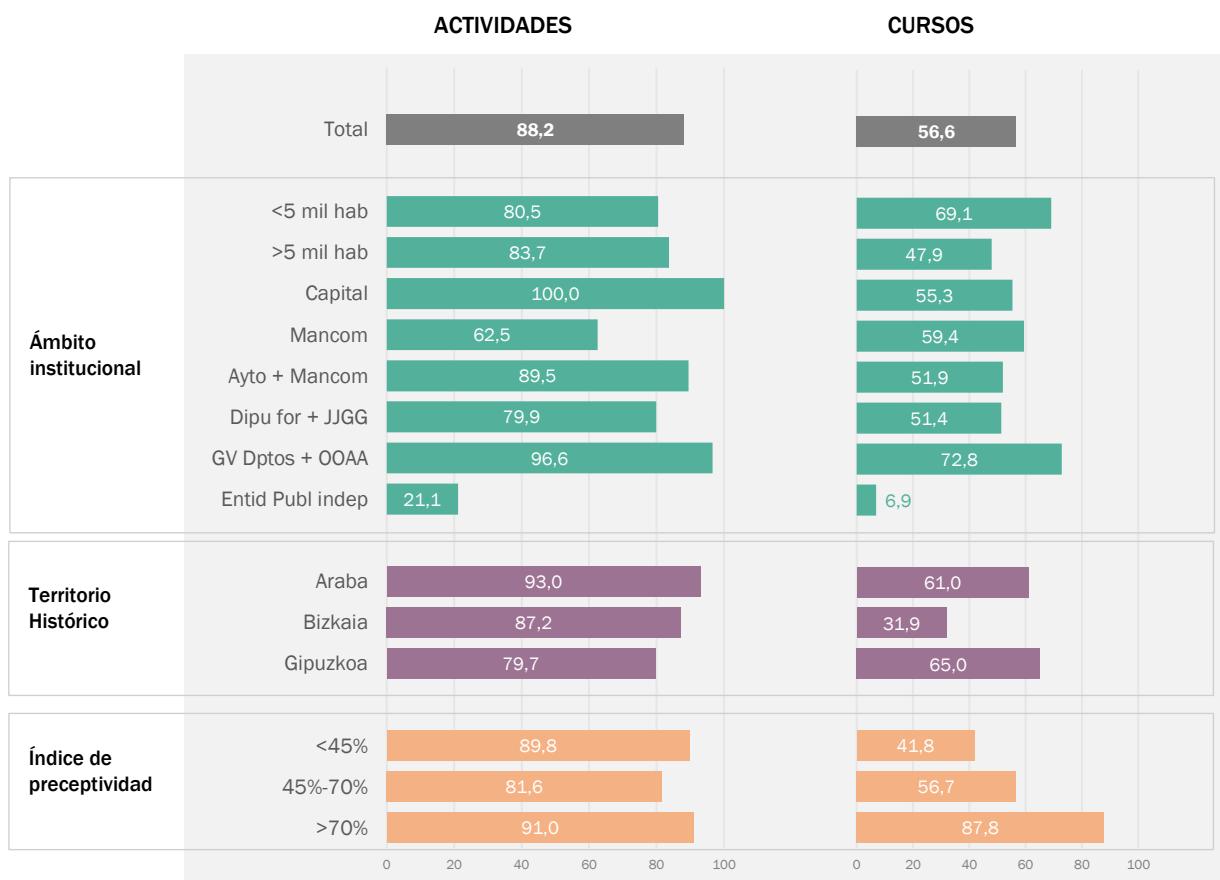
Se ha analizado la posibilidad de que la ciudadanía pueda recibir en euskera las distintas actuaciones o actividades desarrolladas por la entidad (exposiciones, campañas, cursos, otros programas...), —en qué idioma los ofrece la entidad— no el idioma en que finalmente se llevan a cabo. En torno a este tema, a las personas interlocutoras de la entidad se les han planteado dos preguntas: en la primera, se ha preguntado acerca de las exposiciones, campañas y otros programas destinados a la ciudadanía; y en la segunda, acerca de los cursos ofrecidos por la entidad.

La mayoría de las entidades públicas (89 %) organiza actividades de cara a la ciudadanía; más entre ayuntamientos y mancomunidades, y diputaciones forales (94 % y 100 %), y menos en cambio entre departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco y entidades públicas independientes (60 %). En cambio, es menor el porcentaje de entidades que organiza cursos para la ciudadanía (82 %); mayor entre ayuntamientos y mancomunidades (88 %) y menor entre los demás ámbitos institucionales: algo más de la mitad de los departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco, y una tercera parte de las diputaciones forales y juntas generales.

El índice general de uso del euskera en las actividades dirigidas a la ciudadanía es del 88 %. El índice que corresponde a la oferta de cursos en euskera, en cambio, es sensiblemente menor, y apenas supera la mitad (57 %).

Como se puede observar en el siguiente gráfico, ambos indicadores son sensiblemente inferiores en las entidades públicas independientes.

**Gráfico 6.** Oferta de euskera en las actividades y cursos destinados a la ciudadanía, según ámbito institucional (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

### 3.3. Comunicación con la ciudadanía

Se ha analizado el uso de las lenguas en la comunicación con la ciudadanía: tanto la de las instituciones con la ciudadanía como la de la ciudadanía con las instituciones.

#### 3.3.1. Comunicación escrita

En lo relativo a la comunicación escrita, se han analizado las siguientes relaciones:

- Lengua en que las instituciones envían los documentos o escritos oficiales a la ciudadanía.
- Lengua en que las instituciones responden a los textos o escritos presentados en euskera por la ciudadanía.

En general, la mitad del personal elabora escritos dirigidos a la ciudadanía.

##### *Escritos enviados por la institución a la ciudadanía*

El 60 % de los escritos enviados por las instituciones públicas de la CAV a la ciudadanía se encuentran en bilingüe y el 13 % solo en euskera; por tanto, en euskera el 73 %. Superan este porcentaje, los siguientes ámbitos institucionales: ayuntamientos que no son capitales, mancomunidades, diputaciones forales, Gobierno y sus organismos autónomos. Por debajo, en cambio, se encuentran las entidades públicas independientes y especialmente las capitales. También es elevado el dato que corresponde a las instituciones de Gipuzkoa, 88 %.

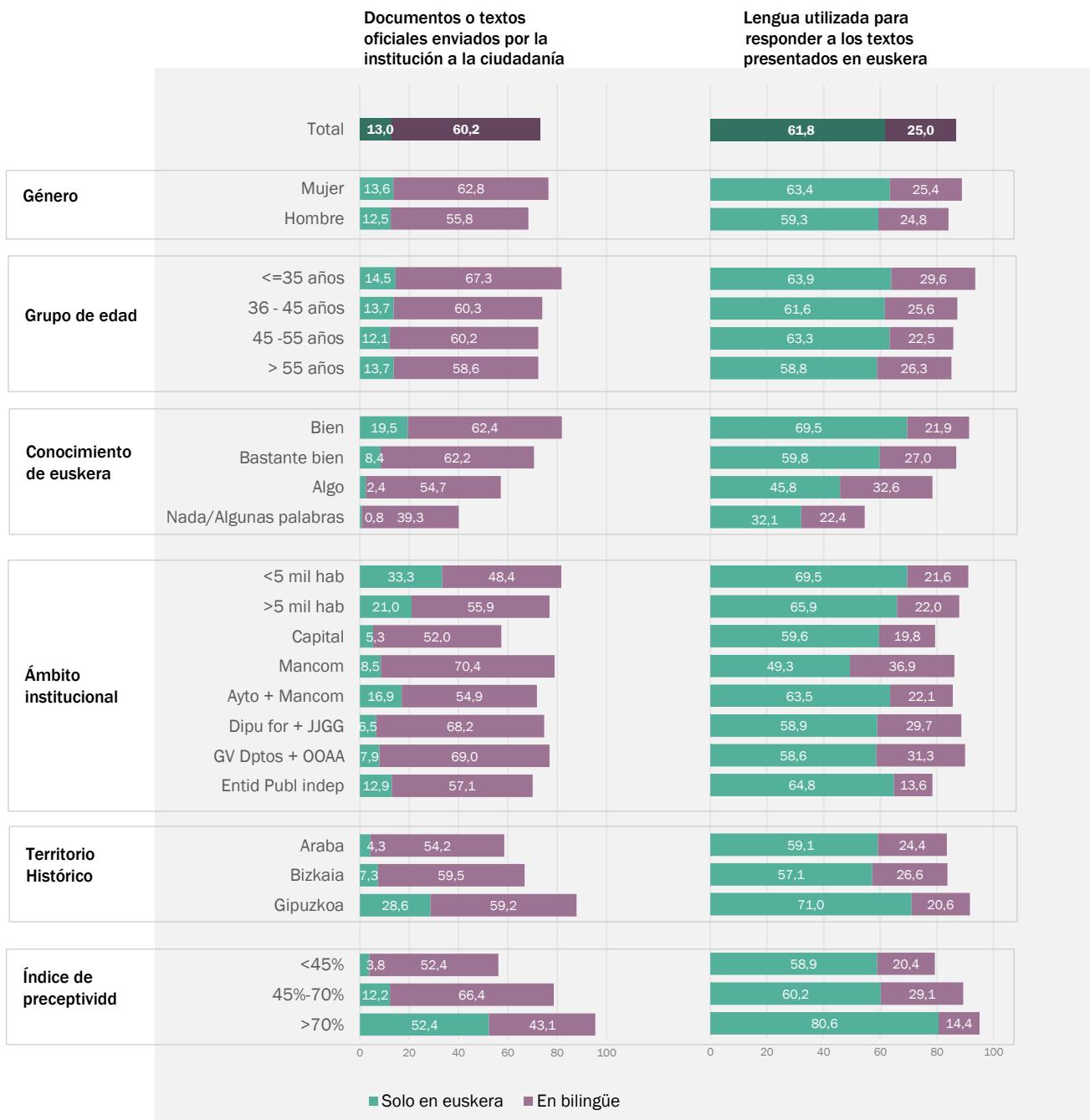
El nivel de conocimiento de euskera es la variable que más influye en el uso; el uso del euskera se garantiza en menos de 6 de cada 10 escritos gestionados bajo la responsabilidad de personas que no tienen suficiente nivel de euskera; en 7 de cada 10 de los gestionados por personas que escriben *bastante bien* y finalmente, en 8 de cada 10 de los gestionados por personas que escriben *bien*. También hay una diferencia de 6 puntos entre hombres y mujeres: en los escritos gestionados por mujeres el uso del euskera es más alto. La edad está ligada al nivel de conocimiento de euskera.

##### *Respuestas a los escritos presentados en euskera por la ciudadanía*

La mayoría de las respuestas, el 62 %, se envía solo en euskera y el 25 % en bilingüe; en total, el 87 %. Superan este porcentaje los siguientes ámbitos institucionales: ayuntamientos que no son capitales, diputaciones forales y Gobierno; por debajo, en cambio, se encuentran las capitales y las entidades públicas independientes. En las instituciones de Gipuzkoa es mayor el porcentaje de escritos enviados solo en euskera (71 %).

Según el perfil del personal, se repiten las tendencias anteriores: por encima de la media se encuentran las personas que declaran escribir bien en euskera, las jóvenes y las mujeres.

**Gráfico 7.** Utilización del euskera (solo en euskera y en bilingüe) en los escritos oficiales enviados a la ciudadanía (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

### 3.3.2. Comunicación oral

También se ha analizado el uso del euskera en la comunicación oral con la ciudadanía, tanto en la comunicación presencial como en la telefónica; entre el personal en puestos de atención al público.—es decir, entre el personal cuya función principal es la atención a la ciudadanía—, y el resto del personal —que mantiene una relación oral con la ciudadanía, pero ésta no constituye la principal tarea del puesto—.

Se les ha preguntado en qué idioma realizan el saludo —antes de que la ciudadanía explice el idioma que desea utilizar—, tanto en la relación presencial como en la telefónica. Y en qué idioma responde la ciudadanía. Se le plantea una escala de 0 a 10, donde 0 es siempre en castellano, y 10 siempre en euskera. Posteriormente, con el fin de facilitar la lectura de los datos, se ha calculado el porcentaje medio del nivel de uso del euskera, multiplicando el porcentaje que corresponde a cada valor, con el valor correspondiente de uso del euskera en la escala de 0 a 10. Así se han calculado los porcentajes medios que aparecen en los gráficos siguientes.

#### a) Puestos de atención al público

Una de cada 5 personas (20 %) trabaja en un puesto de atención al público. Algo más en ayuntamientos y mancomunidades (26 %) y menos en diputaciones forales y departamentos y organismos autónomos del Gobierno (alrededor del 11 %).

Se han analizado los datos obtenidos en la encuesta realizada al personal que trabaja en estos puestos; el idioma en que presta el servicio presencial y el telefónico, distinguiendo:

- La lengua inicial utilizada por el o la trabajadora en el saludo, antes de que la ciudadanía explice la lengua en que desea ser atendida.
- La lengua en que la ciudadanía se dirige a la institución tras escuchar ese primer saludo.

#### *Del personal a la ciudadanía*

En la atención presencial, el indicador de uso del euskera en el saludo a la ciudadanía en los puestos de atención al público es 68 %, y en la atención telefónica 71 %. Pero se observan grandes diferencias según el ámbito sociolingüístico, y no en todas las instituciones está sistematizado que el saludo, la primera palabra a la ciudadanía se realice en euskera. Los indicadores que en la zona más euskaldun (con un índice de preceptividad superior al 70 %) superan el 90 %, descienden hasta el 48 %-52 % en las instituciones de la zona más erdaldun (con un índice de preceptividad inferior al 45 %). Influye la competencia lingüística del personal, porque en la zona más erdaldun el conocimiento de euskera es menor; pero analizando los datos según la edad, se observa que el personal joven, con mayor nivel de euskera, debería utilizar más el euskera en el saludo a la ciudadanía, y no es así: el indicador que corresponde al personal de 46-55 años (alrededor del 75 %), es superior al del personal menor de 46 años (alrededor del 70 % en el saludo presencial). Comparado con la media de la CAV, el indicador que refleja el uso del euskera como lengua inicial en el saludo del personal, es menor en las capitales (55 % en la atención presencial) y en el Gobierno (63 %).

### *De la ciudadanía al personal*

Hay alrededor de 30 puntos de diferencia entre el indicador del saludo inicial en euskera del personal de los puestos de atención al público y el de la ciudadanía. Si el indicador del uso del euskera en el saludo inicial del personal se sitúa en alrededor del 70 %, el de la respuesta de la ciudadanía se sitúa en torno al 40 % —es muy pequeña la diferencia en la atención presencial (40 %) y en la telefónica (41 %). Y es muy significativo que con el personal más joven, la ciudadanía tiende más fácil a hablar en euskera; así, entre menores de 35 años, el indicador que corresponde a la respuesta de la ciudadanía es 17 puntos superior. El personal joven no utiliza más el euskera en el saludo inicial, pero una vez que saludan el euskera, son más los ciudadanos y ciudadanas que continúan la conversación en euskera.

La lengua en que la ciudadanía se dirige a las instituciones públicas está condicionada principalmente por el entorno sociolingüístico: en el entorno menos euskaldun (índice de preceptividad inferior al 45 %), el uso del euskera en la atención presencial es del 23 %; en el entorno intermedio (índice de preceptividad entre 45 % y 70 %) del 45 %, y en el más euskaldun (índice de preceptividad superior al 70 %), del 70 %. Pero la lengua inicial utilizada por el personal y su nivel de conocimiento son claves para que la conversación posterior sea en euskera. El porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el euskera en los puestos de atención al público con personal que habla bien en euskera es 7 puntos superior a la media (47 % en la atención presencial).

En la capitales, diputaciones forales y Gobierno Vasco, el porcentaje de población que continúa en euskera es inferior: 32 %, 33 % y 34 % respectivamente, en la atención presencial. En el Gobierno y en las diputaciones forales, es mayor el uso del euskera en la relación telefónica que en la presencial, al contrario de lo que ocurre en las entidades públicas independientes.

**Gráfico 8.** Utilización oral del euskera en el saludo presencial y telefónico a la ciudadanía del personal de los puestos de atención al público y utilización del euskera en la respuesta de la ciudadanía (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

### b) Puestos que no son de atención al público

A continuación, se muestran los datos que corresponden al personal que aunque no trabaje en puestos de atención al público, sí mantiene relación directa con la ciudadanía. Así, el 35 % del personal mantiene relación presencial y el 45 % telefónica. En los ayuntamientos y mancomunidades, es bastante similar el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que mantiene relación presencial (39 %) y relación telefónica (43 %). En las restantes instituciones, es más frecuente mantener relación telefónica que presencial.

#### *Del personal a la ciudadanía*

Los datos relativos a la utilización del euskera son ligeramente más bajos que en los puestos de atención al público: en la atención presencial, 64 %, y en la telefónica, 66 %. Muy por encima de estas medias se sitúan los ayuntamientos que no son capitales, las mancomunidades y las instituciones de Gipuzkoa.

#### *De la ciudadanía al personal*

Como es lógico, apenas hay diferencia entre el uso del euskera en los puntos de atención al público y en los restantes servicios. En la atención presencial, el uso del euskera de la ciudadanía con personal que no trabaja en un puesto de atención al público es de 42 %, y del 40 % en la atención telefónica. Las diferencias y tendencias según entorno sociolingüístico, territorio histórico y tipo de institución son similares a los observados en los puestos de atención al público: el uso del euskera es mayor en ayuntamientos que no son capitales, mancomunidades y en las instituciones de Gipuzkoa. Menor, en cambio en las capitales, diputaciones forales y Gobierno Vasco.

**Gráfico 9.** Utilización oral del euskera en el saludo presencial y telefónico a la ciudadanía del personal que NO trabaja en puestos de atención al público y utilización del euskera en la respuesta de la ciudadanía (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

**c) Respuesta a la demanda en euskera y comportamiento de quienes no son capaces de atender en euskera**

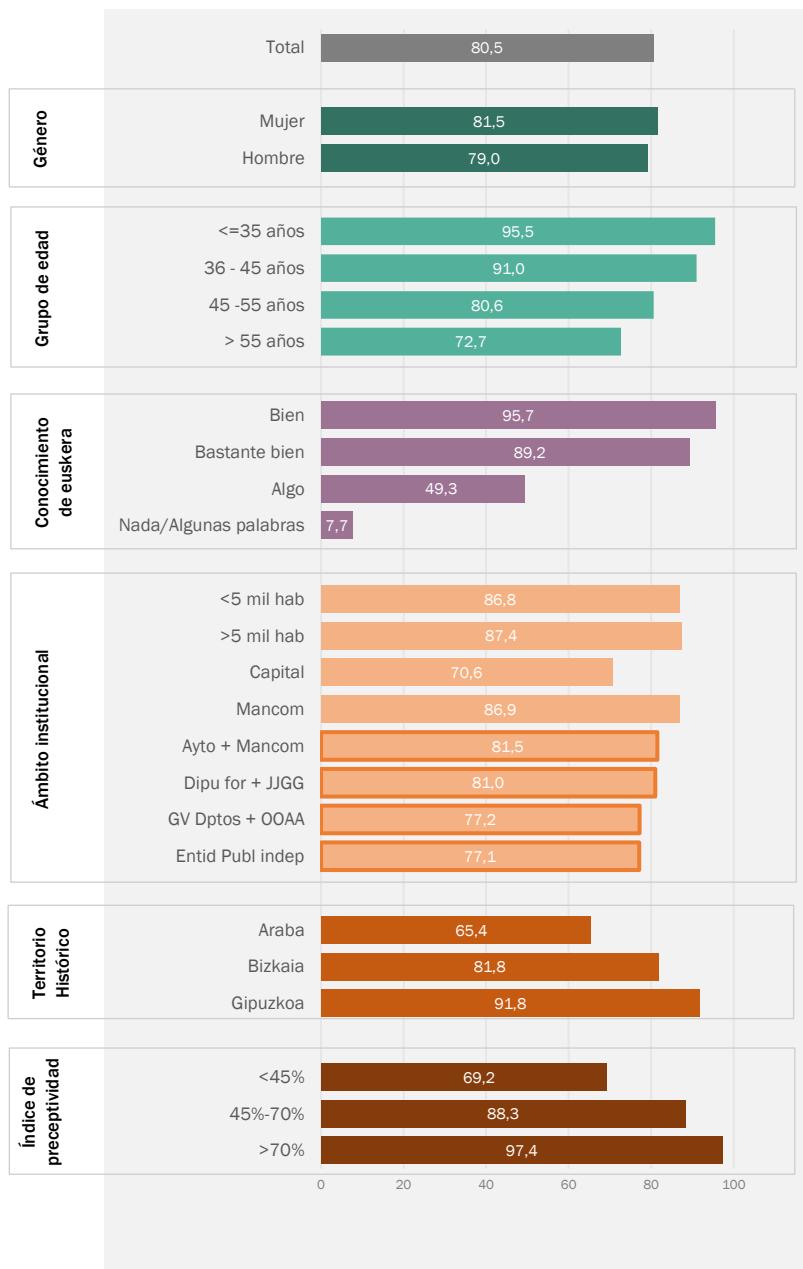
Al personal de las instituciones públicas se le ha preguntado directamente en qué idioma se comunica, tanto presencial como telefónicamente, con la ciudadanía que prefiere la relación en euskera. En ese caso, el uso medio del euskera es del 80 %. De ahí al 100 %, el 20 % restante corresponde a las situaciones en las que no se garantizan los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

El 86 % del personal responde a esta pregunta, algo más en ayuntamientos y mancomunidades (90 %); el resto no mantiene comunicación oral con la ciudadanía.

Según el ámbito institucional, superan esa media del 80 %, los ayuntamientos que no son capitales y las mancomunidades (en torno al 87 %), y las instituciones de Gipuzkoa (92 %). Por debajo, el Gobierno Vasco y las entidades públicas independientes (alrededor el 77 %), y especialmente las capitales (71 %). Las diputaciones forales se sitúan en torno a la media general (81 %)

Respecto a las características del personal, el uso medio del euskera es mayor, principalmente, entre el personal menor de 35 años (96 %). Respecto al género, hay una diferencia de tres puntos a favor de las mujeres (82 %), frente a los hombres (79 %).

**Gráfico 10.** Utilización del euskera del personal con la ciudadanía que se dirige a él en euskera (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

También se ha preguntado al personal que no es capaz de responder en euskera, qué hace cuando un ciudadano o ciudadana se dirige a él/ella en esa lengua.

En general, el 68 % del personal responde que sí son capaces de atender a la ciudadanía en euskera. El restante 32 % se distribuye del siguiente modo:

- Un 14 % ofrece a la ciudadanía continuar en euskera, aunque él/ella responda en castellano.
- Un 6 % solicita a la ciudadanía que continúe en castellano.
- Un 5 % responde que la ciudadanía es atendida por otra persona que sí sabe euskera; en algunas instituciones ya existe un protocolo para ello (3 %), en otras en cambio, no (2 %).
- El restante 7 % ha respondido “otra opción”: hay quien sigue en euskera, pero pasando de vez en cuando al castellano (“cuando es un idioma muy técnico”, “lo que hay que explicar es muy importante”, “no le entiendo bien”...) Otros intercalan ambos idiomas, y también hay casos en los que afirman que nunca les ha sucedido.

Considerando sólo al personal que no es capaz de atender a la ciudadanía en euskera (32 %), se observa que 2 cada 10 le solicitan que hable en castellano, otros 2 no han concretado cómo actúan, 4 le ofrecen continuar en euskera, aunque él o ella responda en castellano y 2 adoptan alguna medida para que pueda ser atendida en euskera, con ayuda de sus compañeros y compañeras.

Según el ámbito institucional y el territorio histórico, se observa que en los ayuntamientos de las capitales y en las instituciones de Bizkaia y Araba, es superior el porcentaje de trabajadores/as que ofrecen a la ciudadanía continuar en euskera, aunque ellos/as respondan en castellano. El porcentaje que afirma que en la institución hay un protocolo establecido para estos casos es superior en el Gobierno Vasco, en las diputaciones forales y en las instituciones de Araba.

**Tabla 7. Comportamiento lingüístico del personal que no está capacitado para atender a la ciudadanía en euskera (%)**

			Comportamiento del personal no capacitado para atender en euskera						
			Le pido que me hable en castellano (%)	Le pido que me hable en euskera aunque yo conteste en castellano (%)	Existe un protocolo establecido y le responde otro compañero/a (%)	No existe ningún protocolo, pero pido a un compañero/a que le atienda (%)	No corresponde. Estoy capacitado/a para atender en euskera (%)	Otros (%)	Total (%)
<b>Total</b>			6,1	13,9	2,9	2,1	67,8	7,1	100,0
<b>Perfil del personal</b>	Género	Mujer	3,7	15,8	3,1	2,5	67,2	7,6	100,0
		Hombre	10,0	11,3	2,5	1,6	69,0	5,5	100,0
	Grupo de edad	<= 35 años	2,4	4,6	1,3	0,0	90,7	1,0	100,0
		36-45 años	1,9	8,5	0,9	0,5	84,0	4,1	100,0
		46-55 años	5,3	14,4	2,6	1,7	67,3	8,8	100,0
		>55 años	9,9	17,3	4,8	4,2	57,0	6,9	100,0
	Conocimiento de euskera	Bien	1,2	0,9	0,2	0,5	94,0	3,2	100,0
		Bastante bien	1,3	13,3	1,2	1,3	73,8	9,1	100,0
<b>Ámbito institucional</b>		Algo	12,5	49,8	7,6	5,4	11,1	13,7	100,0
		Nada/ Algunas palabras	46,4	12,0	19,1	10,2	0,2	12,1	100,0
	< 5 mil hab		9,2	8,9	0,6	2,3	74,6	4,4	100,0
	> 5 mil hab		4,9	11,9	1,5	1,2	75,4	5,1	100,0
	Capital		8,4	18,8	1,7	3,2	58,8	9,1	100,0
	Mancom		9,2	11,4	0,4	0,7	73,6	4,7	100,0
	Ayto+Mancom		6,7	14,1	1,5	2,0	69,4	6,4	100,0
	Dip. Forales + JJGG		5,0	12,8	4,4	1,9	69,9	6,0	100,0
<b>Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos</b>	GV Dptos y OOAA		5,2	15,4	4,9	3,4	61,8	9,3	100,0
	Entid Publ Independientes		9,2	12,5	3,7	1,2	65,5	6,5	100,0
	Territorio histórico	Araba	9,4	20,2	6,8	4,1	49,4	10,2	100,0
		Bizkaia	6,9	16,4	1,8	1,7	67,0	6,2	100,0
		Gipuzkoa	2,7	4,5	0,1	0,8	88,4	3,6	100,0
<b>Índice de precipitividad</b>	<%45		9,8	22,3	4,6	3,4	51,3	8,6	100,0
	%45-%70		3,6	9,0	0,9	1,0	80,0	5,4	100,0
	>%70		3,2	0,2	0,0	0,2	95,5	0,8	100,0
<b>Total</b>			6,2	13,7	2,4	1,9	69,6	6,3	100,0

Fuente: Siadeco, 2022

## 4. Lengua de trabajo

Una vez analizada la actividad hacia el exterior, se ha procedido a analizar la actividad interna de las instituciones públicas; qué lengua se utiliza en las relaciones internas y cómo se gestionan. Se han utilizado dos fuentes de información, la del personal trabajador y la de las personas responsables o interlocutoras de las instituciones, a las que además de datos acerca de su comportamiento lingüístico, se les ha solicitado su opinión.

### 4.1. Paisaje lingüístico interior, soportes comunicativos y lengua de los procedimientos administrativos

A través de las personas interlocutoras de la entidad, se ha recogido información acerca del paisaje lingüístico interior de los edificios y de la lengua utilizada en las comunicaciones internas.

#### *Paisaje lingüístico asociado al trabajo*

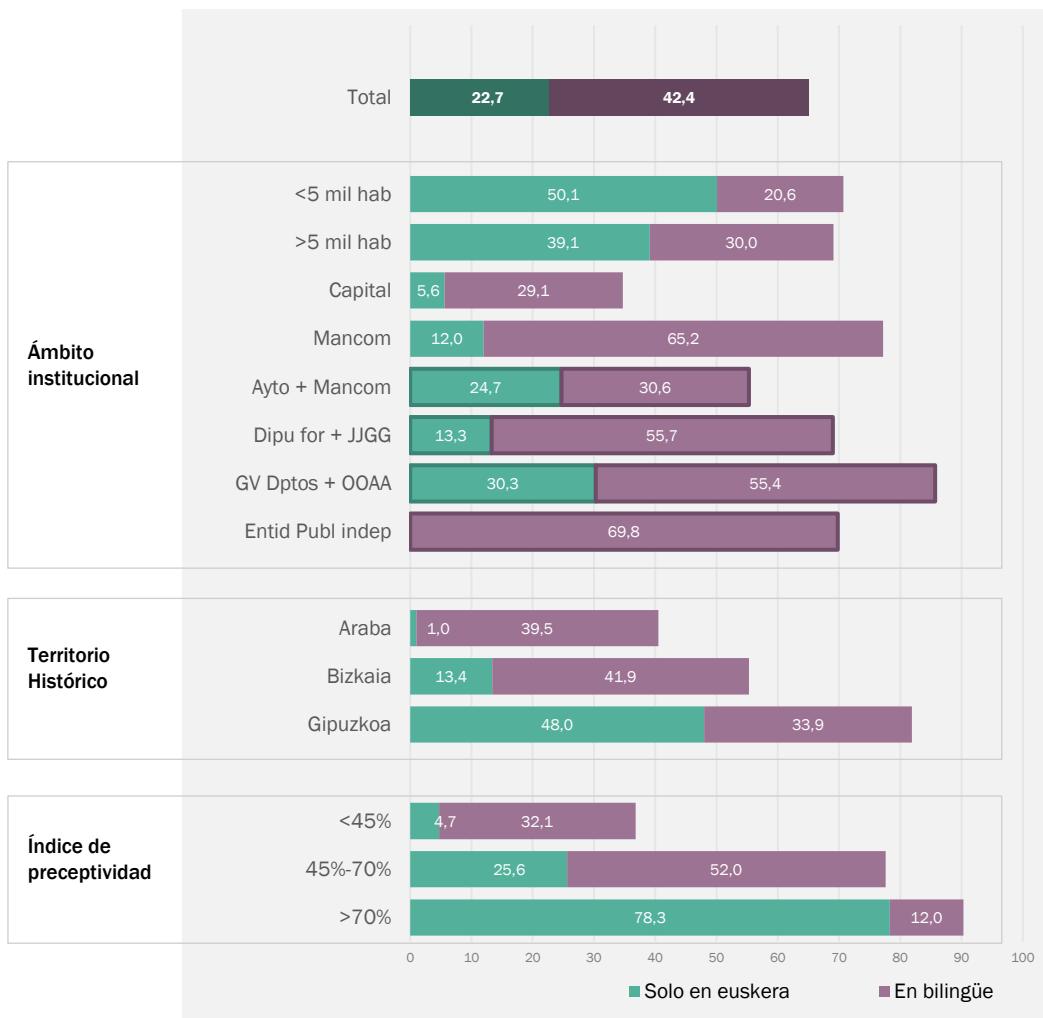
Se han tenido en cuenta los elementos que componen el paisaje lingüístico interior de los edificios (dirigido al personal): rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas y documentos en red o en soporte informático.

Y los resultados obtenidos en la evaluación son los siguientes:

- En el conjunto de las instituciones públicas, de media, el 42 % de los elementos del paisaje lingüístico interior se encuentra en bilingüe y el 23 % solo en euskera. Sumando ambos, el 65 %.
- Según el ámbito institucional, el porcentaje de elementos únicamente en euskera es mayor en el Gobierno Vasco (30 %), y principalmente, en ayuntamientos que no son capitales (50 %). La rotulación en bilingüe destaca en cambio (más del 50 %) en las entidades públicas independientes (70 %), en el Gobierno Vasco (65 %), en las mancomunidades (65 %) y en las diputaciones forales (56 %). Los peores datos corresponden a los ayuntamientos de las capitales, en los que casi dos de cada tres elementos del paisaje lingüístico interior se encuentran solo en castellano (65 %)
- En las instituciones de Gipuzkoa, el 82 % está en euskera o en bilingüe, en las de Bizkaia el 55 % y en las de Araba el 41 %.

Todos los datos se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico 11.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en el paisaje lingüístico interior (% medio)



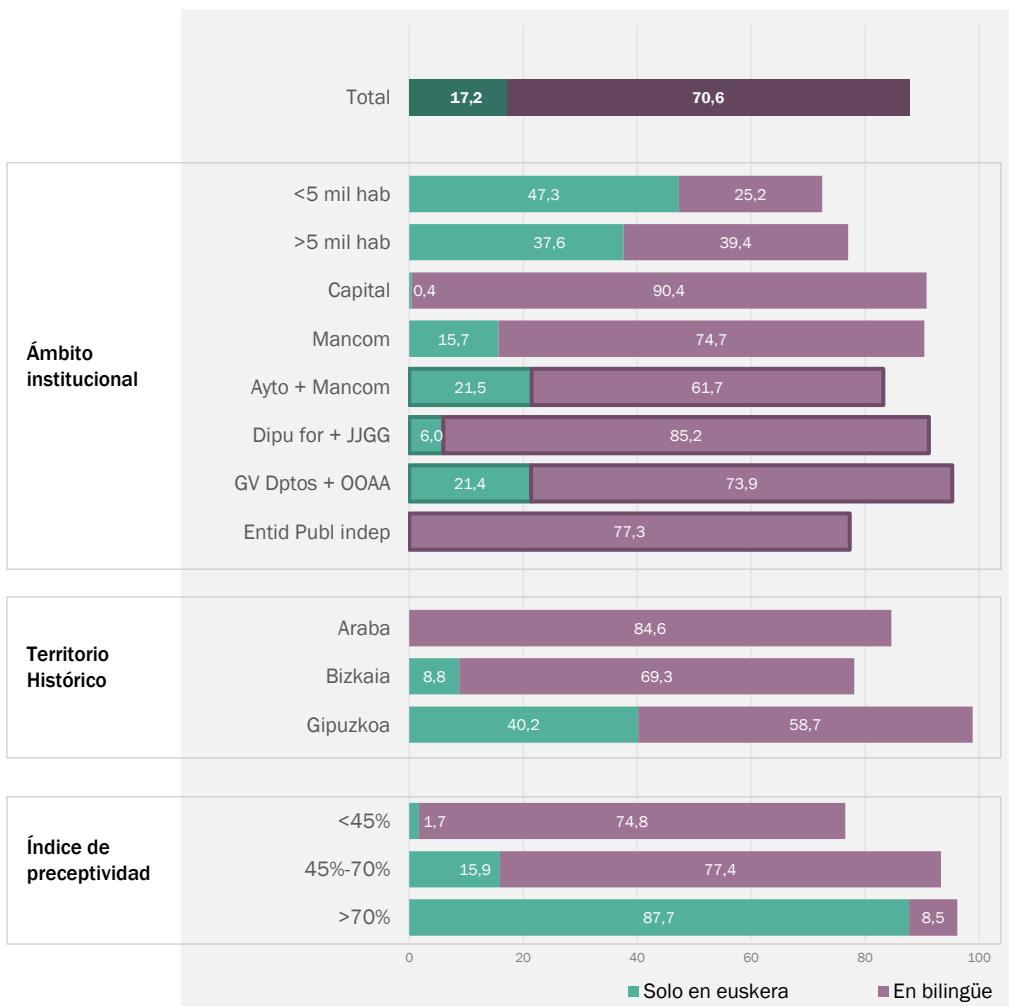
Fuente: Siadeco, 2022.

### *Soportes de información y comunicación interna*

Se han tenido en cuenta los siguientes tipos de soportes: tablones de anuncios y avisos internos, buzón de sugerencias, intranet, hojas informativas, notificaciones enviadas al personal por correo electrónico y circulares informativas.

La mayoría de estos elementos se encuentran en bilingüe (71 %) y en euskera (17 %). Y en general, las tendencias se repiten. La presencia de soportes de información internos escritos únicamente en euskera es mayor en los ayuntamientos más pequeños (47 %), en los mayores de 5 mil habitantes (38 %) y en el Gobierno Vasco (21 %). La presencia de los elementos bilingües es menor en los ayuntamientos de municipios inferiores a 5 mil habitantes y en los mayores de 5 mil (25 % y 39 % respectivamente). El bilingüismo predomina principalmente en las capitales (90 %), diputaciones forales (85 %), entidades públicas independientes (77 %) y Gobierno Vasco (74 %).

**Gráfico 12.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los soportes de información y comunicación interna (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

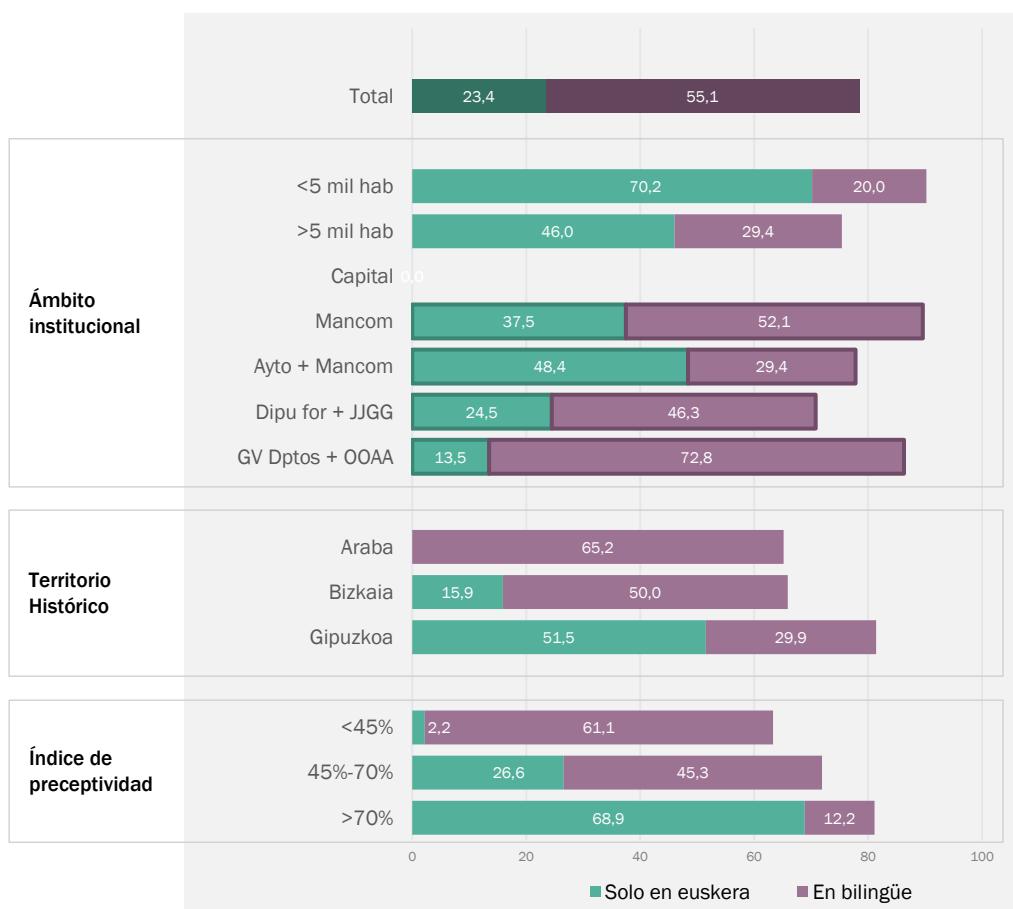
### *Lengua de los procedimientos administrativos internos*

A las personas interlocutoras de la entidad se les ha preguntado si en su entidad se recoge sistemáticamente información sobre la lengua oficial utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos y —en caso de que lo hagan—, en qué lengua se llevan a cabo estos procedimientos. Una de cada tres entidades (32 %) realiza el seguimiento de la lengua utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos.

Comparando estos datos con los obtenidos en los dos apartados anteriores (paisaje lingüístico interior y soportes de información y comunicación interna), se observan que están entre los primeros y los segundos: de media, más de la mitad se gestionan en bilingüe (55 %) y casi una cuarta parte solo en euskera (23 %). El resto, solo en castellano (22 %).

Exclusivamente en euskera, se gestionan más en los ayuntamientos pequeños (70 %), en general en las instituciones de Gipuzkoa (52 %) y en los ayuntamientos mayores de 5 mil habitantes que no son capitales (46 %). En bilingüe, notablemente más en el Gobierno Vasco (73 %). Las instituciones en que es mayor el peso de los procedimientos exclusivamente en castellano son en general, instituciones de Araba y Bizkaia (34 %) y diputaciones forales (29 %).

**Gráfico 13.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los procedimientos administrativos internos (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

## 4.2. Práctica escrita

Al personal se le ha preguntado, por una parte, en qué idioma se traman los documentos o escritos internos que están bajo su responsabilidad —informes, memorias, documentos de reuniones y otros escritos—, y por otra, en qué idioma se encuentran los documentos utilizados en las reuniones de trabajo —convocatorias, actas e informes—. El 55 % del personal afirma redactar comunicaciones oficiales en su trabajo; es mayor el porcentaje que maneja documentos escritos utilizados en reuniones de trabajo (68 %).

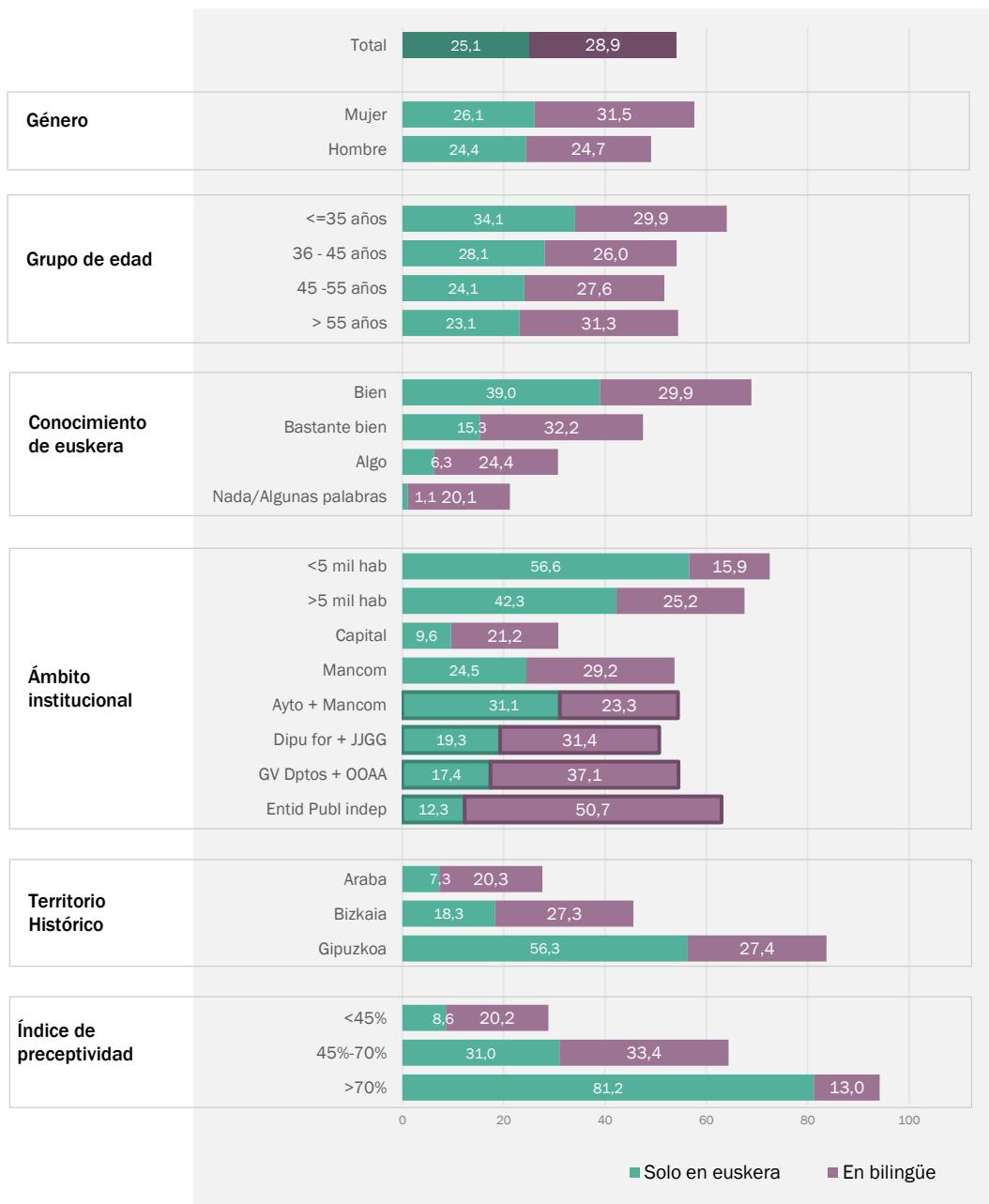
### *Documentos oficiales internos*

De media, en los documentos internos de las instituciones, el 54 % se escribe en euskera o en bilingüe; el 25 % en euskera y algo más (29 %) en bilingüe. Por lo tanto, el 46 % solo en castellano. En los ayuntamientos pequeños (57 %), en los mayores de 5 mil habitantes (42 %) y en general, en las instituciones de Gipuzkoa (56 %) es mayor el porcentaje de documentos solo en euskera. En cambio, en las diputaciones forales (31 %), en el Gobierno Vasco (37 %) y especialmente en las entidades públicas independientes (51 %), el de documentos en bilingüe. En los ayuntamientos de las capitales (69 %) y en las instituciones de Araba (72 %) alrededor de 7 de cada 10 documentos oficiales internos se redactan exclusivamente en castellano.

El perfil de la persona trabajadora también incide en el uso del euskera. Partiendo de que en general, de media, el 54 % de los documentos se redactan solo en euskera o en bilingüe, es mayor el uso del euskera entre personas menores de 35 años (64 %), capaces de escribir bien en euskera (69 %) y mujeres (58 %).

Todos los datos se muestran en el siguiente gráfico.

**Gráfico 14.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los documentos oficiales internos (% medio)



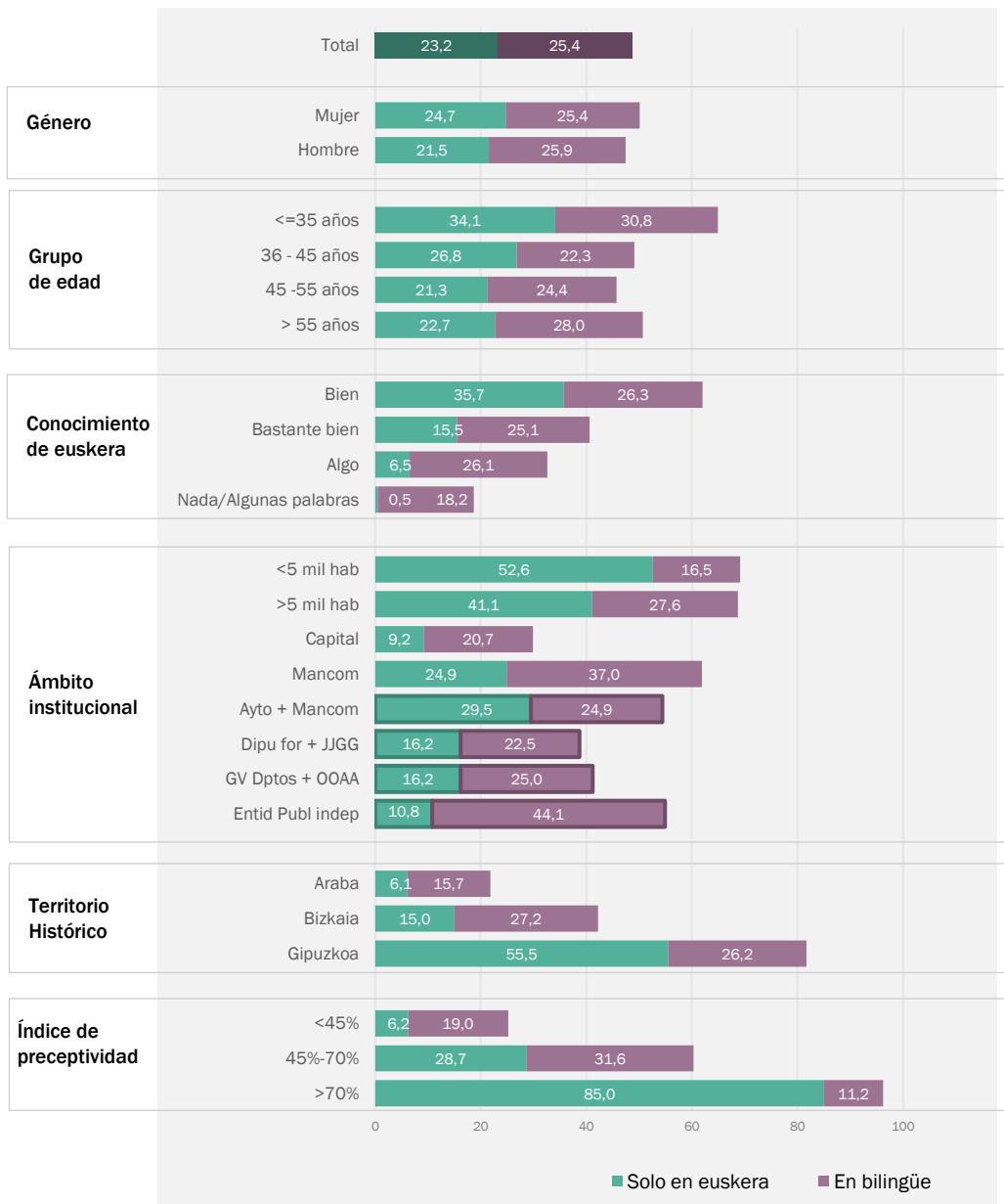
Fuente: Siadeco, 2022.



#### *Documentos de reuniones de trabajo*

La mayor parte de la documentación de las reuniones de trabajo utilizada por el personal se encuentra sólo en castellano (52 %); algo menos de un 25 % en euskera (23 %) y otro tanto en bilingüe (25 %). El porcentaje de la documentación solo en castellano es mayor en los ayuntamientos de las capitales (70 %), en las diputaciones forales (61 %) y en el Gobierno Vasco (59 %); el de la documentación solo en euskera, en ayuntamientos pequeños y en mayores de 5 mil habitantes (53 % y 41 % respectivamente). Según el perfil de la persona trabajadora, las tendencias se repiten: manejan más documentos de reuniones en euskera las personas que se desenvuelven bien en euskera (62 % en euskera o en bilingüe), las más jóvenes (65 %) y las mujeres (50 %).

**Gráfico 15. Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en la documentación de las reuniones de trabajo (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2022.

#### 4.3. Práctica oral

En el análisis de la comunicación interna, también se ha estudiado la práctica oral, a través de las siguientes variables:

- Comunicación oral entre compañeros/as de trabajo, en la relación presencial y telefónica.
- Lengua de las reuniones de trabajo: en qué idioma realizan las reuniones.

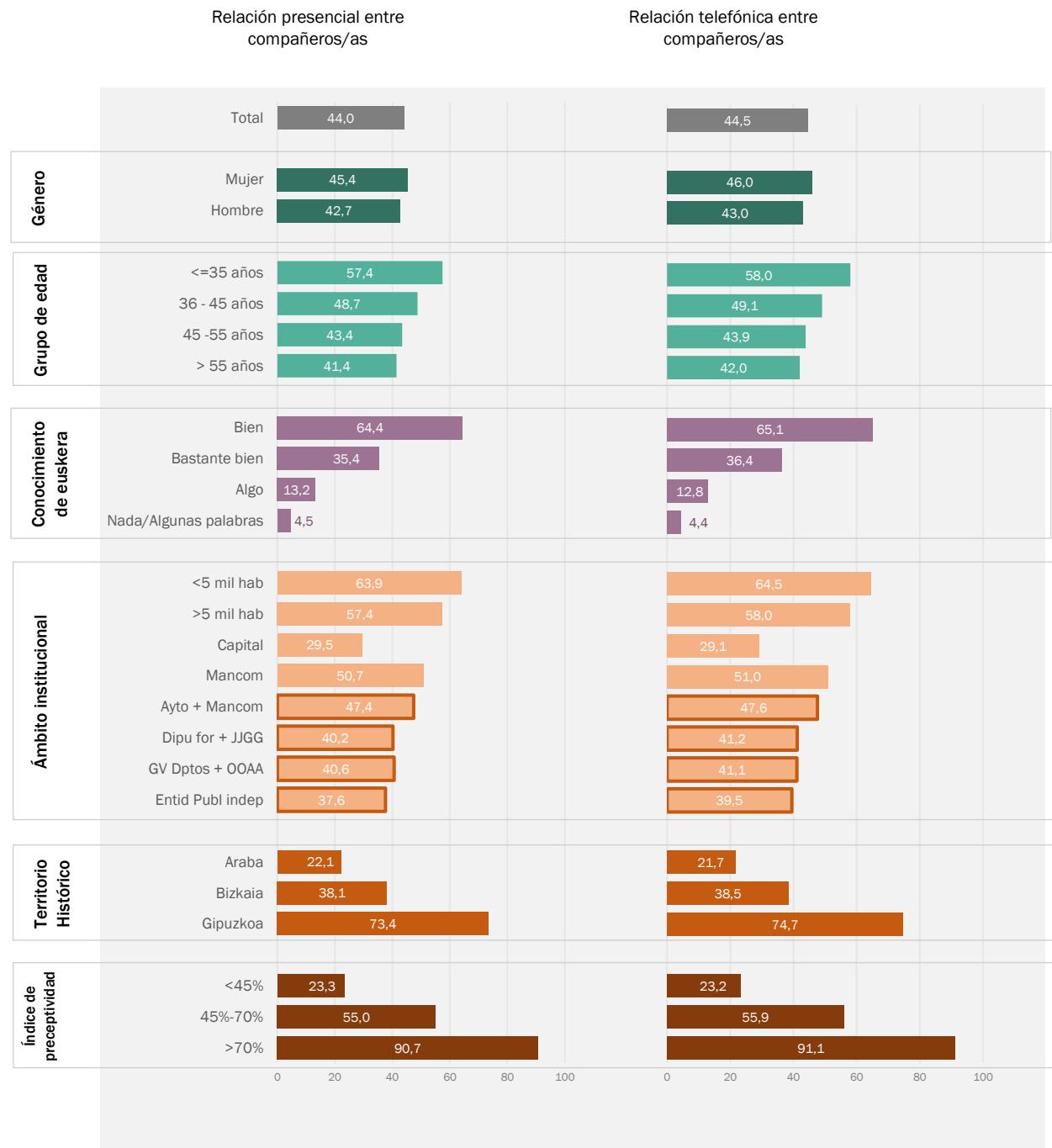
Realizan reuniones de trabajo 3 de cada cuatro trabajadores/as (77 %); algo más en ayuntamientos y mancomunidades (83 %) y en entidades públicas independientes (85 %). Y menos en diputaciones forales y juntas generales (72 %) y en departamentos y organismos autónomos del Gobierno Vasco (66 %).

##### *Comunicación oral entre compañeros/as, presencial y telefónica*

No se aprecian diferencias según la comunicación se realice presencialmente o por teléfono; dado que se trata de personas que se conocen entre sí, los hábitos lingüísticos están ya consolidados. Los datos son los siguientes:

- Los porcentajes medios de uso del euskera son: 44,5 % en la comunicación telefónica y 44 % en la presencial.
- Entre compañeros/as, se utiliza más el euskera en los ayuntamientos pequeños (64 %), en los mayores de 5 mil habitantes (57 %), en las mancomunidades (51 %) y en las instituciones de Gipuzkoa (73 %). Y menos, en cambio, en el Gobierno Vasco (41%), en las diputaciones (40 %), en las entidades públicas independientes (38 %) y especialmente en las capitales (30 %).
- El mayor uso del euskera se produce entre las personas que lo hablan bien (64 %) y en las menores de 35 años (57 %). Subrayar el descenso que se da en el uso del euskera entre quienes hablan *bien* euskera (57 %), y quienes lo hablan *bastante bien* (35 %)

**Gráfico 16.** Utilización del euskera en la relación oral entre compañeros/as, presencialmente y por teléfono (% medio)

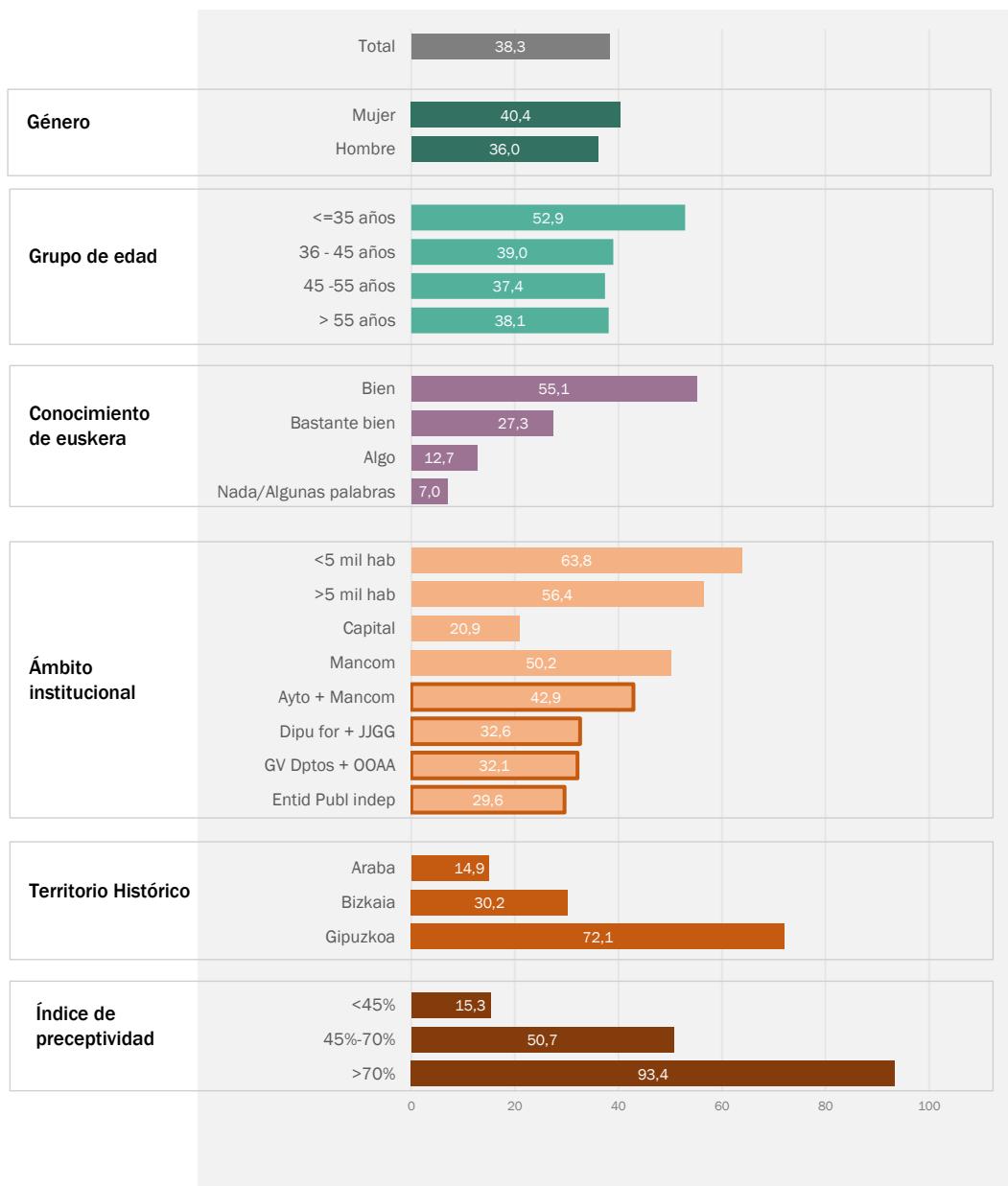


Fuente: Siadeco, 2022.

### *Lengua utilizada en las reuniones de trabajo*

En las reuniones de trabajo, el uso del euskera en el conjunto de las instituciones de la CAV (38 %) es menor que entre compañeros y compañeras de trabajo. Pero ese descenso se debe a la disminución del uso del euskera en las capitales y en las entidades supramunicipales. En los ayuntamientos, tanto en los pequeños como en los de más de 5 mil habitantes, el uso medio del euskera en las reuniones de trabajo es bastante similar al que se utiliza entre compañeros/as, 64 % y 56 % respectivamente. En cambio, en las capitales (21 %), en las entidades públicas independientes (30 %), en el Gobierno Vasco (32 %) y en las diputaciones forales (33 %) en las reuniones se utiliza el euskera menos que entre compañeros/as. También son notables las diferencias territoriales: 72 % en Gipuzkoa, 30 % en Bizkaia y 15 % en Araba. El grado de conocimiento de euskera del personal también influye, como se observa en el siguiente gráfico.

**Gráfico 17.** Utilización oral del euskera en las reuniones de trabajo (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

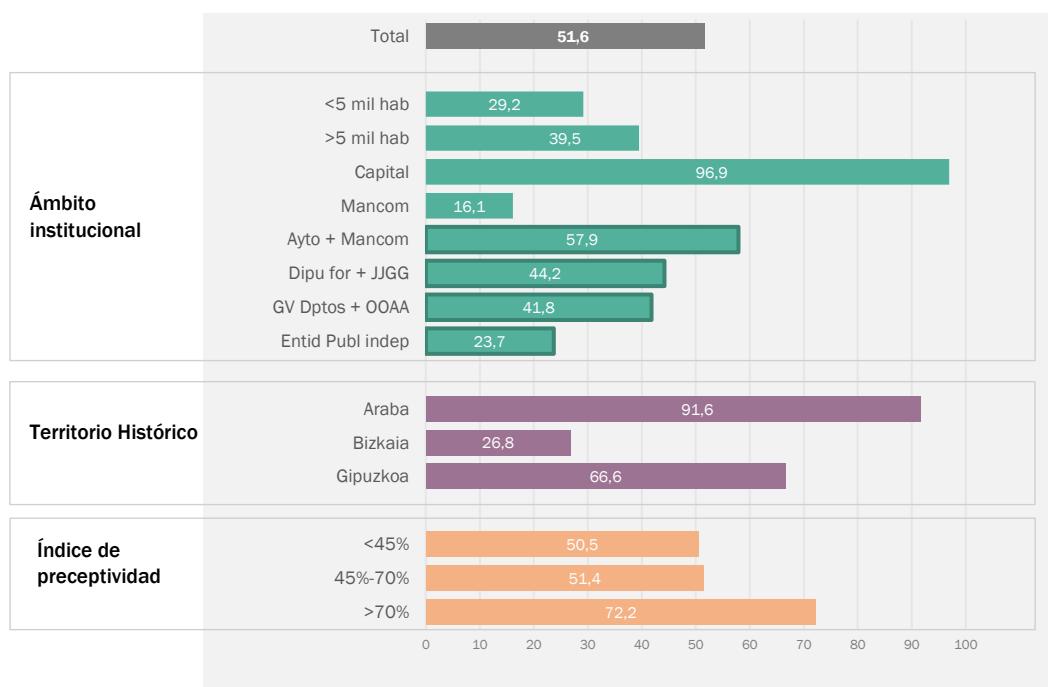
#### 4.4. Recursos informáticos

##### *Versiones en euskera de los programas informáticos*

A las personas interlocutoras de la entidad se les ha preguntado, cuántas de las personas que trabajan en la entidad utiliza recursos informáticos —PCs, ordenadores portátiles, tablets, teléfonos móviles— y de ellas, qué porcentaje tiene instaladas versiones en euskera de los programas utilizados. 8 de cada 10 interlocutores ha respondido a esta pregunta.

Casi todos los puestos de los ayuntamientos de las capitales<sup>1</sup> tienen instaladas las versiones en euskera de los programas informáticos (97 %), pero no en las restantes instituciones. Los porcentajes son claramente más reducidos en las mancomunidades (16 %), en las entidades públicas independientes (24 %) y en los ayuntamientos pequeños (29 %). Aunque los porcentajes son más elevados, en el Gobierno Vasco (42 %) y en las diputaciones forales (44 %) los puestos que cuentan con programas informáticos en euskera no alcanzan el 50 %.

**Gráfico 18. Puestos en que están instaladas versiones en euskera de los programas informáticos (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2022.

<sup>1</sup> Estos datos corresponden a Donostia y a Vitoria-Gasteiz, ya que el Ayuntamiento de Bilbao no ha especificado qué porcentaje de puestos tienen instalados versiones en euskera

### *Uso de las aplicaciones informáticas en euskera*

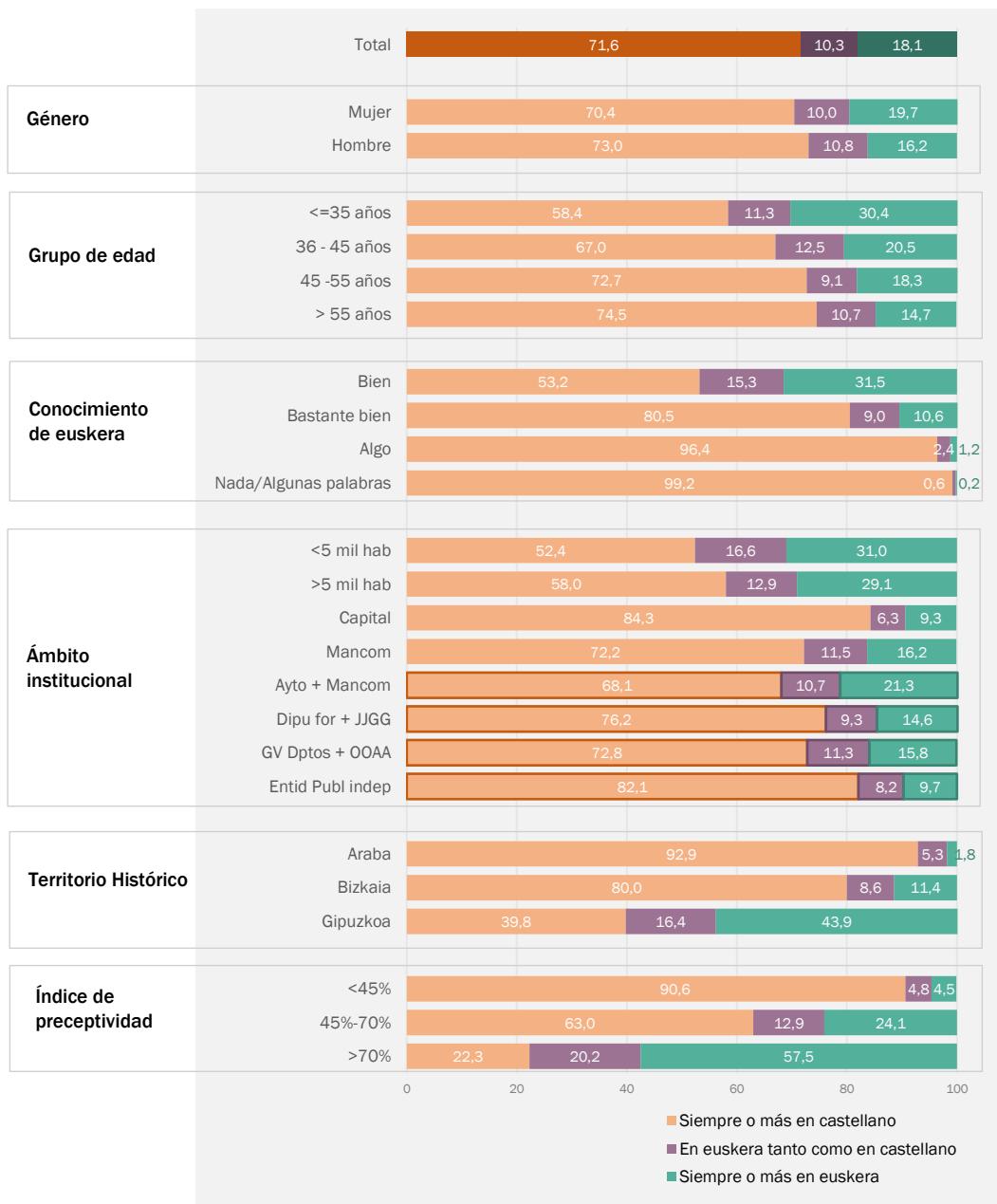
Para agregar a la información facilitada por la persona interlocutora de la entidad, se ha preguntado al personal que utiliza recursos informáticos en su trabajo, con qué frecuencia utiliza los programas y aplicaciones informáticas en euskera.

Más de 7 de cada 10 (72 %) los utiliza siempre o más frecuentemente en castellano, el 18 % siempre o más frecuentemente en euskera y el restante 10 % con la misma frecuencia en euskera y en castellano.

Los ámbitos institucionales en que el porcentaje de trabajadores/as que utiliza con mayor frecuencia las versiones en castellano es superior a la media son: las capitales (84 %), las diputaciones forales (76 %), las entidades públicas independientes (82 %) y las instituciones de Araba (93 %). En el otro extremo, es mayor el porcentaje de quienes utilizan principal o exclusivamente las versiones en euskera en los ayuntamientos pequeños (31 %), en los mayores de 5 mil habitantes (29 %) y en general, en las instituciones de Gipuzkoa.

Según el perfil del personal, se aprecian diferencias según las mismas variables que en apartados anteriores: el uso de las versiones en euskera es mayor entre quienes saben bien euskera y entre las personas más jóvenes (alrededor del 31 %).

**Gráfico 19.** Lengua de los programas informáticos utilizados en el trabajo (%)



Fuente: Siadeco, 2022.

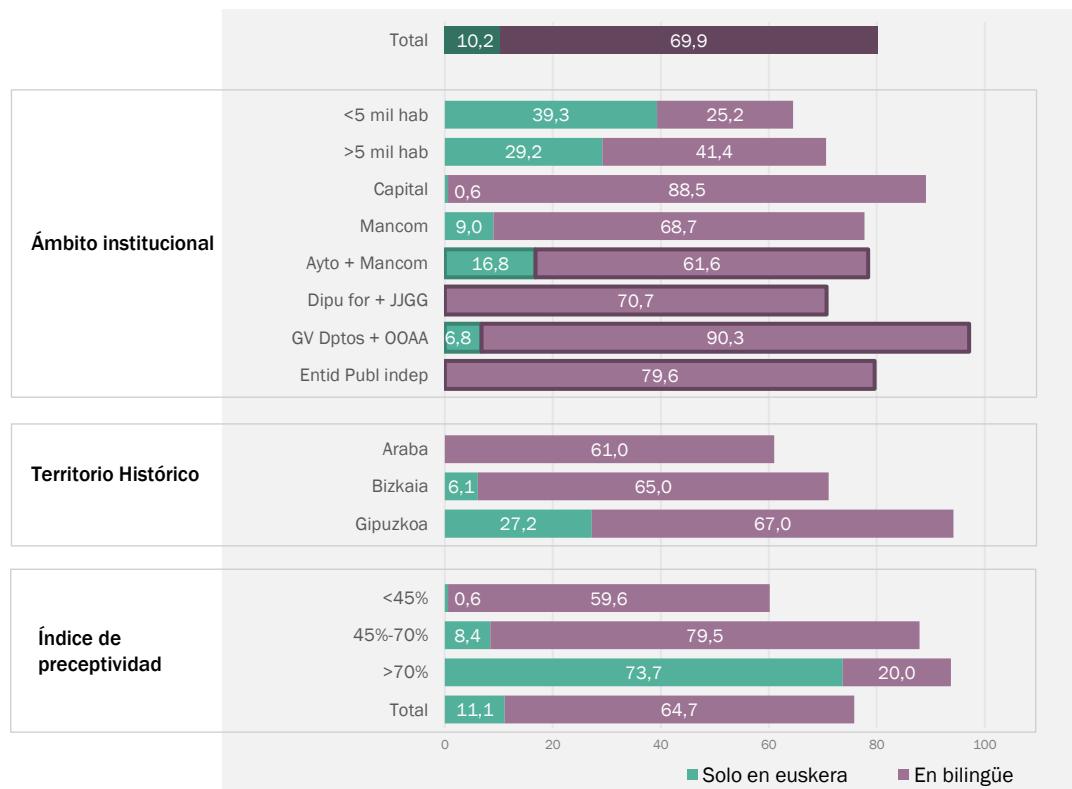
## 4.5. Gestión y formación del personal

### *Documentación relativa a la gestión del personal*

A través de las personas interlocutoras de la entidad se han recogido los datos relativos al idioma utilizado en los impresos, documentos y comunicaciones utilizadas por la entidad en la gestión de su personal: protocolos para el personal de nueva incorporación, contratos de trabajo y otros documentos legales, informes internos relacionados con el puesto de trabajo o con el funcionamiento interno de la entidad, así como comunicaciones de mayor difusión —oferta de puestos de trabajo, comunicaciones postales, calendario laboral,...—, etc.

La mayor parte de este tipo de documentación se encuentra en bilingüe; en la administración pública de la CAV, de media, el 70 % de los documentos y comunicaciones utilizados en la gestión de personal se encuentre en bilingüe. El 10 % solo en euskera y el restante 20 % solo en castellano. El criterio de que esta documentación sea bilingüe está más extendido en las capitales, en el Gobierno Vasco y en las entidades públicas independientes donde, de media, la documentación que se encuentra en ambos idiomas ronda el 90 %. Por el contrario, en los ayuntamientos, y sobre todo en los más pequeños, es más habitual que esté en un solo idioma. Así, en los ayuntamientos de municipios menores de 5 mil habitantes, de media, el 35 % de la documentación se halla solo en castellano, y en los mayores de 5 mil —excluyendo las capitales—, el 29 %. Según el territorio histórico, los datos medios de las instituciones de Gipuzkoa difieren de los de Araba y Bizkaia.

**Gráfico 20.** Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en los documentos y comunicaciones relativos a la gestión de personal (% medio)



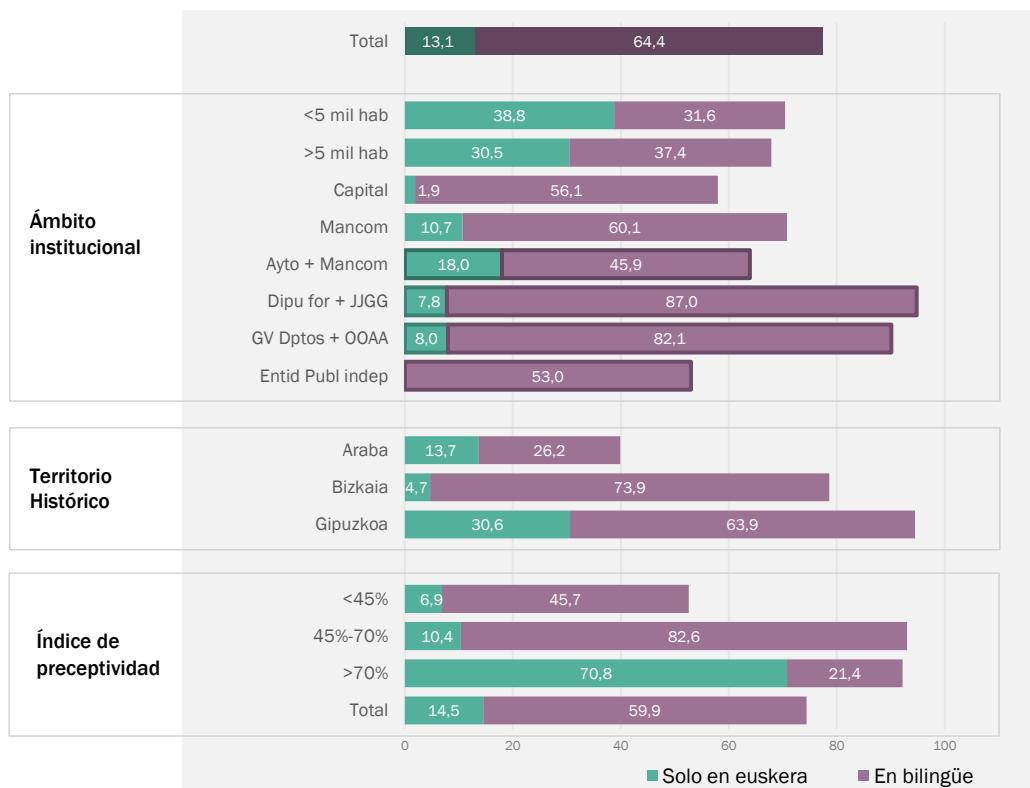
Fuente: Siadeco, 2022.

### *Documentación relativa a los cursos de formación*

La utilización del euskera en la documentación relativa a la formación del personal —convocatorias de cursos, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para la gestión, etc.—, es algo menor que la observada en la documentación relativa a la gestión del personal.

En general, de media, el 64 % se halla en bilingüe, el 13 % solo en euskera y el restante 23 % solo en castellano. El porcentaje de documentación en bilingüe es mayor en el Gobierno Vasco (82 %) y en las diputaciones forales (87 %). Estos datos los han facilitado las personas interlocutoras de la entidad.

**Gráfico 21.** Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en la documentación relativa a la formación del personal (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

### *Cursos de formación recibidos por el personal*

Se ha preguntado directamente al personal en qué idioma ha recibido la formación laboral en los últimos 12 meses. El porcentaje que ha participado en algún curso o sesión formativa en este periodo asciende al 62 %.

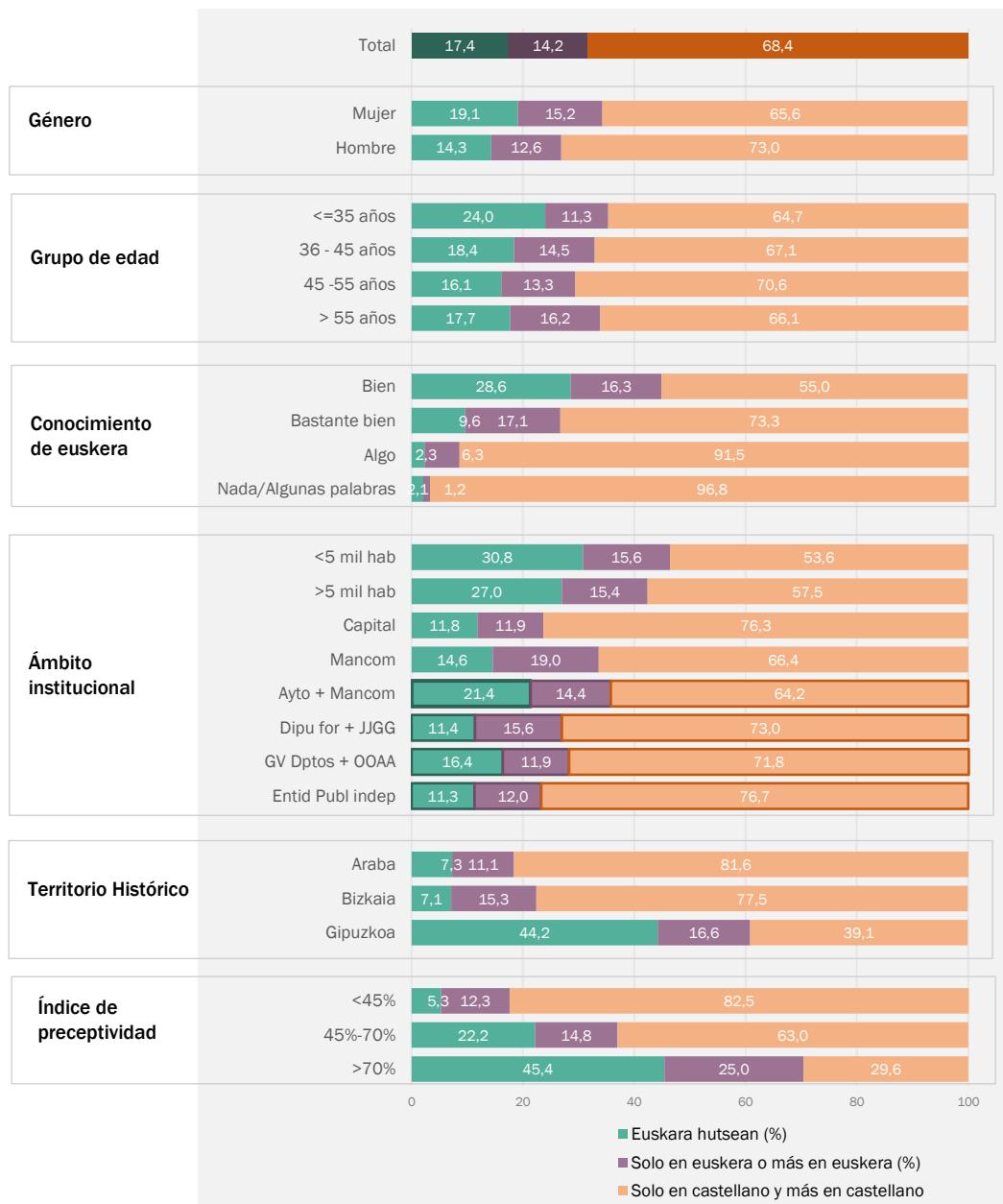
**Tabla 8.** Personal que ha participado en algún curso o sesión formativa en los últimos 12 meses (%)

	Total	%
Ámbito institucional	Total	62,4
	< 5 mil hab	62,9
	> 5 mil hab	60,7
	Capital	57,1
	Mancom	67,0
	Ayto + Mancom	59,8
	Dipu for + JJGG	70,9
	GV Dptos + OOAA	59,2
Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Entid Publ indep	60,9
	Territorio Histórico	57,9
		Araba
		Bizkaia
		Gipuzkoa
	Índice de preceptividad	66,7
		<45%
		61,3
	>70%	59,4
	Total	65,4
		68,6
		63,2

Fuente: Siadeco, 2022

Pero el idioma utilizado en la documentación relativa a la gestión de la formación no coincide con el idioma en que el personal ha recibido la formación. El personal de la administración recibe la formación principalmente en castellano; dos de cada tres (68 %) responde que la ha recibido sólo o principalmente en castellano, el 17 % sólo o principalmente en euskera y el restante 14 % tanto en euskera como en castellano. La mayor diferencia se aprecia en los ayuntamientos más pequeños, en los que el 31 % del personal ha recibido la formación principalmente en euskera; en cambio, en las instituciones más grandes (capitales, diputaciones, Gobierno Vasco y entidades públicas independientes) se utiliza más el castellano. En cualquier caso, los datos son más positivos en las instituciones ubicadas en los municipios más euskaldunes: en Gipuzkoa y en las instituciones con un índice de preceptividad superior al 70 %, la formación en euskera supera a la de castellano.

**Gráfico 22.** Lengua en que el personal ha recibido las sesiones o cursos de formación laboral (%)



Fuente: Siadeco, 2022.

#### 4.6. Comunicaciones externas con otras instituciones públicas y con empresas privadas

##### *Documentos enviados*

Para analizar el idioma en que las instituciones envían los documentos se han distinguido tres tipos de destinatarios: otros organismos de la administración pública (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno...), empresas privadas (proveedoras de productos y servicios, entidades financieras y personas jurídicas clientes,) y otras entidades privadas (aliados, entidades colaboradoras,...).

Así, se ha preguntado a las y los trabajadores si les corresponde redactar o gestionar ese tipo de documentos, y en caso de que sea así, en qué idioma se envían.

**A otras entidades públicas:** 2 de cada 5 personas encuestadas (42 %) escriben o gestionan este tipo de documentos, y a la pregunta de en qué idioma se envían a otras entidades de la administración pública, las respuestas son las siguientes: de media, el 23 % se envía euskera, el 45 % en bilingüe y el 32 % en castellano. Este último porcentaje es sensiblemente mayor en los ayuntamientos de las capitales (59 %). El perfil del personal también condiciona el idioma utilizado, principalmente la mayor o menor capacidad para escribir en euskera. En lo relativo al género, entre las mujeres es 10 puntos superior el porcentaje de textos en bilingüe; y entre el personal menor de 35 años es superior el porcentaje de textos en euskera: solo en euskera (30 %) y en bilingüe (49 %).

**A empresas privadas:** alrededor de una de cada tres personas encuestadas (37 %) escribe documentos o textos a empresas privadas, y en ellos, la utilización del euskera es inferior a la que se observa en los textos enviados a otras entidades públicas. Más de la mitad de los textos (54 %) se envían solo en castellano, el 27 % en bilingüe y el 19 % solo en euskera. Las diferencias que se observan según tipo de entidad y perfil del personal, son similares a las del indicador anterior: en los ayuntamientos de las capitales es mayor el porcentaje de los textos enviados solo en castellano, e inferior, en cambio, entre el personal que escribe bien en euskera, mujeres y jóvenes.

**A otras entidades privadas:** afecta a un menor número de trabajadores/as (30 %); y los datos relativos al uso del euskera en las comunicaciones enviadas, son algo mejores que en las empresas privadas, pero peores que en otras entidades de la administración pública. Los datos generales correspondientes a la CAV son los siguientes: 48 % solo en castellano —69 % en las capitales—, 36 % en bilingüe y 16 % solo en euskera.

**Gráfico 23.** Lengua utilizada en los documentos o textos enviados a otras instituciones (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.



### *Comunicación oral*

Los datos que corresponden a la lengua utilizada en la comunicación oral en las relaciones externas también los ha facilitado el propio personal. El porcentaje que afirma mantener comunicación oral con otras instituciones públicas asciende al 58 %, con empresas privadas que trabajan para la entidad el 52 % y con otras entidades (empresas aliadas, colaboradoras...), el 47 %.

Oralmente, también es con otras instituciones de la administración pública con quien más se utiliza el euskera –índice medio del uso del euskera 54 %– y menos con empresas privadas (38 %) y con otras entidades privadas (40 %). Como tendencia general, este índice de uso del euskera es mayor en los ayuntamientos más pequeños, y menor en las capitales. En las diputaciones, Gobierno Vasco y entidades públicas independientes, menor que en los ayuntamientos que no son capitales. La mayor diferencia se observa en la comunicación con empresas privadas; el índice de uso del euskera es del 31 % en las diputaciones, del 33 % en el Gobierno Vasco y del 26 % en las entidades públicas independientes.

**Gráfico 24.** Utilización oral del euskera con otras instituciones de la administración pública, con empresas privadas y con otras entidades privadas (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

## 4.7. Gestión y criterios lingüísticos

### *Participación del personal directivo y de representantes institucionales*

En este capítulo se recoge información acerca del grado de participación del personal directivo y de representantes institucionales en el plan de euskera de la propia entidad. Esta información la ha facilitado la persona interlocutora de la entidad, y los resultados son los siguientes:

- A nivel de la CAV, en 8 de cada 10 instituciones (81 %) el personal directivo y/o representantes institucionales realizan un seguimiento del plan de uso del euskera. Sin embargo, se aprecian grandes diferencias según el tamaño de la entidad; en los ayuntamientos que no son capitales el dato se reduce al 59 %, y en las mancomunidades también es inferior a la media (68 %). Sin embargo, es más alto en el Gobierno Vasco (100 %), en las capitales (100 %) y en las entidades públicas independientes (98 %). La media en las tres diputaciones forales y juntas generales es del 74 %.
- Considerando solo las entidades en que se realiza un seguimiento del plan, lo más habitual es participar en las reuniones de seguimiento (81 %); es menor el porcentaje de participación en la reflexión sobre la evolución de los indicadores lingüísticos (51 %) y aún menor en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras necesarias (39 %) o en el diseño del plan de euskera (39 %). El nivel de participación del personal directivo en la fase de reflexión sobre las medidas correctoras y en la fase de diseño de los planes, es más alto en el Gobierno Vasco —47 % en la propuesta de mejoras y 60 % en el diseño del plan de euskera— y en las entidades públicas independientes (93 %).
- En cuanto porcentaje de personal directivo y de representantes institucionales que participan en el seguimiento del plan, el porcentaje medio de la CAV es del 48 % (considerando únicamente las entidades que han declarado realizar el seguimiento del plan; es decir, el 81 %). Por debajo de esta media se sitúan los ayuntamientos, capitales y mancomunidades, y por encima, en cambio las diputaciones forales (71 %). El Gobierno Vasco (47 %) se sitúa alrededor de la media general.

**Tabla 9. Participación de personal directivo y/o de representantes institucionales en el plan de euskera: instituciones en que realizan un seguimiento del plan y tareas en las que participan**

		Instituciones en que el consejo directivo realiza un seguimiento del plan (%)	Sólo entidades en que el consejo directivo realiza un seguimiento del plan (81 %)				
			Asistir a las reuniones de seguimiento (%)	Participar en la reflexión sobre la evolución de los indicadores (%)	Participar en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras (%)	Participar en el diseño de los planes de uso (%)	% de miembros del consejo directivo que participa (% medio)
<b>TOTAL</b>		81,0	81,1	50,8	39,4	38,8	47,8
Ámbito institucional	< 5 mil hab	58,9	80,5	54,3	61,9	49,2	22,2
	> 5 mil hab	58,1	69,8	38,7	65,3	48,3	45,7
	Capital	100,0	100,0	56,1	35,9	0,0	28,7
	Mancom	67,8	98,2	10,8	12,6	94,0	13,9
	Ayto + Mancom	75,7	87,2	47,5	47,7	24,1	36,1
	Dipu for + JJGG	73,8	99,8	65,6	0,2	34,2	70,9
	GV Dptos + OOAA	100,0	70,2	31,9	46,8	59,7	46,7
Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Entid Publ indep	98,2	12,6	92,2	92,2	92,2	39,0
	Territorio Histórico	Araba	59,1	90,4	0,4	7,8	3,4
		Bizkaia	76,1	93,2	76,2	40,9	18,5
		Gipuzkoa	85,8	89,1	48,2	32,8	50,2
	Índice de preceptividad	<45%	60,3	93,8	36,6	49,9	16,9
		45%-70%	90,0	89,6	68,5	16,7	33,1
		>70%	78,0	91,0	34,6	50,1	36,0
	Total	75,1	91,3	53,4	32,3	27,3	49,2

Fuente: Siadeco, 2022

### *Participación del personal en iniciativas para la normalización del euskera*

Al personal se le ha preguntado en qué medida ha participado en las iniciativas a favor del euskera; concretamente, en las iniciativas de normalización del euskera organizadas por su entidad a lo largo del VI periodo de planificación (2018-2022): sesiones para practicar el euskera, Euskaraldia, metodología Eusle, formación, seguimiento del plan de euskera... Y algo más de la tercera parte del personal (35 %) afirma haber participado mucho o bastante. Algo más de otra tercera parte responde haber participado poco (36 %) y casi una de cada cinco personas (18 %) nada. El 10 % restante afirma que en su entidad no se ha organizado ninguna iniciativa o que no ha tenido oportunidad de participar en ellas.

Partiendo del dato general de la CAV de que el 35 % participa mucho o bastante en estas iniciativas, los ámbitos institucionales en los que la participación del personal es mayor son: los ayuntamientos pequeños (49 %) y los mayores de 5 mil habitantes, excluyendo las capitales (45 %). El grado de participación es menor, en cambio, en las capitales (25 %), en las mancomunidades (31 %) y en el Gobierno Vasco (29 %). En las diputaciones forales y juntas generales (35 %) y en las entidades públicas independientes (35 %), el porcentaje es similar al del conjunto de la CAV. Cuanto más euskaldun es el ámbito en que se ubica la entidad, mayor es el nivel de participación. El perfil personal también incide y la participación es mayor entre las personas con buen conocimiento de euskera entre las mujeres, entre las de 35-46 años.

**Tabla 10.** Nivel de participación del personal en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por su entidad en este periodo de planificación (%)

			En este periodo de planificación, ¿en qué medida has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (indicador y respuestas del personal)							
			<b>Indicador</b> (mucho+ bastante) (%)	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	La entidad no ha llevado a cabo iniciativas de normalización del euskera (%)	No he tenido oportunidad de participar en iniciativas de normalización del euskera (%)	Total (%)
TOTAL			35,4	7,5	27,9	36,3	18,3	2,3	7,7	100,0
Características del personal	Género	Mujer	37,3	8,4	28,9	35,7	17,1	2,3	7,6	100,0
		Hombre	32,7	6,2	26,5	38,0	19,8	2,2	7,3	100,0
	Grupo de edad	<= 35 años	34,4	11,1	23,3	26,4	13,6	0,8	24,9	100,0
		36-45 años	45,2	11,2	34,0	33,2	12,4	1,4	7,8	100,0
		46-55 años	36,6	6,5	30,1	37,8	17,4	2,5	5,6	100,0
		>55 años	29,4	6,2	23,2	38,9	22,9	2,4	6,5	100,0
	Conocimiento de euskera	Bien	45,4	10,5	35,0	32,7	12,7	1,8	7,3	100,0
		Bastante bien	33,5	5,7	27,8	42,6	14,6	2,2	7,2	100,0
		Algo	18,8	3,6	15,2	43,5	25,5	4,0	8,2	100,0
		Algunas palabras/Nada	7,9	1,4	6,5	19,1	60,7	1,2	11,1	100,0
Ámbito institucional	< 5 mil hab		48,8	11,4	37,3	29,4	9,7	2,8	9,2	100,0
	> 5 mil hab		45,3	11,5	33,8	34,1	8,3	2,5	9,7	100,0
	Capital		25,3	4,9	20,4	36,9	27,6	2,6	7,5	100,0
	Mancom		31,3	13,7	17,6	35,0	18,9	8,2	6,6	100,0
	Ayto + Mancom		37,6	9,2	28,3	34,8	16,0	2,9	8,7	100,0
	Dipu for + JJGG		35,2	5,3	29,9	39,0	20,2	0,5	5,0	100,0
	GV Dptos + OOAA		29,3	5,7	23,6	37,5	21,7	2,5	9,0	100,0
	Entid Publ indep		35,1	6,3	28,8	35,5	21,1	3,1	5,3	100,0
Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Territorio Histórico	Araba	28,7	6,3	22,4	31,2	29,2	3,0	7,9	100,0
		Bizkaia	36,7	6,6	30,1	38,2	15,4	2,2	7,5	100,0
		Gipuzkoa	43,0	11,5	31,5	36,3	11,8	1,4	7,6	100,0
	Índice de preceptividad	<45%	29,9	6,3	23,6	35,0	24,0	3,0	8,0	100,0
		45%-70%	37,9	8,1	29,8	39,7	13,3	1,5	7,5	100,0
		>70%	61,1	14,9	46,2	23,0	8,3	1,6	6,0	100,0
	Total		36,8	8,0	28,8	36,1	17,3	2,2	7,6	100,0

Fuente: Siadeco, 2022

### *El plan de euskera en la gestión de la institución*

En relación con el funcionamiento de la institución y ligado al buen uso de las lenguas oficiales, se ha preguntado a las personas interlocutoras de las entidades si el plan de euskera está integrado en el plan de gestión general de la institución y si se lleva a cabo una gestión sistemática del euskera. No es fácil obtener esta información de un modo claro y objetivo, y por ello se les ha preguntado hasta qué punto el personal de la entidad sabe que a la hora de realizar cualquier gestión debe tener en cuenta también la gestión de los idiomas. Las y los interlocutores han estimado la respuesta correspondiente a su entidad, según las siguientes opciones: nada, menos del 25 %, entre el 25 % y el 50 %, entre el 50 % y el 75 % y más del 75 %. La media porcentual que corresponde al conjunto de la CAV es del 55 %. Por debajo de ese porcentaje se hallan los ayuntamientos de más de 5 mil habitantes (excluyendo las capitales), (52 %), las mancomunidades (52 %), las diputaciones forales y las juntas generales (50 %) y las entidades públicas independientes (38 %). Los ayuntamientos de menos de 5 mil habitantes se hallan en torno a la media (55 %), y por encima, en cambio el Gobierno Vasco (56 %) y principalmente las capitales (79 %). Las diferencias según territorio histórico también son notables: en Araba 21 %, en Bizkaia 56 % y en Gipuzkoa 70 %.

**Tabla 11.** En qué medida está integrado el plan de euskera en el sistema de gestión de la entidad (% medio)

		En qué medida está integrada la gestión del euskera en la gestión de la entidad (% medio)	
<b>TOTAL</b>		55,0	
Ámbito institucional	< 5 mil hab	55,1	
	> 5 mil hab	52,6	
	Capital	79,0	
	Mancom	52,0	
	Ayto + Mancom	60,2	
	Dipu for + JJGG	49,9	
	GV Dptos + OOAA	56,1	
	Entid Publ indep	37,6	
Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Territorio Histórico	Araba	20,6
		Bizkaia	56,0
		Gipuzkoa	69,5
	Índice de preceptividad	<45%	41,1
		45%-70%	62,4
		>70%	82,7
	Total	56,2	

Fuente: Siadeco, 2022

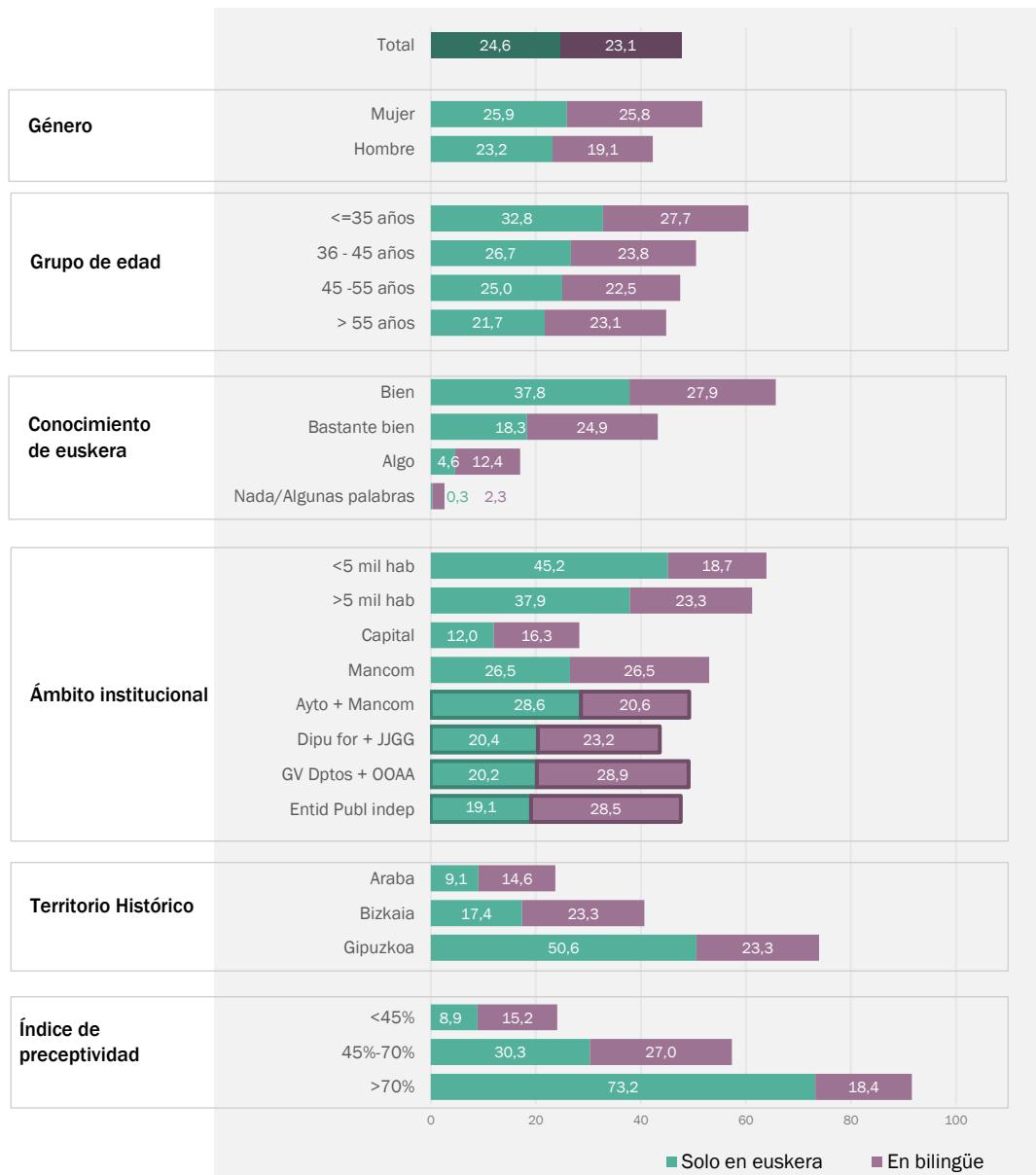
### *Lengua de creación de los documentos*

A la pregunta de si en su trabajo debe escribir textos, el 85 % del personal responde afirmativamente. Y a ellos se les ha preguntado en qué idioma crean esos textos, es decir, cuál es el idioma en que crea, redacta los textos —documentos, impresos, correos electrónicos...— que escriben en su trabajo.

Según los datos que corresponden al conjunto de las instituciones de la CAV, de media, la mitad de los contenidos se crea únicamente en castellano (52 %), el 25 % solo en euskera, y el 23 % en bilingüe. Sin embargo, detrás de esta media general se observan realidades muy diferentes:

- Se genera más contenido solo en euskera o en bilingüe que en castellano, tanto en los ayuntamientos menores de 5 mil habitantes —euskeria 45 % y bilingüe 19 %— como en los mayores de 5 mil habitantes que no son capitales —euskeria 38 % y bilingüe 23 %—. En cambio, en las capitales, el idioma principal en la creación de textos es el castellano —castellano 72 %, euskera 12 % y bilingüe 16 %—.
- Los datos medios que corresponden a diputaciones forales y juntas generales son 20 % en euskera, 23 % en bilingüe y 56 % sólo en castellano. Sin embargo, las diferencias entre las tres diputaciones pueden ser notables, como se observa en los datos por territorios. En las instituciones de Gipuzkoa, más de la mitad se crea sólo en euskera (51 %), y casi otra cuarta parte en bilingüe (23 %).
- También hay diferencias entre trabajadores/as de la misma entidad. La mayor diferencia la marca el nivel de euskera; entre quienes escriben *bastante bien* y *bien* en euskera hay una diferencia de 20 puntos en el porcentaje de textos creados en euskera y de 3 en el de creados en bilingüe. Las personas que escriben *bastante bien* crean la mayoría de los textos en castellano (57 %) y las que escriben *bien*, en euskera —38 % en euskera y 28 % en bilingüe—.

**Gráfico 25.** Lengua de creación del trabajo escrito (% medio)



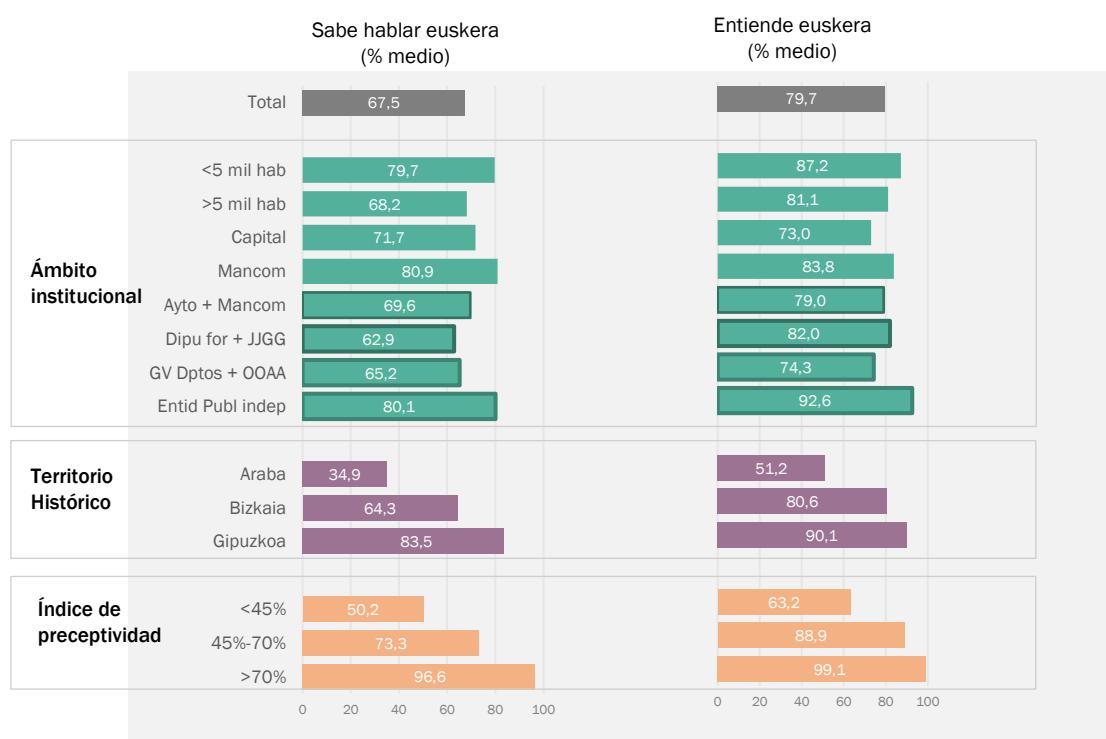
Fuente: Siadeco, 2022.

### *Competencia lingüística de las y los representantes políticos*

A las personas interlocutoras de las entidades se les ha preguntado el porcentaje de representantes políticos de su entidad que entienden y que hablan euskera. Y posteriormente se ha calculado el porcentaje medio de conocimiento de euskera según el ámbito institucional. Se debe tener en cuenta que son datos previos a las elecciones municipales y forales de 2023. De media, cuatro quintas partes (80 %) de las y los representantes políticos del conjunto de las instituciones de la CAV entiende euskera y el 67 % también sabe hablarlo. El nivel de conocimiento de euskera es menor en las mancomunidades (habla euskera el 62 %), diputaciones forales y juntas generales (63 %) y Gobierno Vasco (65 %). Mayor en cambio en los ayuntamientos, principalmente en los menores de 5 mil habitantes (81 %).

Atendiendo al entorno sociolingüístico en que se ubica la institución, se observa que en todos los casos, el porcentaje de representantes políticos capaces de expresarse en euskera es mayor que el que corresponde al índice de preceptividad de la entidad —porcentaje de población euskaldun más casi euskaldun dividido entre dos— .

**Gráfico 26.** Conocimiento de euskera de las y los representantes políticos (% medio)



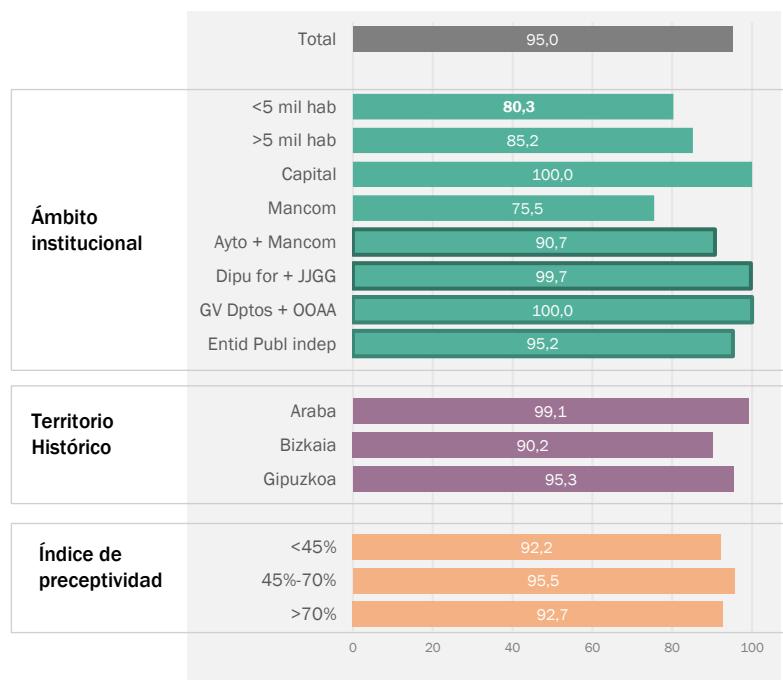
Fuente: Siadeco, 2022.

### Criterios lingüísticos

Alrededor de los criterios lingüísticos se han evaluado tres indicadores: porcentaje de entidades que ha implantado criterios lingüísticos —esta información se ha obtenido de la persona interlocutora de la entidad—, en qué medida conoce el personal los criterios lingüísticos implantados en su entidad y en qué medida los cumplen. Estos dos últimos indicadores se han obtenido de la encuesta realizada al personal. Los resultados son los siguientes:

- **Grado de implantación** de los criterios lingüísticos: la mayoría de las entidades de la CAV tiene ya implantados criterios lingüísticos (95 %), pero no todas. Están implantados en todas las capitales, diputaciones y juntas generales y Gobierno Vasco. No en cambio en todas las mancomunidades (76 %), municipios inferiores a 5 mil habitantes (80 %) ni municipios mayores de 5 mil habitantes (85 %). Según territorios, el grado de implantación es menor en las instituciones de Bizkaia (90 %).

**Gráfico 27.** Grado de implantación de los criterios lingüísticos (%)



Fuente: Siadeco, 2022.

- **Conocimiento** de los criterios lingüísticos: Según la encuesta realizada entre el personal de la administración pública de la CAV, dos de cada tres (66 %) afirman conocer mucho o bastante los criterios lingüísticos implantados de su entidad. Este indicador es más bajo en las capitales (58 %) y en las mancomunidades (61 %). Según el entorno sociolingüístico, en las instituciones del entorno más erdaldun —índice de preceptividad inferior al 45 %—, el personal tiene un menor conocimiento de los criterios lingüísticos: el 42 % afirma conocerlos poco o nada. También se observan diferencias según el perfil: las mujeres, las personas con alto nivel de euskera y las menores de 35 años están más informadas acerca de los criterios lingüísticos.
- **Grado de cumplimiento:** Dejando a un lado a las personas que afirman no conocer en absoluto los criterios lingüísticos de su entidad —el 5 %, en el conjunto de la CAV—, entre las restantes, 8 de cada 10 afirman cumplir mucho o bastante los criterios lingüísticos fijados para su puesto. Este indicador es superior a la media en los ayuntamientos que no son capitales (84 %), mancomunidades (86 %), diputaciones forales y juntas generales (80 %) y entidades públicas independientes (86 %); ligeramente inferior en el Gobierno Vasco (76 %) y sensiblemente más bajo en las capitales (68 %). El nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos también es mayor o menor según la institución se ubique en un entorno más o menos euskaldun; y según el perfil, se repite la tendencia observada en el indicador anterior: es más positivo entre las mujeres, el personal joven y aumenta a medida que aumenta el nivel de conocimiento de euskera.

**Gráfico 28.** Nivel de conocimiento y cumplimiento de los criterios lingüísticos (%)



Fuente: Siadeco, 2022.

**Tabla 12.** Nivel de conocimiento y cumplimiento de los criterios lingüísticos (%)

			¿En qué medida conoce los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)							En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)(sólo personas que afirman conocer mucho/bastante/poco los criterios lingüísticos de la entidad)						
			Indicador (mucho+bastante)	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	Total (%)	Indicador (mucho+bastante)	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	No lo conozco / No tiene (%)	Total (%)
TOTAL			66,0	14,9	51,1	26,9	5,4	1,8	100	78,8	32,3	46,5	12,6	0,9	7,6	100
Características del personal	Género	Mujer	68,3	16,6	51,7	26,6	3,7	1,4	100	80,2	32,6	47,5	12,3	0,9	6,7	100
		Hombre	63,1	12,7	50,4	27,6	7,2	2,1	100	77,2	32,1	45,1	12,8	1,1	9	100
	Grupo de edad	<=35 años	72,1	17,7	54,3	18,5	7,8	1,6	100	89	46,4	42,6	5,8	0	5,2	100
		36-45 años	60,6	13,2	47,4	31,3	6,7	1,5	100	80,6	36,2	44,4	7,4	0,8	11,2	100
		46-55 años	66,4	14,8	51,6	27	4,9	1,7	100	77,6	31,3	46,2	14	0,8	7,6	100
		>55 años	69,0	15,5	53,4	24,7	4,4	2	100	79,1	28,7	50,4	15	1,1	4,8	100
	Conocimiento de euskera	Bien	72,2	20,9	51,3	21,4	4,3	2,1	100	88,5	48,1	40,5	5,4	0,2	5,9	100
		Bastante bien	65,3	9,4	55,9	29,2	4,8	0,7	100	77,1	20,6	56,5	13,7	1	8,2	100
		Algo	55,9	7,3	48,6	34,5	7,8	1,8	100	60,1	9,9	50,2	27,7	1,7	10,5	100
		Algunas palabras/Nada	52,2	9,7	42,5	36,5	8	3,2	100	60,5	14,3	46,1	26,5	3,6	9,4	100
Ámbito institucional		< 5 mil hab	65,9	19,4	46,5	19,3	3,3	11,5	100	84,2	38,9	45,3	9,1	0	6,7	100
		> 5 mil hab	69,5	21,5	47,9	22,1	7,2	1,2	100	84,2	45,8	38,5	9,2	1,4	5,1	100
		Capital	58	8,8	49,2	31,6	8,8	1,6	100	68,2	21,2	47,1	19,4	1,5	10,8	100
		Mancom	61	18,5	42,5	21,2	13,4	4,4	100	85,9	39	46,8	10,9	0,4	2,9	100
		Ayto + Mancom	64,6	16,6	48	25,3	7,8	2,3	100	78,6	36,2	42,4	12,9	1,3	7,1	100
		Dipu for + JJGG	66,6	12,1	54,5	30	2,5	1	100	79,8	29,2	50,7	11,1	0,3	8,7	100
		GV Dptos + OOAA	66,4	12,4	54,1	29,5	2,9	1,1	100	76	26,5	49,5	15,6	0,7	7,7	100
		Entid Publ indep	76	18,7	57,4	20,4	1,2	2,3	100	86,2	29,8	56,5	6,3	0,9	6,5	100
Instituciones territoriales: Diputaciones forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Territorio Histórico	Araba	63,6	9,9	53,7	29	5,8	1,6	100	69,1	20,7	48,4	17,9	1	12,1	100
		Bizkaia	60,4	13,8	46,6	30,4	7,2	2	100	76,7	28,1	48,6	13,5	1,5	8,3	100
		Gipuzkoa	74,2	21,4	52,8	19,1	4,8	1,9	100	89,7	52,6	37,1	6,6	0,3	3,4	100
	Índice de preceptividad	<45%	63,6	9,9	53,7	29	5,8	1,6	100	69,1	20,7	48,4	17,9	1	12,1	100
		45%-70%	60,4	13,8	46,6	30,4	7,2	2	100	76,7	28,1	48,6	13,5	1,5	8,3	100
		>70%	74,2	21,4	52,8	19,1	4,8	1,9	100	89,7	52,6	37,1	6,6	0,3	3,4	100
Total			65,2	15,2	50	26,7	6,2	1,9	100	79	33,9	45,1	12,4	1	7,6	100

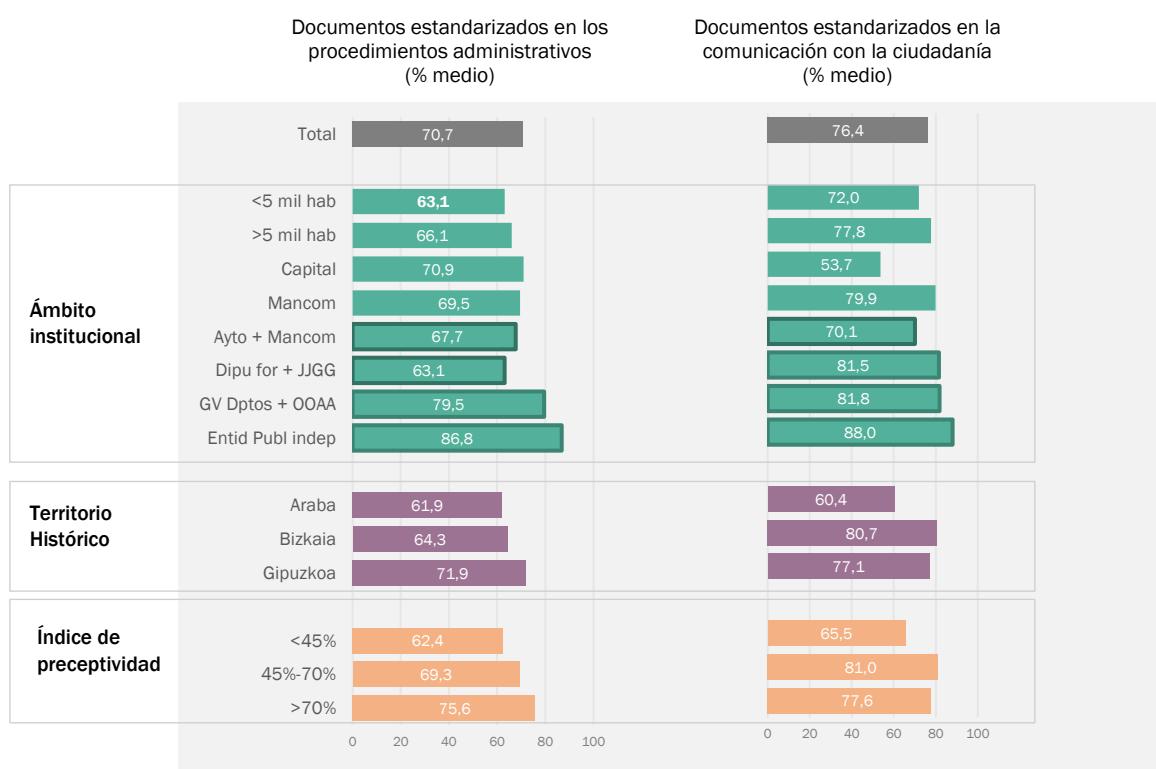
Fuente: Siadeco, 2022.

### *Grado de estandarización de documentos*

A la persona interlocutora de la entidad se le ha solicitado que estime el porcentaje de documentos utilizados en los procedimientos administrativos que están estandarizados en euskera: ninguno, menos del 25 %, entre el 25 % y el 50 %, entre el 50 % y el 75 % y más del 75 %. A partir de ahí se ha calculado el grado de estandarización medio de las instituciones públicas de la CAV: 71 %. En todos los ámbitos institucionales este indicador es superior al 60 %, y en el Gobierno Vasco y en las entidades públicas independientes se sitúa en torno o por encima del 80 %.

Una formulación similar se ha utilizado para preguntar cuántos de los documentos utilizados en la comunicación con la ciudadanía están estandarizados en euskera, y los porcentajes son aún más altos. La media de la CAV es 76 %. En las capitales es más baja (54 %), pero en las instituciones restantes es superior al 70 % y en las mancomunidades, diputaciones, Gobierno Vasco y entidades públicas independientes, superior al 80 %.

**Gráfico 29.** Documentos estandarizados en euskera (% medio)



Fuente: Siadeco, 2022.

## 4.8. Valoración de la evolución del uso del euskera

Se ha solicitado al personal que valore la evolución del uso del euskera en la entidad en la que trabaja. Primero mediante una pregunta de respuestas cerradas, pero a continuación, han podido argumentar dicha valoración en una pregunta abierta.

### *Resultados cuantitativos de la valoración*

Se ha preguntado al personal cómo valora la evolución del uso del euskera en su entidad. Más de la mitad (54 %) la valora positiva (44 %) o muy positivamente (10 %). En el otro extremo, el porcentaje que la valora negativamente es mucho menor —10 % la valora negativamente y 3 % muy negativamente—. Pero es elevado el porcentaje de quienes no la han valorado claramente, y han respondido que *ni positiva ni negativamente* (34 %).

A continuación, se les pregunta por el motivo de su valoración y la mayoría opina que en su entidad se ha realizado un esfuerzo muy importante (20 %) o bastante importante (37 %) a favor del uso del euskera. No obstante, una de cada cinco personas (19%) opina que se ha hecho menos de lo debido, y son muy pocas (1 %) las que opinan que se ha hecho demasiado. Casi una cuarta parte (23 %) no se ha posicionado.

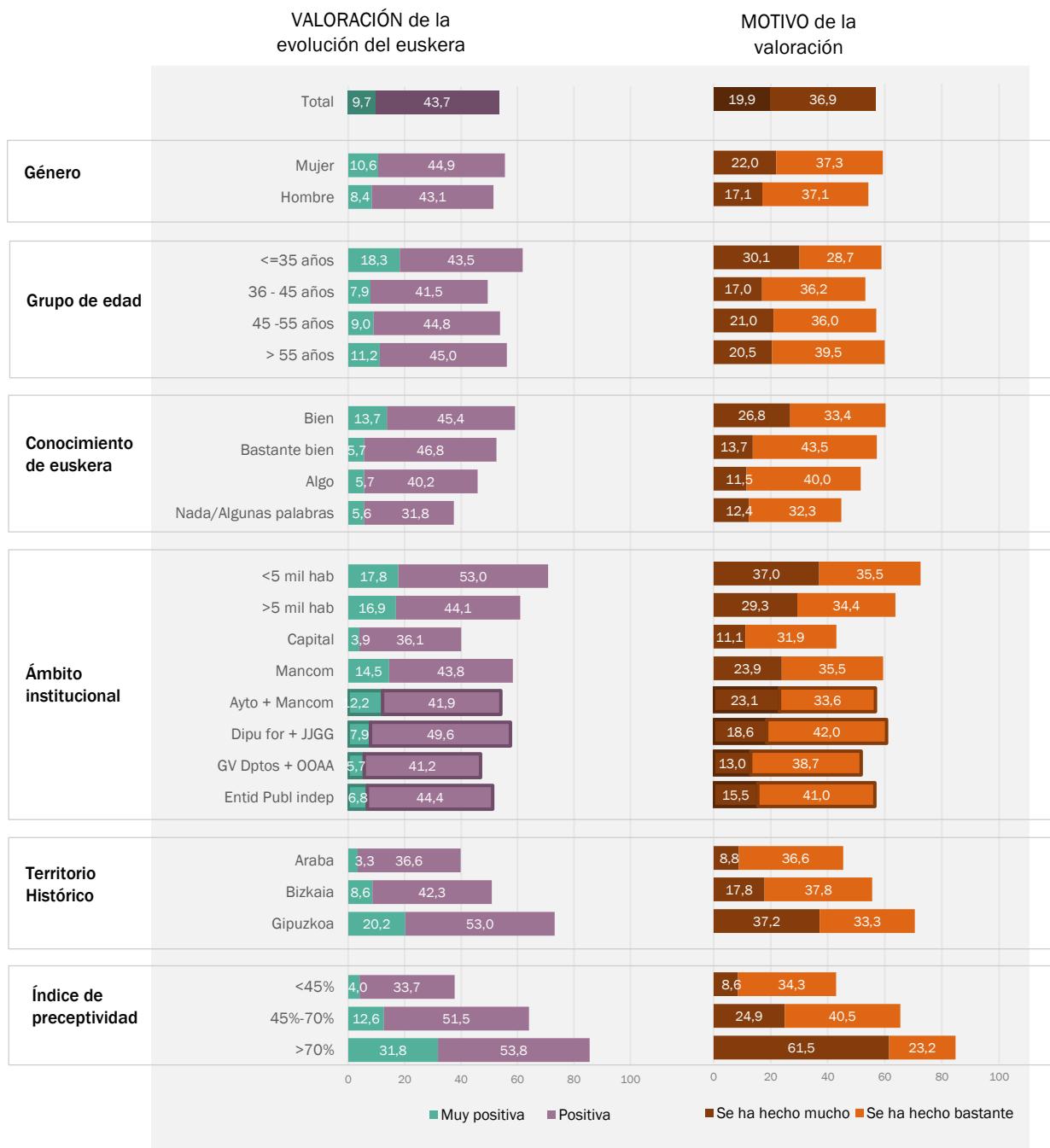
Cruzando las respuestas de las dos preguntas anteriores —cómo valoran la evolución y por qué—, se observa que entre quienes han valorado la evolución muy positivamente (10 %), la gran mayoría (86 %) considera que se ha realizado un esfuerzo importante; y entre quienes la han valorado positivamente (44 %) el grupo más amplio (68 %) opina que se ha hecho bastante. Entre quienes tienen una percepción negativa de la evolución del euskera (10 %), la mayoría opina que se ha hecho menos de lo debido (86 %). Entre quienes han respondido que la evolución no ha sido *ni positiva ni negativa* (23 %), más de la mitad (55 %) han respondido que no disponen de suficiente información.

El porcentaje de personas que valora la evolución positiva o muy positivamente es mayor en los ayuntamientos menores de 5 mil habitantes (71 %), en los mayores de 5 mil habitantes que no son capitales (61 %) y en las diputaciones y juntas generales (58 %). En las capitales ese porcentaje es menor (40 %) porque son más quienes no se han posicionado (*ni positiva ni negativa*) y quienes la valoran negativamente. En el Gobierno Vasco también es superior a la media el porcentaje que responde *ni positiva ni negativamente* (41 %), y en las entidades públicas independientes el porcentaje que valora la evolución negativamente es 3 puntos superior a la media.

El porcentaje de trabajadores y trabajadoras que realiza una valoración positiva o muy positiva de la evolución del uso del euskera en su entidad varía según el territorio histórico en que se ubique: en Araba 40 %, en Bizkaia 51 % y en Gipuzkoa 73 %.

Atendiendo al perfil del personal, entre quienes tienen un bajo nivel de conocimiento de euskera, es mayor el porcentaje que responde *ni positiva ni negativamente*. En cambio, las personas con buen nivel de euskera están mejor informadas y se han posicionado en uno u otro sentido: son quienes realizan una valoración más positiva —45 % valoración positiva y 14 % muy positiva—, pero también las más críticas —12 % negativa y 3 % muy negativa—.

**Gráfico 30.** Valoraciones sobre la evolución del euskera (%)



Fuente: Siadeco, 2022.

**Tabla 13.** Valoración realizada por el personal sobre la evolución del uso del euskera en la entidad (%) y motivos argumentados para ello (%)

			¿Qué valoración realizas de la evolución del uso del euskera en tu entidad? (indicador y respuestas del personal)										¿Por qué?				
			Indicador (%) (Muy positiva+positiva)	Indicador (%) (Muy negativa + negativa)	Muy negativa (%)	Negativa (%)	Ni negativa ni positiva (%)	Positiva (%)	Muy positiva (%)	Total (%)	Se ha hecho mucho (%)	Se ha hecho bastante (%)	Se ha hecho menos de lo debido (%)	Se ha hecho demasiado (%)	Ns/Nc (%)	Total (%)	
<b>TOTAL</b>			53,5	12,1	2,5	9,6	34,4	43,7	9,7	100,0	19,9	36,9	19,0	1,4	22,8	100,0	
Características del personal	Género	Mujer	55,6	9,9	1,6	8,3	34,5	44,9	10,6	100,0	22,0	37,3	17,6	1,2	21,9	100,0	
		Hombre	51,5	15,8	4,0	11,8	32,7	43,1	8,4	100,0	17,1	37,1	21,4	1,7	22,7	100,0	
	Grupo de edad	<=35 años	61,8	14,0	3,9	10,2	24,2	43,5	18,3	100,0	30,1	28,7	14,3	0,3	26,5	100,0	
		36-45 años	49,4	15,9	2,7	13,2	34,7	41,5	7,9	100,0	17,0	36,2	21,0	0,7	25,1	100,0	
		46-55 años	53,8	12,0	3,0	9,0	34,2	44,8	9,0	100,0	21,0	36,0	20,7	1,5	20,8	100,0	
		>55 años	56,1	9,8	1,9	8,0	34,0	45,0	11,2	100,0	20,5	39,5	16,9	1,3	21,8	100,0	
	Conocimiento de euskera	Bien	59,1	15,2	3,0	12,2	25,7	45,4	13,7	100,0	26,8	33,4	21,4	0,5	17,9	100,0	
		Bastante bien	52,4	9,5	1,5	8,1	38,1	46,8	5,7	100,0	13,7	43,5	18,1	2,3	22,4	100,0	
		Algo	45,9	9,9	2,7	7,2	44,2	40,2	5,7	100,0	11,5	40,0	18,1	1,9	28,4	100,0	
		Algunas palabras/Nada	37,4	5,7	2,8	2,9	56,9	31,8	5,6	100,0	12,4	32,3	9,7	4,6	41,0	100,0	
Ámbito institucional	Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	< 5 mil hab	70,9	4,0	1,3	2,7	25,2	53,0	17,8	100,0	37,0	35,5	9,1	0,7	17,7	100,0	
		> 5 mil hab	60,9	10,6	2,5	8,2	28,4	44,1	16,9	100,0	29,3	34,4	16,6	0,7	19,0	100,0	
		Capital	40,0	17,8	4,9	12,9	42,2	36,1	3,9	100,0	11,1	31,9	27,9	2,0	27,1	100,0	
		Mancom	58,3	11,5	3,4	8,2	30,2	43,8	14,5	100,0	23,9	35,5	12,0	3,5	25,1	100,0	
		Ayto + Mancom	54,1	12,7	3,3	9,4	33,2	41,9	12,2	100,0	23,1	33,6	19,9	1,3	22,1	100,0	
		Dipu for + JJGG	57,5	10,0	1,3	8,7	32,5	49,6	7,9	100,0	18,6	42,0	15,1	1,5	22,8	100,0	
		GV Dptos + OOAA	46,9	12,1	1,8	10,3	41,0	41,2	5,7	100,0	13,0	38,7	21,5	1,2	25,7	100,0	
		Entid Publ indep	51,3	15,4	2,6	12,8	33,3	44,4	6,8	100,0	15,5	41,0	19,7	3,0	20,8	100,0	
Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Territorio Histórico	Araba	40,0	13,3	2,7	10,6	46,7	36,6	3,3	100,0	8,8	36,6	19,8	2,7	32,1	100,0	
		Bizkaia	50,9	14,2	3,4	10,8	34,9	42,3	8,6	100,0	17,8	37,8	22,5	0,8	21,0	100,0	
		Gipuzkoa	73,2	7,0	1,5	5,5	19,8	53,0	20,2	100,0	37,2	33,3	10,8	1,3	17,4	100,0	
	Índice de preceptividad	<45%	37,7	16,6	3,9	12,7	45,7	33,7	4,0	100,0	8,6	34,3	25,4	2,2	29,4	100,0	
		45%-70%	64,1	9,4	1,9	7,4	26,6	51,5	12,6	100,0	24,9	40,5	14,8	0,9	19,0	100,0	
		>70%	85,6	4,2	1,0	3,2	10,2	53,8	31,8	100,0	61,5	23,2	6,5	0,0	8,8	100,0	
	Total		55,1	11,9	2,7	9,2	33,0	44,2	10,9	100,0	21,7	36,2	18,4	1,4	22,3	100,0	

Fuente: Siadeco, 2022

### **Argumentos del personal**

Se les ha solicitado que expliquen el motivo de su valoración, en qué aprecian un avance o un retroceso.

Quienes han realizado una valoración **muy positiva** del uso del euskera (10 %) destacan el avance de los últimos años en el conocimiento, utilización y promoción del euskera. Algunas personas han destacado el trabajo realizado por el personal técnico de euskera y los servicios de euskera. Otras, la implicación del personal y la creación de comisiones de euskera. Hay también quien relaciona esa evolución, principalmente, con el cambio generacional y con la incorporación de jóvenes que saben euskera. Y otras lo relacionan con cambios que han tenido lugar en los cargos de responsabilidad.

En los testimonios que se recogen a continuación se detalla entre paréntesis el grado de conocimiento de euskera de la persona que ha respondido.

«*En la comunicación interna, formal e informal, oral y escrita, se ha avanzado en el uso del euskera. Muchos compañeros y compañeras se han animado a utilizar el euskera en su día a día»*

(Bien)

«*Cuando empecé a trabajar, con muy pocos compañeros y compañeras podía comunicarme sólo en euskera. Actualmente, con la mayoría sólo me comunico en euskera»*

(Bien)

«*Hace 15 años, en mi departamento casi todas las relaciones se establecían en castellano. Actualmente, la situación es al revés»*

(Bien)

«*En los últimos 20 años he notado un avance enorme tanto en el conocimiento como en el uso»*

(Bien)

«*En los últimos años he utilizado mucho más y he aprendido mucho más euskera»*

(Bastante bien)

«*Creo que el técnico de euskera realiza un gran trabajo»*

(Bien)

«*El Servicio de Euskera ha hecho un gran trabajo en política lingüística. Tengo la sensación de que también hay buena disposición por parte de las y los trabajadores»*

(Bien)

«*Entre las y los trabajadores se ha creado una comisión de euskera; están muy implicados y cuentan con el apoyo de la dirección»*

(Bien)

«*Entre las y los trabajadores se ha ido extendiendo el uso del euskera, sobre todo a medida que se ha ido incorporando gente joven. Por otra parte, últimamente varios compañeros con una larga trayectoria han asumido cargos de responsabilidad, y esta gente ha dado un gran paso en el uso del euskera, ya que no sólo lo ha normalizado, sino que lo ha impulsado»*

(Bien)

«*Cuando desaparezcamos los que tenemos una edad y hemos estudiado en castellano, y se incorpore gente joven, la situación mejorará, porque han estudiado en euskera»*

(Bien)

Las personas que han valorado la evolución **positivamente** (44 %), se han centrado principalmente en la evolución dada en el conocimiento de euskera. En ese sentido, aprecian mucho los diferentes cursos y opciones ofrecidos para aprender y mejorar el nivel de euskera. Y se han mostrado interesadas en profundizar en ello.

En cambio, en relación **al uso del euskera**, en general, creen que hay mucho margen de mejora. En este sentido, por un lado, sugieren la necesidad de una mayor implicación de las y los responsables técnicos y políticos. Por otro, señalan que la propia ciudadanía acostumbra a utilizar el castellano en su relación con la administración. Y subrayan la utilidad de soportes y elementos que haga saber a la población que pueden ser atendidos en euskera.

También se solicita revisar la política y los criterios de traducción y promover que el euskera sea la lengua de creación de los textos. Para ello, señalan la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías de las lenguas en los puestos. Y precisamente, algunas personas han mencionado que en las aplicaciones informáticas que se utilizan en la administración es escasa la presencia del euskera.

*«Positiva porque en los últimos años se ha avanzado mucho en el conocimiento del euskera, pero muy poco en el uso»*

*(Bien)*

*«En conjunto en el ayuntamiento, el uso del euskera siempre es menor de lo que desearíamos, por supuesto. Pero es cierto que, mirándolo en perspectiva, la mejora de los últimos años es muy notable»*

*(Bien)*

*«En los últimos años se ha avanzado un poco, pero el uso del euskera sigue dependiendo de la voluntad de las y los trabajadores, y eso dificulta mucho avanzar, e incluso no retroceder en algunos momentos»*

*(Bastante bien)*

*«Hay muchas opciones para utilizar más y mejor el euskera y en mi caso estoy intentando mejorarlo»*

*(Bastante bien)*

*«Hay que seguir facilitando herramientas para el uso del euskera, y continuar organizando cursos de 'mintza praktika' para todos las y los trabajadores interesados»*

*(Bastante bien)*

*«Agradecería cursos de formación»*

*(Bien)*

*«Sería interesante retomar los grupos de "mintza praktika" que hace unos dos años se organizaban en el departamento»*

*(Algo)*

*«Pondría en marcha cursos de 'puesta al día' del euskera para trabajadores que no somos euskaldunzaharras, para reforzar nuestros hábitos lingüísticos y corregir errores»*

*(Bastante bien)*

*«En mi entidad no está permitido hacer cursos intensivos de euskera con exención laboral aun teniendo saldo de horario para aprendizaje de euskera. La inversión de dos horas diarias es mejor que nada, pero resulta a todas luces infructuoso de cara a ser una persona resolutiva en otro idioma si no se aborda de una forma más intensa, lo cual permitiría cumplir mi objetivo de trabajar y vivir en euskera»*

*(Algo)*

«Todavía queda mucho por hacer en el uso y en la actitud; los responsables políticos y técnicos deben dar ejemplo y tomar decisiones para poner el euskera en el centro»

(Bien)

«Las personas capaces de promover el euskera en la institución no se han implicado del mismo modo. Parece que gran parte del esfuerzo realizado por el normalizador no ha podido llevarse adelante porque otras personas con responsabilidad no se han implicado al mismo nivel»

(Bien)

«Tenemos un problema con el uso, pero también somos un reflejo de la sociedad»

(Bien)

«La ciudadanía elige el idioma. Si es castellano, la respuesta se canaliza en bilingüe»

(Bien)

«Hay que promover herramientas para informar a la ciudadanía de que puede comunicarse tranquilamente en euskera con la administración (dirigir la primera palabra en euskera, colocar carteles que indiquen que se puede comunicar en euskera, etc.)»

(Bien)

«El hecho de saber qué personas pueden hablar (en mayor o menor medida) en euskera ayuda a iniciar conversaciones con ellas en este idioma»

(Algo)

«Las personas que creamos y trabajamos en euskera pasamos cada vez más tiempo haciendo versiones bilingües y plurilingües. Creo que es el momento de que el propio Gobierno revise cómo estimular y apoyar el trabajo de quienes crean en euskera. Creo que se debería modernizar la formación, acelerar la instalación de las nuevas tecnologías de las lenguas en los puestos de trabajo y revisar la política de traducciones. En los próximos años se van a incorporar nuevas generaciones y estos cambios ya llegan tarde»

(Bien)

«Creo que se prioriza el castellano. Trabajo con aplicaciones informáticas, y en varias ocasiones me ha parecido que tanto la presencia como el nivel de euskera era escaso»

(Bien)

«En ocasiones, a pesar de que selecciones herramientas o programas informáticos en euskera, luego aparecen en castellano (plantillas internas). Otras veces están en euskera, pero muy mal traducidas»

(Bien)

Las personas que han valorado la evolución como **ni positiva ni negativa** (34 %) señalan algunas situaciones y realidades que también se han citado en los bloques anteriores. Pero también hay cuestiones diferentes: que las actuaciones de promoción del euskera no son efectivas o que solo llegan a las personas que ya acostumbraban a utilizarlo; que se da mucha importancia a exigir el certificado lingüístico, pero no a la formación continua, a mejorar el conocimiento o a fomentar la utilización del euskera; o que el seguimiento que se hace de los Planes de Euskera o de los criterios lingüísticos es insuficiente.

*«A pesar de que se realizan muchas actuaciones para fomentar el uso del euskera, en mi opinión, en esas actuaciones sólo participan personas que saben euskera; por lo tanto, no creo que sirvan para que las personas con tendencia a hablar en castellano cambien esa costumbre»*

(Bien)

*«Después de Euskaraldia, no se pueden esperar dos años para llevar a cabo este tipo de actuaciones. Si deseamos “normalizar” el euskera en nuestro día a día, debemos creer que podemos hacerlo. Por ejemplo, no es suficiente solicitar un Perfil Lingüístico para un determinado puesto, si luego la persona que lo ocupa no utiliza el euskera»*

(Bien)

*«La mayoría de las veces son medidas cosméticas, que no es preciso cumplir; creo que la utilización del euskera es voluntaria»*

(Bien)

*«No veo verdadero interés en trabajar en euskera. Si fuera así, se tomarían medidas más efectivas. Las que se han tomado son sólo para aparentar»*

(Bien)

*«Se ha hecho mucho, pero yo creo que el objetivo no ha sido el adecuado. Se le ha dado una gran importancia a los perfiles lingüísticos y se ha dejado de lado la formación continua. Con ello no quiero decir que no haya que pedir un mínimo conocimiento de euskera (se debe garantizar que haya personal que puede atender a la ciudadanía en euskera), pero creo que solicitar el perfil 4 en determinados puestos técnicos es demasiado (...). En mi opinión sería mejor dar más importancia a los cursos, a la formación lingüística continua y al seguimiento del uso del euskera»*

(Bien)

*«Hay casos en los que se exige el perfil de euskera y la persona que ocupa el puesto tiene el título, pero no sabe euskera. Es decir, hace tiempo sacó el título, pero actualmente ha perdido el conocimiento que tenía»*

(Bastante bien)

*«Si tienes un perfil acreditado, ya está. No se facilitan, ni facilitarán, los medios que pueda necesitar el trabajador para recuperar el nivel perdido. Por ejemplo, por falta de uso del idioma durante años»*

(Algo)

*«Faltan cursos de reciclaje para conseguir fluidez REAL en el uso del euskera oral en el puesto de trabajo que sean en horario laboral al completo (curso+desplazamiento de ida y vuelta)»*

(Bastante bien)

*«Es un sistema basado, únicamente en perfiles lingüísticos, en beneficio económico de unos pocos, pero sin buenos resultados. Las personas que trabajamos en la administración estamos hastiadas de este tema. En cuanto tienes el perfil, es como si tuvieras un pase al holocausto de la lengua, porque ya dejas de existir. No hay promoción para el verdadero uso de la misma. Actividades, aunque sean lúdicas, que promuevan su desarrollo entre las personas para luego adaptarlo a la Administración»*

(Bastante bien)

«Hay Plan de Euskera, pero el seguimiento que se hace es escaso. Muchas personas no lo tienen en cuenta o consideran que es responsabilidad del técnico de euskera. En el Ayuntamiento no se trabaja de un modo transversal. A veces no se cumple la ley, el criterio lingüístico o la ordenanza aprobada por el Ayuntamiento, y no se le da ninguna importancia. El técnico de euskera (o personal concienciado) debe hacer de “policía”»

(Bien)

«Hay políticos, personal y responsables de direcciones que no abordan con suficiente interés el plan de euskera (ni las directrices de uso del euskera) y no constituyen una referencia adecuada»

(Bien)

«Aunque haya establecidos criterios lingüísticos, en los contratos con empresas externas, no se cumplen NUNCA».

(Bien)

Las personas que valoran **negativamente** la evolución (10 %) destacan por los siguientes argumentos: los perfiles lingüísticos son excesivos o desproporcionados en algunos puestos de trabajo; el uso del euskera se basa en las traducciones y no en la creación en euskera; las y los compañeros eraldunes condicionan el comportamiento lingüístico de los demás; y las y los trabajadores euskaldunes tampoco insisten lo suficiente en muchas ocasiones.

«Hay muchos puestos con preceptividades de euskera muy alta que no corresponden con las necesidades reales.

La prueba está en puestos de responsabilidad en los que no se ha exigido Euskera durante mas de 30 años y cuando se jubila el titular resulta que se le impone una preceptividad de perfil 3-4. El Euskera no debe ser un obstáculo para desarrollar un puesto de trabajo»

(Algo)

«No estoy de acuerdo en solicitar el PL4 en algunas plazas en las que no se utiliza el euskera, cuando con el PL3 es suficiente. Además, en mi administración no existe la posibilidad de realizar cursos para sacar el PL4»

(Bien)

«Las personas que trabajan en esta institución no tienen por qué saber euskera»

(Bien)

«Considero absurdo en determinados puestos de jefatura no técnica y en los que la atención al público es nula, sea indispensable tener el perfil 3 (...) Añado que considero que a los que venimos de una educación diferente en la que no hemos tenido posibilidad de aprender no se nos debería exigir lo mismo que a una persona de 30 que ha realizado sus estudios en euskera. Es totalmente injusto y lo que se consigue es el efecto contrario, estar muy decepcionado en cómo se ha llevado el tema»

(Bastante bien)

«El uso del euskera se basa, en gran medida, en las traducciones. Por lo tanto, apenas se crea nada todavía en euskera.

Que todos los textos, o casi todos, se publiquen en euskera no significa que en la Administración haya un uso equilibrado de ambos idiomas. Casi todos los textos se crean en castellano, y la gran mayoría de las reuniones también se celebran en castellano»

(Bien)

«Cuando se utiliza el euskera, en la mayoría de los casos, se traduce. Es decir, muy rara vez se crea en euskera. Me parece que el “trabajo” que supone traducir el texto o crearlo en bilingüe y el tiempo que exige, nos lleva al “camino fácil”; es decir a utilizar solo el castellano»

(Bien)

*«En el puesto en que estoy ahora, pasa lo de siempre. Hay personas que no saben euskera o no lo hablan, y por lo tanto casi todas las reuniones se hacen en castellano. Pasa lo mismo con los emails generales (emails generales entre compañeros); como siempre hay alguien que no sabe euskera, se escriben en castellano. Además, en este puesto tenemos relación con entidades privadas, y como en esas entidades muy pocas personas saben euskera, pues nos tenemos que comunicar en castellano».*

(Bien)

*«En cuanto hay una persona eraldun, en la conversación entre nosotros lo único que se oye en euskera es 'egun on' y 'agur'. Y como siempre, la persona eraldun no siente ninguna necesidad de entender la conversación en euskera; nosotros no le obligamos, ni pedimos a otros que se lo obligue. En cuanto hay una persona eraldun, todos nos comunicamos en castellano».*

(Bien)

Entre quienes han valorado la evolución **muy negativamente** (2,5 %), destacan los siguientes argumentos: el euskera se impone y obligar a acreditar un nivel de euskera provoca rechazo o una actitud negativa hacia el euskera; se prioriza el conocimiento de euskera frente a la profesionalidad; el euskera se está difundiendo de un modo artificial y no resulta útil para comunicarse; la promoción del euskera cuesta mucho dinero, que se está derrochando.

*«Se está obligando a usar el euskera a la gente y se penaliza o se le impide ascender o cambiar de puesto al que no tiene el perfil acreditado, aun y cuando accedió en su momento sin necesidad de perfil o se encuentra exento de acreditarlo por razón de la edad. Todo ello genera un rechazo hacia el euskera en vez de ayudar a que la gente lo disfrute. Las personas que se ven obligadas a obtener el perfil, dejan de hablar el euskera por el asco que le han cogido ante tal imposición. Las medidas de promoción, por lo tanto, considero, al igual que la mayoría de mis compañeros, que son contraproducentes y llevan años produciendo el efecto contrario al deseado. No se está ayudando a enriquecer una lengua tan excelente como el euskera, sino que al imponerla de la manera que se está haciendo solo sube para la estadística, pero no para su uso diario que es lo que al final enriquece y hace crecer a una lengua»*

(Bien)

*«Creo que está mal fomentada la utilización del euskera. Es algo impuesto, que conlleva más dificultad para su utilización»*

(Algo)

*«Creo que se le da demasiado valor al perfil lingüístico para los puestos de trabajo, sin tener en cuenta el tiempo o la dificultad que las personas tienen para aprender el idioma. Además, creo que se intenta meter el tema lingüístico pase lo que pase y le afecte a quien le afecte. No somos más que números para el ayuntamiento»*

(Bien)

*«Lo que hace falta son policías buenos, no que tengan un perfil lingüístico, y si se exige perfil lingüístico, que se exija en castellano también»*

(Algunas palabras)

*«Mediante la obligación de imponer el euskera la gente está aborreciendo el idioma. Me parece totalmente ilógico que se valore más un idioma que la profesionalidad»*

(Bien)

*«Se está forzando artificialmente bajo justificaciones de legalidad, criterios, derechos a que todo el mundo utilice el euskera en su trabajo. Su utilización debe ser voluntaria y acorde al nivel de riqueza y de posibilidad de transmitir ideas con precisión. Estoy cansado de escuchar hablar en euskera con falta de precisión y riqueza solo por el hecho de hablar en euskera. La finalidad última de la lengua es la comunicación y si esta no se realiza en un idioma con la precisión adecuada mejor utilizar otra en la que sí se consiga esos niveles»*

(Bien)

*«El poco euskera que se habla por aquí es pobre y macarrónico. Los compañeros que hablan algo en seguida cambian a castellano. Es demencial y negativo que los puestos sean ocupados por mastuerzos con perfil y gente competente y preparada profesionalmente se tenga que ir a la empresa privada y nos quedemos con ilustres paletos»*

(Algunas palabras)

*«Se destina dinero y recursos, demasiados, pero no hay ningún compromiso con el uso, y todos los recursos son en vano. ¿Dónde se utiliza el euskera como lengua de trabajo, fuera de los servicios en los que constituye la materia de trabajo? ¡En ningún sitio!»*

(Bien)

*«Se gasta mucho y no se logra casi nada»*

(Algo)

### *Opiniones y aportaciones de las personas interlocutoras de las instituciones*

También se ha solicitado a las personas interlocutoras de las instituciones que valoren la evolución del último periodo de planificación (2018-2022): sus logros, carencias y los retos de cara al futuro. Se ha planteado mediante preguntas abiertas.

En el caso de estos testimonios, entre paréntesis se detalla el tipo de institución al que pertenece la persona interlocutora.

#### **Logros**

Entre los logros del VI Periodo de Planificación, uno de los temas más citados es que se han fijado las fechas de preceptividad de los puestos de trabajo, lo que también ha afectado a las nuevas contrataciones. Además, subrayan que se han puesto en marcha y sistematizado protocolos de acogida lingüística de cara al nuevo personal. Así, tanto interlocutores/as de Departamentos del Gobierno Vasco como de ayuntamientos de distinto tamaño y zona sociolingüística han destacado la incorporación de personal euskaldun que ha comenzado a trabajar en euskera.

*«Durante este periodo de planificación se han establecido numerosas fechas de preceptividad; quedan muy pocos puestos sin fecha de preceptividad. En consecuencia, en el Departamento ha mejorado el nivel de conocimiento de euskera»*

(Departamento GV)

*«Todos los puestos de trabajo del Departamento cuentan con fecha de preceptividad, lo que garantiza que todas las nuevas incorporaciones cumplirán el perfil lingüístico del puesto»*

(Departamento GV)

*«Fijar la fecha de preceptividad en todos los puestos e ir cumpliéndolos»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«A medida que ha aumentado el número de puestos con fecha de preceptividad, en las nuevas contrataciones ha aumentado el nivel de conocimiento de euskera, lo que se ha reflejado directamente en algunos procedimientos, y principalmente, en el servicio de atención al público»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Establecer y consolidar los criterios lingüísticos aprobados, e ir cumpliendo progresivamente los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad, favorecidos por el proceso de estabilización»*

(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

*«Cuando se incorporan nuevos compañeros y compañeras, la Dirección de Servicios les transmite que nuestra intención es trabajar en euskera siempre que sea posible. Hemos sistematizado el protocolo de acogida lingüística, lo que ha resultado muy importante para que estos compañeros y compañeras tengan clara la cultura de nuestro departamento»*

(Departamento GV)

*«El Ayuntamiento tiene unos criterios lingüísticos definidos para trabajar en euskera. El protocolo de acogida lingüística al personal de nueva incorporación está sistematizado y ha resultado un instrumento imprescindible para que el Ayuntamiento trabaje en euskera»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Se ha podido incrementar el número de fechas de preceptividad del Departamento, para garantizar la competencia de euskera en el futuro. Además, en los próximos años muchos trabajadores y trabajadoras se van a jubilar, por lo que la posibilidad de establecer nuevas fechas de preceptividad ha cobrado especial importancia»*

(Departamento GV)

*«El euskera está mejor integrado en el protocolo del nuevo personal. Los nuevos trabajadores y trabajadoras empiezan a trabajar en euskera»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Al personal que se incorpora le hacemos una recepción lingüística, con objeto de que al empezar a trabajar no pierdan el conocimiento adquirido durante años. Así, cuando se incorpora, identificamos al nuevo personal: por un lado para saber realmente cuál es su nivel de euskera; y por otro para informarle acerca del Área de Euskera, del plan de uso del euskera, de los recursos existentes para trabajar en euskera, del servicio de traducción y corrección,... Además, le entregamos distintivos (para que la ciudadanía identifique más fácilmente al personal bilingüe) y el manual de los criterios lingüísticos vigente en ese momento»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«A la hora coger nuevo personal se tiene en cuenta el conocimiento lingüístico que corresponde al puesto de trabajo (a pesar de que el relevo vaya poco a poco), y el conocimiento de euskera en la institución es cada vez mayor; lo que facilita que los retos ligados al uso del euskera, cada vez mayores, se aborden de un modo más sistemático. En distintas áreas de la entidad, poco a poco, se van estableciendo criterios lingüísticos y aumentando el uso del euskera, aunque muy lentamente y con avances y retrocesos. En general, cada vez está más interiorizado que el euskera debe estar presente y utilizarse en todas las áreas de actuación de la entidad, aunque cuesta trasladar esa percepción a medidas o actuaciones concretas»*

(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

Entre los logros también se subraya que se van reduciendo las traducciones de castellano a euskera y en cambio aumentando las tareas de corrección de textos creados en euskera. Lo que ha aliviado la carga de trabajo de los servicios de traducción y reducido la dependencia hacia ellos. Entre las razones para ello citan que se ha fomentado que los textos se creen en euskera, la estandarización de los documentos y la utilización del traductor automático. Es un tema que se ha citado principalmente en ayuntamientos de más de 5 mil habitantes.

*«Las traducciones van disminuyendo y aumentando las correcciones de euskera, porque la mayoría de los documentos están estandarizados y cada vez más personas se animan a crear los textos en euskera, principalmente porque también cuentan con la ayuda del traductor automático»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Cada vez se traduce menos y se corrige más»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Se nos solicita más que ‘peinemos’ los textos. Es decir, que revisemos textos que se han creado en euskera»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Tras jubilarse el traductor, el personal ha asumido la traducción de textos inferiores a 285 palabras, y no se realizan traducciones innecesarias»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Se realizan muchas traducciones automáticas a través del traductor neuronal y la gente ha aliviado la carga de trabajo de escribir en bilingüe, aunque muchas veces ni siquiera lean lo que ha traducido el neuronal»*

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

*«Gracias al traductor neuronal, se ha reducido el número de traducciones»*

(Departamento GV)

*«Los nuevos recursos informáticos (entre ellos, el traductor neuronal) han contribuido a que la documentación esté en bilingüe. Se han estandarizado los documentos, y eso ha resultado de ayuda»*

(Departamento GV)

«Se ha potenciado el uso escrito del euskera, lo que ha acarreado un aumento de las revisiones»  
(Diputación Foral)

Otro de los principales logros a los que se alude es a la incorporación y sistematización de cláusulas lingüísticas específicas en las contrataciones de servicios, subvenciones y convenios, relativas al nivel de euskera del personal que va a prestar el servicio, a la lengua de comunicación oral y escrita con las personas receptoras del servicio y/o a la lengua de comunicación oral y escrita entre el ayuntamiento y la empresa.

«Introducir cláusulas lingüísticas específicas en contratos, subvenciones y convenios»  
(Organismo autónomo GV)

«Sistematicamente se introducen criterios lingüísticos en las bases de las subvenciones y en las condiciones de los contratos, incluso en los pequeños»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Se ha sistematizado establecer condiciones lingüísticas en los contratos, subvenciones, autorizaciones de actividad, determinados expedientes de urbanismo (cambios de titularidad, apertura de nuevas actividades...)»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«A la hora de contratar servicios públicos, el Ayuntamiento establece condiciones lingüísticas a las empresas: nivel de conocimiento de euskera de las personas que van a ofrecer el servicio, lengua de comunicación escrita y oral con las personas receptoras del servicio y lengua de comunicación oral y escrita entre el Ayuntamiento y la empresa. Y se acuerda quién debe hacer el seguimiento de que esos requisitos se cumplan»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«También a las empresas contratadas por el ayuntamiento se les fijan cada vez más criterios lingüísticos, sobre todo en aquellos servicios en los que la lengua tiene un peso importante. Y estamos dando pasos para que la relación con las empresas también sea en euskera»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Incorporar cláusulas lingüísticas en los servicios que el ayuntamiento presta mediante contratación de servicios y establecer un sistema de seguimiento de las mismas»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Haber sistematizado implantar cláusulas lingüísticas en el ámbito de la contratación»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Implantar cláusulas lingüísticas en todas las contrataciones (en los pliegos de contratación)»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Aumentar el establecimiento de cláusulas lingüísticas en el ámbito de la contratación y comenzar a hacer su seguimiento»  
(Ayuntamiento, capital)

También se ha puesto de manifiesto la importancia de la implicación, el consenso y la determinación de las y los responsables políticos y el impacto positivo que ello puede generar en la entidad.

«*El partido político que gobierna en este momento ha asumido los criterios lingüísticos y en la práctica diaria se muestra proactivo en relación al uso del euskera; tanto en el intercambio de información con la ciudadanía como en la relación con el resto de representantes políticos*»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«*El director del servicio y los cargos políticos participan activamente en el seguimiento del plan de uso del euskera y eso nos ha ayudado mucho*»

(Departamento GV)

«*Tanto el personal como los representantes políticos asumen el plan y cumplen mayormente los criterios lingüísticos.... Además, muchos de ellos tienen una actitud proactiva*»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«*El consenso y la determinación de los representantes políticos*»

(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

### Carencias

A las personas interlocutoras de la entidad también se les ha preguntado cuáles han sido las principales deficiencias o dificultades detectadas en el VI Periodo de Planificación. El tema más citado, en general, es que el castellano continúa predominando en el funcionamiento de muchas instituciones. Que el personal tiende al castellano, a veces en las relaciones informales, y otras veces, también en las formales. En cualquier caso, parece que existen serias dificultades para conseguir que el euskera sea la lengua de trabajo. Las y los interlocutores advierten de que muchos trabajadores y trabajadoras que han acreditado su perfil lingüístico no muestran ese nivel a la hora de trabajar en euskera.

En relación al uso escrito del euskera señalan que, a menudo, es un mero trámite que se basa en la traducción. Y en lo relativo a las traducciones, advierten que aunque los traductores automáticos son herramientas útiles, su uso inadecuado —no revisar ni corregir la traducción—, puede perjudicar a la calidad del euskera.

«*El uso del euskera en las relaciones orales (especialmente en las informales)*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*Dificultades para modificar los arraigados hábitos lingüísticos en las relaciones orales del personal*»

(Ayuntamiento, capital)

«*Inercia a favor del castellano en el uso informal entre algunos trabajadores y trabajadoras*»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«*Entre algunos empleados y empleadas municipales también se utiliza bastante el castellano en la relación oral (principalmente en la actividad no institucionalizada)*»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«*Tendencia al castellano en la relación oral entre el personal de algunos departamentos*»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El uso del euskera es muy muy reducido, tanto a nivel formal como informal»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Conseguir que el personal que suele hablar en castellano hable en euskera, cambiar el hábito»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Las y los trabajadores hablan entre ellos principalmente en castellano. Los cursos los reciben en castellano»

(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

«Entre el personal existe un alto nivel de conocimiento pero el uso formal e informal del euskera es muy bajo; no se consigue dar pasos significativos para que el euskera sea lengua de trabajo»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Es difícil cambiar los hábitos de muchas y muchos de los trabajadores. Algunos, a pesar de su capacidad, llevan muchos años trabajando en castellano, y cuesta cambiar esos hábitos»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El personal, a pesar de tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente, a menudo no tiene capacidad suficiente para expresarse oralmente en euskera en la práctica diaria»

(Departamento GV)

«La obtención del perfil lingüístico no garantiza el uso del euskera como lengua de trabajo»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El personal no tiene el conocimiento suficiente para trabajar en euskera. A pesar de que muchos acreditan el PL3, su nivel conocimiento no se corresponde con ese perfil. Los trabajadores no utilizan el euskera ni por escrito ni oralmente. Se debe incidir tanto en el conocimiento como en el uso. No se crean escritos en euskera, se crean en castellano y posteriormente se traducen»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Aún hoy en día, sin ninguna duda, el castellano es la lengua diaria de trabajo: leyes, proyectos, planes... y luego se traduce a euskera. El trámite final. En consecuencia, no se le concede el tiempo necesario para realizar una buena traducción en euskera»

(Departamento GV)

«La lengua de trabajo habitual es el castellano y se depende absolutamente de la traducción»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Apenas se crea nada en euskera. Las y los empleados municipales, para garantizar el bilingüismo, crean los documentos en castellano y luego los envían al Área de Euskera para que los traduzcan, o se valen del traductor neuronal»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Por un lado, se ha extendido el uso del traductor neuronal y se ha reducido el tiempo para enviar escritos bilingües; pero, por otro lado, hay más dificultad para saber el grado de corrección de estos textos, ya que no pasan por la técnica de normalización. Y se reciben quejas sobre la calidad del euskera»

(EJ Saila)

«Los traductores automáticos permiten que los escritos se traduzcan rápido y de un modo autónomo, pero la calidad del euskera está en entredicho»

(Departamento GV)

Algunas de las personas interlocutoras señalan que no se hace un seguimiento adecuado del grado de cumplimiento de las cláusulas lingüísticas establecidas en los contratos, subvenciones y convenios. Ligado a ello, subrayan que la comunicación con los proveedores es a menudo en castellano.

«Ya se han puesto cláusulas de euskera en las contrataciones y en las subvenciones, pero luego no se hace ningún seguimiento»

(Departamento GV)

«Que los criterios lingüísticos se apliquen de un modo efectivo y permanente, tanto en las subvenciones como en las contrataciones»

(Diputación Foral)

«En las contrataciones se incluyen criterios lingüísticos, pero falta sistematizar el seguimiento»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«No hacemos un seguimiento sistemático del grado de cumplimiento de los criterios lingüísticos. La carencia y el reto principal es llevar a cabo un seguimiento de los requisitos lingüísticos actualmente establecidos en los servicios contratados y crear un sistema (procedimiento, base de datos) para responder en euskera a la demanda de euskera de la ciudadanía»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«No realizar el seguimiento de los criterios lingüísticos establecidos en las subvenciones y en las contrataciones»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El bajo seguimiento que se hace del cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos en los contratos»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«La mayor carencia se observa en la falta de seguimiento de los criterios lingüísticos; es decir, el ayuntamiento establece criterios lingüísticos avanzados, por ejemplo, en la contratación pública y en las subvenciones, pero luego no realiza un seguimiento para saber si se cumplen, debido a una falta de recursos»

(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

«El Ayuntamiento no ha conseguido que su comunicación (escrita y oral, pero principalmente escrita) con algunos proveedores sea en euskera. A pesar de intentarlo y de hacer un seguimiento, cuesta avanzar»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Con muchas empresas, la relación es en castellano (a petición de la empresa)»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

También entre las personas interlocutoras de las entidades, otro de los temas que más se ha destacado es la falta de liderazgo o de implicación de las y los responsables políticos. También se han referido a su falta de conocimiento o capacitación en euskera.

«Liderazgo, los responsables políticos no participan lo suficiente»

(Departamento GV)

«Falta de compromiso de los responsables políticos por incidir en el conocimiento lingüístico y en el uso real del euskera»

(Diputación Foral)

«Tomar conciencia de la importancia de los comportamientos lingüísticos de los representantes políticos y del personal responsable en los hábitos lingüísticos de la entidad y utilizarlo para avanzar en el uso del euskera de un modo sistemático»

(Mancomunidad)

«El uso de los idiomas que realizan los políticos, ya que aunque todos saben euskera, utilizan más el castellano (en el equipo de dirección, en el pleno, en los grupos de trabajo con personal técnico...)»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

Otro de los temas más recurrentes es el de las aplicaciones informáticas: que no están disponibles en euskera, o que, aun estando disponibles, se utilizan en castellano.

«En el mercado hay pocas aplicaciones informáticas en euskera, y el Ayuntamiento está obligado a adquirir la versión en castellano (lo que afecta a la lengua de trabajo del personal)»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Las herramientas y aplicaciones informáticas: los programas y aplicaciones que más se utilizan en el quehacer diario, o el sistema operativo, están disponibles en euskera, pero mayormente se utilizan las versiones en castellano»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Que la aplicación para la gestión de expedientes no esté totalmente en euskera (algunas cosas están en euskera y otras no, todo mezclado), hace que la mayoría del personal la utilice en castellano»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

## Retos

Los principales retos que las personas interlocutoras plantean para el próximo periodo de planificación están ligados, en general, a la promoción del euskera como lengua de trabajo. Tanto en la comunicación oral, en situaciones formales e informales, como en la escrita, fomentando la creación de textos en euskera y reduciendo la dependencia con respecto a las y los traductores.

«Incidir en el uso, estableciendo medidas para que el euskera sea lengua de trabajo»  
(Departamento GV)

«En el próximo periodo de planificación, adoptar las medidas necesarias para que el euskera se extienda como lengua de trabajo»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Insistir en la creación en euskera, tanto por escrito como oralmente. Ese es nuestro principal reto»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Intentar cumplir el objetivo de hacer en euskera todo lo que se pueda hacer en euskera, también en la comunicación oral»  
(Diputación Foral)

«Desarrollar iniciativas para activar el uso del euskera en la comunicación oral (principalmente en la práctica no institucionalizada): Dar continuidad a Euskaraldia, Hlkaldia, reuniones de sensibilización, metodología Eusle...»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Estudiar las dificultades existentes para que la lengua de creación sea el euskera (por ejemplo, que los textos de los que se parte estén en castellano) y buscar soluciones»  
(Ayuntamientos, > 5 mil habitantes)

También se habla del uso de traductores automáticos y otras herramientas tecnológicas a la hora de hablar de los retos. Pero prestando atención a su correcto uso.

«*El uso del traductor neuronal conlleva una serie de retos (entre ellos, la calidad del texto y un nivel de corrección razonable) que obligarán a poner énfasis en la revisión*»

(Dpto. GV)

«*Aliviar la dependencia con respecto a la traducción: hacer un uso racional de las traducciones. Procurar que el personal que tenga acreditado el perfil lingüístico del puesto genere y difunda los textos en ambos idiomas*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*Para poder reducir el volumen de traducción, formar al personal para que pueda crear los textos en euskera o los traduzca al euskera a través del traductor neuronal*»

(Mancomunidad)

Han dado una gran importancia a que los planes de uso y los planes de gestión anuales se comuniquen a toda la entidad y de forma eficaz. También al seguimiento sistematizado de dichos planes. Para ello, es preciso establecer estructuras y responsabilidades dentro de la entidad. También se ha subrayado la necesidad de más recursos para tareas de seguimiento y que, además de las áreas de euskera, deberían implicarse otras áreas.

«*La Dirección debe sistematizar el modo de dar a conocer y de realizar un correcto seguimiento del Plan de gestión*»

(Departamento GV)

«*Establecer de forma más precisa los criterios lingüísticos del Plan de Uso del Euskera y comunicarlos correctamente*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*Se ponen en marcha muchos planes de gestión, pero hay que reforzar el seguimiento. El trabajo del día a día pone en riesgo dejar de lado el desarrollo y el seguimiento de dichos planes*»

(Departamento GV)

«*Dar a conocer el nuevo plan de un modo eficaz, crear UNA COMISIÓN que acuerde los criterios lingüísticos, y que el documento definitivo se apruebe en un pleno municipal. En esa comisión acordar las medidas y los recursos que se van a destinar a realizar el seguimiento*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*Aprobar los criterios lingüísticos que hemos actualizado, comunicarlos a todas y todos los representantes, jefes/as de sección y compañeros/as y comenzar a implementarlos*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*De cara a la implementación del Plan de Uso, lograr el apoyo y la implicación de las y los representantes y de jefes de sección para llevar adelante las acciones propuestas por el Área de Euskera*»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«*Sistematizar el liderazgo, creando una nueva estructura en el departamento (un órgano capacitado para tomar decisiones, hacerlas cumplir y realizar un seguimiento). Por ejemplo, el citado órgano trataría el tema de las cláusulas de euskera en las contrataciones y subvenciones*»

(Departamento GV)

«*Como la estructura del Departamento es grande, de cara al próximo periodo de planificación el reto será crear una comisión de euskera con representantes de las distintas direcciones, en las que participen también representantes políticos. Que facilite acordar los objetivos y las decisiones conjuntamente y que lleguen más fácil al personal*»

(Departamento GV)

«Disponer de más recursos humanos (un/a Técnico/a de Normalización Lingüística en cada delegación territorial), para poder hacer un seguimiento adecuado de los planes que se van a poner en marcha»  
(Departamento GV)

«Limitar el trabajo del Servicio de Euskera a sus tareas esenciales, en lugar de obligarle a ocuparse cada vez peor de áreas cada vez más amplias»  
(Mancomunidades)

«Implicar, más allá de la persona técnica de euskera, a trabajadores/as y a representantes políticos. Entender que debemos trabajar todos y todas»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

Al preguntar sobre los retos del próximo periodo de planificación ha vuelto a salir el tema de liderazgo de directivos, responsables y representantes políticos.

«Incrementar la ejemplaridad y el liderazgo de las y los representantes políticos y responsables de la entidad, para acometer los nuevos retos juntos y de forma eficaz»  
(Mancomunidades)

«Mayor implicación de la parte política»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El nuevo mandato coincide con el nuevo periodo de planificación y en lo que corresponde al euskera será de vital importancia el conocimiento lingüístico y el compromiso con el euskera de los nuevos representantes políticos»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«El comienzo del periodo de planificación coincide con un cambio en los representantes políticos y con ellos también habrá que trabajar desde el principio, para explicarles los criterios lingüísticos y solicitarles que asuman el liderato que les corresponde. A lo largo de estos años hemos comprobado lo importante que es esto en el funcionamiento del ayuntamiento»  
(Ayuntamiento, <5 mil habitantes)

Para muchas personas interlocutoras, el reto son los nuevos trabajadores y trabajadoras que sustituirán al personal que se jubile. Una de los mayores retos de la nueva planificación es garantizar que tengan una competencia lingüística adecuada y que trabajen en euskera desde el principio. Aprovechar la incorporación de esas nuevas personas para reforzar lo conseguido en el proceso de euskaldunización.

«Se prevé que en próximo periodo de planificación muchas y muchos trabajadores municipales se jubilen, y el reto principal es que el personal que se incorpore tenga suficiente competencia lingüística y que trabaje en euskera»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Para nosotros el reto es mantener el proceso de euskaldunización llevado a cabo durante tantos años, y que el personal que se incorpore refuerce lo alcanzado hasta ahora»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«En los próximos años se incorporarán nuevas y nuevos trabajadores, debido a la jubilación del personal. Los criterios lingüísticos deben explicarse desde el principio, para que el euskera sea una lengua de servicio y de trabajo»  
(Ayuntamiento, < 5 mil habitantes)

«Sentar unas bases sólidas para que las nuevas incorporaciones tomen el camino adecuado y avancemos conjuntamente»  
(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

Además del trabajo a realizar dentro del Ayuntamiento, algunas personas interlocutoras han subrayado la necesidad de empoderar y sensibilizar a la población, para que aprovechen la oportunidad que les ofrece la administración y solicite el servicio en euskera. De hecho, a menudo, atribuyen la baja utilización del euskera a la falta de demanda ciudadana.

«Empoderar a la ciudadanía para que reivindique sus derechos lingüísticos»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Poner en marcha campañas para que la demanda sea en euskera»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Realizar campañas de sensibilización atractivas y efectivas para que la ciudadanía se anime a comunicarse con el ayuntamiento en euskera, tanto oralmente como por escrito»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Animar a la ciudadanía a que su relación con el ayuntamiento sea en euskera. Para ello es necesario realizar campañas de sensibilización atractivas y efectivas»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

En algunas instituciones se ha mencionado el concepto de **bilingüismo no equilibrado**. Defienden superar lo que se ha dado en llamar bilingüismo equilibrado y dar prioridad al euskera. Dar a la ciudadanía la opción de elegir el idioma que desee, pero, por defecto, utilizando el euskera. Y en la medida de lo posible, exclusivamente el euskera.

«Sistematizar el bilingüismo no equilibrado, y que el personal asuma que el Ayuntamiento, por defecto, va a funcionar en euskera. Es decir, la ciudadanía tiene derecho a elegir el idioma y no se va a discriminar a nadie por temas lingüísticos, pero el Ayuntamiento no va a hacer el mismo tratamiento de ambas lenguas»

(Ayuntamiento > 5 mil habitantes)

«Publicar en la web del ayuntamiento todos los escritos dirigidos a la ciudadanía solo en euskera, que se traduzcan automáticamente en un click mediante traductores neuronales»

(Ayuntamientos, > 5 mil habitantes)

«Cuando hagamos el seguimiento del plan de euskera se verá mejor, pero la impresión es que continuamos haciendo infinidad de comunicaciones bilingües, sin ni siquiera mirar si se pueden hacer exclusivamente en euskera. Es decir, el reto sería pasar del bilingüismo a exclusivamente en euskera»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

También se han referido a la Evaluación del Impacto Lingüístico, ligada principalmente a los proyectos urbanísticos. El objetivo principal de ese instrumento es prever y medir el impacto que las intervenciones públicas pueden tener en la situación del euskera de los municipios euskaldunes, y corregir o reducir los posibles perjuicios mediante medidas correctoras.

«Implantar la Evaluación del Impacto Lingüístico en su totalidad (mejorar la ordenanza municipal y aprobarla)»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Realizar la Evaluación del Impacto Lingüístico del PGOU y otros planes parciales»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

«Traducir de una vez por todas la aplicación de gestión de expedientes para poder ofrecerla en euskera»

(Ayuntamiento, > 5 mil habitantes)

## 5. Tablas de indicadores lingüísticos

### *Notas aclaratorias*

En las siguientes tablas se reflejan los principales indicadores obtenidos en la Evaluación final del VI periodo de planificación para la normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la CAV. Se trata de los mismos datos estudiados en los apartados anteriores del informe, pero presentados conjuntamente. Se han calculado a partir de la información facilitada tanto por el personal trabajador como por las personas interlocutoras en las entidades y la mayor parte de ellos son comparables con los indicadores calculados en la Evaluación final del V periodo de planificación. Ofrecen una imagen general de la Evaluación final del VI periodo de planificación y sirven para conocer la evolución de los últimos cinco años.

En la línea correspondiente a cada indicador, además del indicador general de la CAV, calculado a partir de los datos obtenidos en todas las instituciones entidades públicas de la CAV, se ofrece el indicador por ámbito institucional, y en el caso de las entidades de ámbito territorial (ayuntamientos, mancomunidades, diputaciones forales y juntas generales), por territorio histórico e índice de preceptividad institucional.

Para saber a partir de qué fuente de información procede el dato sobre el que se ha calculado el indicador (cuestionario para el personal o cuestionario para las personas interlocutoras de la entidad), se han utilizado dos colores; así, los indicadores que en la tabla están en gris se han calculado con las respuestas de las y los interlocutores, y en marrón claro, con las respuestas del personal. El número que aparece delante de cada indicador, indica el número de pregunta que le corresponde en el cuestionario. Ambos cuestionarios (el del personal y el de la persona interlocutora) se adjuntan como anexo, y tomando como referencia el número de pregunta, es posible conocer exactamente qué pregunta corresponde a cada indicador.

Por otra parte, para facilitar la visualización de los datos, en cada indicador, se han marcado en verde las celdas que muestran un valor superior al indicador general de la CAV.

Las tablas se han estructurado en dos ejes: en el primer eje, se muestran los indicadores que corresponden a la lengua de servicio y a la actividad destinada a la ciudadanía –imagen de la entidad y comunicación con la ciudadanía–. En la segunda se presentan los indicadores relativos a la lengua de trabajo, a la gestión lingüística y a la competencia lingüística, con el fin de estudiar el comportamiento lingüístico interno y la gestión lingüística de la institución –comunicación interna y herramientas de trabajo, gestión del personal, relaciones externas y gestión lingüística de la entidad–.

## 5.1. Lengua de servicio

### 5.1.1. Imagen corporativa

**Tabla 14.** Indicadores lingüísticos de la imagen corporativa, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional							Instituciones territoriales:									
			< 5 mil hab		> 5 mil hab		Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos			Territorio histórico			Total
1.1.- Rotulación general de las edificaciones	Solo en euskera (%)	10,9	46,3	35,5	1,8	10,9	21,1	0,0	0,1	4,2	0,1	11,9	28,1	6,4	9,9	71,1	14,1		
	En bilingüe (%)	87,9	50,1	62,6	98,0	87,3	77,7	99,5	99,9	86,9	99,4	86,4	71,6	92,3	89,5	27,7	85,0		
	En euskera + en bilingüe (%)	98,8	96,4	98,2	99,8	98,2	98,8	99,5	100,0	91,1	99,4	98,4	99,7	98,7	99,4	98,8	99,0		
1.2.- Elementos de la imagen corporativa de la entidad	Solo en euskera (%)	14,5	54,8	45,8	1,6	14,7	26,8	2,5	1,0	4,2	0,1	13,5	41,1	5,9	17,3	88,2	18,7		
	En bilingüe (%)	83,5	39,9	52,6	98,4	84,3	72,2	92,6	98,8	91,5	99,7	81,7	58,8	92,8	78,9	11,7	79,0		
	En euskera + en bilingüe (%)	98,0	94,7	98,5	100,0	99,0	99,0	95,2	99,8	95,7	99,8	95,3	99,9	98,7	96,2	99,9	97,7		
1.3.- Publicaciones de la propia institución editadas en papel	Solo en euskera (%)	12,2	37,6	18,4	2,6	0,1	12,0	18,1	7,3	0,0	5,2	14,1	17,0	2,6	15,2	50,9	13,6		
	En bilingüe (%)	79,8	53,9	76,8	87,6	96,9	81,1	65,2	90,4	97,7	82,6	73,0	80,1	87,1	74,0	48,5	76,8		
	En euskera + en bilingüe (%)	92,0	91,5	95,3	90,2	97,0	93,1	83,3	97,7	97,7	87,7	87,0	97,2	89,7	89,2	99,4	90,5		
1.4.- Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	21,5	51,2	35,6	13,8	15,0	26,4	17,7	14,1	0,0	11,9	8,4	56,5	8,9	28,6	72,6	23,5		
	En bilingüe (%)	71,1	39,1	56,4	86,2	76,9	68,8	74,7	71,8	100,0	87,0	86,9	32,5	86,3	64,7	22,3	70,8		
	En euskera + en bilingüe (%)	92,6	90,3	92,0	100,0	91,9	95,2	92,4	85,9	100,0	98,9	95,4	89,1	95,2	93,3	94,9	94,3		
1.5.- Noticias difundidas mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	15,0	50,3	32,4	12,7	9,4	25,1	0,0	5,3	10,8	14,5	9,9	35,5	10,2	13,4	67,4	17,9		
	En bilingüe (%)	61,3	20,7	29,7	46,7	80,0	37,5	99,8	82,5	28,8	80,4	49,5	52,4	42,7	78,3	12,4	55,4		
	En euskera + en bilingüe (%)	76,3	71,0	62,1	59,5	89,4	62,6	99,8	87,8	39,6	94,9	59,5	87,9	52,9	91,7	79,9	73,3		
1.6.- Actos públicos	En euskera (%)	71,3	70,6	63,0	82,1	50,7	68,2	81,0	65,5	63,5	62,1	73,0	77,1	61,1	77,9	94,1	73,1		
1.7.- Páginas web y tramitaciones telemáticas	Solo en euskera (%)	3,2	19,1	10,3	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	7,6	0,0	1,9	33,5	4,0		
	En bilingüe (%)	94,6	73,0	83,7	100,0	96,2	90,5	100,0	98,3	100,0	99,0	93,9	89,1	97,1	96,3	64,3	93,7		
	En euskera + en bilingüe (%)	97,8	92,0	94,0	100,0	96,2	96,5	100,0	98,3	100,0	99,0	97,6	96,8	97,1	98,2	97,9	97,7		
1.8.- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación	Solo en euskera (%)	15,5	31,9	21,9	17,6	5,1	19,9	10,0	12,2	0,0	20,0	7,0	29,1	11,4	12,8	59,4	16,6		
	En bilingüe (%)	75,6	58,8	75,2	64,9	89,3	70,9	84,5	75,3	100,0	58,0	92,0	62,5	77,0	81,5	39,6	75,5		
	En euskera + en bilingüe (%)	91,1	90,6	97,1	82,5	94,4	90,8	94,5	87,5	100,0	78,0	99,0	91,6	88,4	94,3	99,0	92,0		
2.1. y 2.2.- Actividades dirigidas a la ciudadanía	En euskera (%)	88,2	80,5	83,7	100,0	62,5	89,5	79,9	96,6	21,1	93,0	87,2	79,7	89,8	81,6	91,0	86,3		
2.3. y 2.4.- Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera (%)	56,4	69,1	47,9	55,3	59,4	51,9	51,4	72,8	20,3	61,0	31,9	65,0	41,8	56,7	87,8	51,8		

## 5.1.2. Relación con la ciudadanía

**Tabla 15.** Indicadores lingüísticos de la relación con la ciudadanía según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:								
			< 5 mil hab		> 5 mil hab		Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos			Territorio histórico			Total
													Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
1.2. Documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía	Solo en euskera (%)	13,0	33,3	21,0	5,3	8,5	16,9	6,5	7,9	12,9	4,3	7,3	28,6	3,8	12,2	52,4	14,1		
	En bilingüe (%)	60,2	48,4	55,9	52,0	70,4	54,9	68,2	69,0	57,1	54,2	59,5	59,2	52,4	66,4	43,1	58,4		
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	73,2	81,6	77,0	57,3	78,8	71,8	74,7	77,0	70,1	58,5	66,8	87,9	56,2	78,6	95,5	72,6		
1.3. Lengua utilizada para responder a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía	Solo en euskera (%)	61,8	69,5	65,9	59,6	49,3	63,5	58,9	58,6	64,8	59,1	57,1	71,0	58,9	60,2	80,6	62,3		
	En bilingüe (%)	25,0	21,6	22,0	19,8	36,9	22,1	29,7	31,3	13,6	24,4	26,6	20,6	20,4	29,1	14,4	24,2		
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	86,7	91,1	87,8	79,4	86,2	85,6	88,6	89,9	78,4	83,5	83,8	91,7	79,3	89,3	95,0	86,4		
Puestos de recepción	2.3. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	68,2	81,8	71,1	54,6	72,3	67,9	71,3	62,9	73,4	64,8	64,8	82,7	47,6	79,4	93,4	68,5	
	2.4. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	39,9	58,1	41,5	31,8	41,1	40,8	33,2	33,9	58,1	35,7	35,7	52,2	22,5	45,0	70,1	39,5	
	2.6. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	70,7	84,7	72,8	58,6	78,9	70,5	73,0	66,7	73,6	69,0	69,0	83,4	52,3	80,1	95,6	71,0	
	2.7. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	41,4	57,8	42,7	31,1	44,6	41,3	39,6	39,5	50,2	37,7	37,7	53,0	24,1	47,4	69,0	41,0	
	3.2. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	63,6	78,7	71,9	48,1	73,8	65,9	58,0	64,3	58,9	60,1	60,1	82,2	42,5	72,6	95,5	63,7	
	3.3. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	42,3	57,3	50,2	34,9	49,3	46,5	33,0	37,9	46,8	37,4	37,4	61,5	26,2	47,0	77,0	42,7	
	3.5. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	65,7	77,9	80,1	44,0	75,0	68,9	61,1	65,3	56,4	64,0	64,0	87,6	44,2	76,4	95,8	66,2	
No son puestos de recepción	3.6. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	39,8	53,1	51,1	27,2	48,5	43,9	33,3	37,5	40,9	36,5	36,5	58,7	23,9	45,3	72,5	40,3	
	4.1. Respuesta ofrecida por la entidad a la solicitud en euskera	En euskera (%)	En euskera (%)	86,8	87,4	70,6	86,9	81,5	81,0	77,2	77,1	65,4	81,8	91,8	69,2	88,3	97,4	81,4	
4.2. Comportamiento del personal sin capacitación para atender a la ciudadanía en euskera	Le pido que me hable en castellano (%)		6,1	9,2	4,9	8,4	9,2	6,7	5,0	5,2	9,5	9,4	6,9	2,7	9,8	3,6	3,2	6,2	
	Le pido que me hable en euskera, aunque yo conteste en castellano (%)		13,9	8,9	11,9	18,8	11,4	14,1	12,8	15,4	14,3	20,2	16,4	4,5	22,3	9,0	0,2	13,7	
	En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero/a que sabe euskera (%)		2,9	0,6	1,5	1,7	0,4	1,5	4,4	4,9	3,0	6,8	1,8	0,1	4,6	0,9	0,0	2,4	
	En la entidad no existe un protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda		2,1	2,3	1,2	3,2	0,7	2,0	1,9	3,4	1,2	4,1	1,7	0,8	3,4	1,0	0,2	1,9	
	No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía (%)		67,8	74,6	75,4	58,8	73,6	69,4	69,9	61,8	65,5	49,4	67,0	88,4	51,3	80,0	95,5	69,6	
	Otros (%)		7,1	4,4	5,1	9,1	4,7	6,4	6,0	9,3	6,5	10,2	6,2	3,6	8,6	5,4	0,8	6,3	
	Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

## 5.2. Lengua de trabajo

### 5.2.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

**Tabla 16.** Indicadores lingüísticos de la comunicación interna y de las herramientas de trabajo, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

	TOTAL	Ámbito institucional							Instituciones territoriales:								
		< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Territorio histórico			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				
										Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	Total	
3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Solo en euskera (%)	22,7	50,1	39,1	5,6	12,0	24,7	13,3	30,3	10,8	1,0	13,4	48,0	4,7	25,6	78,3	20,9
	En bilingüe (%)	42,4	20,6	30,0	29,1	65,2	30,6	55,7	55,4	59,2	39,5	41,9	33,9	32,1	52,0	12,0	39,0
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>65,1</b>	<b>70,7</b>	<b>69,2</b>	<b>34,6</b>	<b>77,2</b>	<b>55,3</b>	<b>69,0</b>	<b>85,7</b>	<b>70,0</b>	<b>40,5</b>	<b>55,3</b>	<b>82,0</b>	<b>36,8</b>	<b>77,6</b>	<b>90,3</b>	<b>59,9</b>
3.2. Herramientas de información y/o comunicación interna	Solo en euskera (%)	17,2	47,3	37,6	0,4	15,7	21,5	6,0	21,4	0,0	0,0	8,8	40,2	1,7	15,9	87,7	16,2
	En bilingüe (%)	70,7	25,2	39,4	90,4	74,7	61,7	85,2	73,9	77,3	84,6	69,3	58,7	74,8	77,4	8,5	69,7
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>87,9</b>	<b>72,5</b>	<b>77,0</b>	<b>90,8</b>	<b>90,4</b>	<b>83,2</b>	<b>91,2</b>	<b>95,3</b>	<b>77,3</b>	<b>84,6</b>	<b>78,1</b>	<b>98,9</b>	<b>76,5</b>	<b>93,3</b>	<b>96,2</b>	<b>85,9</b>
5.2. Lengua de los documentos escritos de las reuniones de trabajo	Solo en euskera (%)	23,2	52,6	41,1	9,2	24,9	29,5	16,2	16,2	10,8	6,1	15,0	55,5	6,2	28,7	85,0	25,6
	En bilingüe (%)	25,4	16,5	27,6	20,7	37,0	24,9	22,5	25,0	44,1	15,7	27,2	26,2	19,0	31,6	11,2	24,2
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>48,6</b>	<b>69,1</b>	<b>68,7</b>	<b>30,0</b>	<b>61,9</b>	<b>54,4</b>	<b>38,7</b>	<b>41,3</b>	<b>54,9</b>	<b>21,8</b>	<b>42,2</b>	<b>81,7</b>	<b>25,2</b>	<b>60,3</b>	<b>96,2</b>	<b>49,8</b>
3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad (sólo si se recogen de forma sistemática)	Solo en euskera (%)	23,4	70,2	46,0		37,5	48,4	24,5	13,5		0,0	15,9	51,5	2,2	26,6	68,9	30,8
	En bilingüe (%)	55,1	20,0	29,4		52,1	29,4	46,3	72,8		65,2	50,0	29,9	61,1	45,3	12,2	41,8
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>78,5</b>	<b>90,2</b>	<b>75,4</b>		<b>89,7</b>	<b>77,8</b>	<b>70,7</b>	<b>86,3</b>		<b>65,2</b>	<b>65,8</b>	<b>81,4</b>	<b>63,3</b>	<b>71,9</b>	<b>81,1</b>	<b>72,6</b>
5.4. Lengua de los documentos oficiales internos	Solo en euskera (%)	25,1	56,6	42,3	9,6	24,5	31,1	19,3	17,4	12,3	7,3	18,3	56,3	8,6	31,0	81,2	27,6
	En bilingüe (%)	28,9	15,9	25,2	21,2	29,2	23,3	31,4	37,1	50,7	20,3	27,3	27,4	20,2	33,4	13,0	25,7
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>54,0</b>	<b>72,5</b>	<b>67,6</b>	<b>30,8</b>	<b>53,7</b>	<b>54,4</b>	<b>50,7</b>	<b>54,5</b>	<b>63,0</b>	<b>27,6</b>	<b>45,6</b>	<b>83,7</b>	<b>28,9</b>	<b>64,5</b>	<b>94,2</b>	<b>53,3</b>
6.1. Lengua oral de las reuniones de trabajo	En euskera (%)	38,3	63,8	56,4	20,9	50,2	42,9	32,6	32,1	29,6	14,9	30,2	72,1	15,3	50,7	93,5	40,1
6.2. Lengua utilizada en las relaciones presenciales entre compañeros/as	En euskera (%)	44,0	63,9	57,4	29,5	50,7	47,4	40,2	40,6	37,6	22,1	38,1	73,4	23,3	55,0	90,7	45,2
6.3. Lengua utilizada el as comunicaciones telefónicas entre compañeros/as	En euskera (%)	44,5	64,5	58,0	29,1	51,0	47,6	41,2	41,1	39,5	21,7	38,5	74,7	23,2	55,9	91,1	45,7
3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos	% puestos en los que están instaladas versiones en euskera	51,6	29,2	39,5	96,9	16,1	57,9	44,2	41,8	43,8	91,6	26,8	66,6	50,5	51,4	72,2	53,4
7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos?	Si (%)	96,1	91,8	92,4	96,0	96,9	93,8	98,5	98,8	98,3	95,0	95,0	95,9	94,1	96,9	92,0	95,3
7.2. Uso del euskera en los programas y aplicaciones informáticas más utilizados (índicador y respuestas del personal)	<b>Indicador (%)</b>	27,5	39,6	38,3	17,2	25,0	29,9	24,3	26,9	20,1	9,8	20,3	53,8	11,1	35,3	65,7	28,2
	Siempre o casi siempre en castellano (%)	46,4	33,3	34,7	60,8	52,4	45,2	49,8	43,9	51,8	70,9	55,1	15,7	71,1	33,0	9,8	46,6
	Con mayor frecuencia en castellano (%)	25,2	19,1	23,3	23,5	19,8	22,9	26,4	28,9	30,3	22,0	24,9	24,1	19,5	30,0	12,5	24,0
	Con la misma frecuencia en euskera y en castellano (%)	10,3	16,6	12,9	6,3	11,5	10,7	9,3	11,3	8,2	5,3	8,6	16,4	4,8	12,9	20,2	10,2
	Con mayor frecuencia en euskera (%)	8,1	17,6	12,4	4,6	7,9	9,7	5,8	7,3	4,9	0,6	6,5	17,2	2,9	10,9	20,0	8,5
	Siempre o casi siempre en euskera (%)	10,0	13,4	16,7	4,7	8,3	11,6	8,8	8,5	4,8	1,2	4,9	26,7	1,6	13,2	37,5	10,7
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

## 5.2.2. Gestión del personal

**Tabla 17.** Indicadores lingüísticos de la gestión del personal, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional							Instituciones territoriales:							
			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico			Índice de preceptividad			Total				
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
4.1. Lengua utilizada en la documentación para la gestión de personas	Solo en euskera (%)	10,1	39,3	29,2	0,6	9,0	16,8	0,0	6,8	0,0	0,0	6,1	27,2	0,6	8,4	73,7	11,1
	En bilingüe (%)	70,1	25,2	41,4	88,5	68,7	61,6	70,7	90,3	91,9	61,0	65,0	67,0	59,6	79,5	20,0	64,7
	En euskera + en bilingüe (%)	80,2	64,6	70,6	89,0	77,7	78,4	70,7	97,1	91,9	61,1	71,1	94,3	60,2	87,9	93,7	75,8
8.2. Lengua en la que se ha recibido la formación en los últimos 12 meses (índicador y respuestas del personal)	Indicador (%)	26,9	40,2	35,8	21,8	27,6	30,9	21,4	25,1	20,3	16,5	18,0	52,2	14,9	31,4	58,2	27,7
	Solo en castellano (%)	50,8	31,3	39,7	55,1	44,2	44,6	59,1	54,5	58,5	63,9	60,8	19,9	65,9	45,4	7,3	49,5
	Más en castellano (%)	17,6	22,3	17,8	21,2	22,2	19,6	13,9	17,3	18,2	17,7	16,7	19,2	16,6	17,6	22,3	17,7
	Tanto en castellano como en euskera (%)	14,2	15,6	15,4	11,9	19,0	14,4	15,6	11,9	12,0	11,1	15,3	16,6	12,3	14,8	25,0	14,8
	Mas en euskera (%)	8,0	16,1	13,4	5,0	8,2	10,4	5,0	6,0	6,0	3,2	3,8	20,5	2,6	10,6	21,2	8,6
	Solo en euskera (%)	9,4	14,7	13,6	6,8	6,4	11,0	6,4	10,4	5,3	4,1	3,3	23,7	2,7	11,6	24,2	9,4
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
4.2. Lengua utilizada en la documentación de los cursos de formación	Solo en euskera (%)	13,2	10,8	30,5	1,9	10,7	18,0	7,8	8,0	10,8	13,7	4,7	30,6	6,9	10,4	70,8	14,5
	En bilingüe (%)	64,4	31,6	37,4	56,1	60,1	45,9	87,0	82,1	67,5	26,2	73,9	63,9	45,7	82,6	21,4	59,9
	En euskera + en bilingüe (%)	77,6	70,4	67,9	58,0	70,8	63,9	94,8	90,1	78,3	39,9	78,6	94,5	52,6	93,1	92,2	74,4

### 5.2.3. Relaciones externas

**Tabla 18.** Indicadores lingüísticos de la relación con otras administraciones públicas y entidades privadas, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:						
			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico			Índice de preceptividad							
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	Total
9.2. Lengua de los documentos remitidos a otras instituciones públicas	Solo en euskera (%)	23,4	45,3	34,5	13,1	16,5	28,6	16,6	15,8	11,8	6,7	14,8	52,5	7,6	27,4	75,7	25,4
	En bilingüe (%)	44,4	29,7	36,3	27,8	49,5	34,0	57,9	61,8	56,3	35,8	45,3	35,4	34,3	50,3	18,9	40,4
	En euskera + en bilingüe (%)	67,8	75,1	70,7	40,9	66,0	62,6	74,6	77,6	68,1	42,5	60,1	87,9	41,9	77,7	94,6	65,8
9.4. Lengua de comunicaciones orales con otras instituciones públicas	En euskera (%)	54,0	66,0	64,3	35,2	64,0	56,3	52,0	48,9	50,7	26,6	50,1	79,4	31,5	64,2	89,9	55,2
10.2. Lengua de los documentos remitidos a entidades privadas	Solo en euskera (%)	18,8	40,1	28,8	8,2	21,5	22,9	11,2	13,4	14,3	6,1	9,7	45,6	4,6	23,1	59,3	20,0
	En bilingüe (%)	27,2	25,8	33,0	13,6	27,8	25,8	30,0	33,2	18,6	13,4	29,9	32,1	17,7	35,5	25,4	26,8
	En euskera + en bilingüe (%)	46,0	65,8	61,8	21,7	49,3	48,7	41,2	46,6	32,9	19,4	39,7	77,7	22,2	58,6	84,7	46,9
10.4. Lengua de comunicaciones orales con entidades privadas	En euskera (%)	37,7	55,9	50,0	24,0	45,9	42,6	30,6	32,6	25,6	17,6	34,0	63,6	19,8	46,6	73,5	39,4
11.2. Lengua de documentos enviados a otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	Solo en euskera (%)	16,5	38,8	22,6	9,9	17,7	20,2	10,9	12,2	11,9	5,7	8,7	40,9	5,3	19,7	62,5	17,7
	En bilingüe (%)	35,8	28,1	41,5	20,7	41,7	34,0	39,1	40,6	29,0	20,8	38,7	40,7	23,8	47,0	26,9	35,3
	En euskera + en bilingüe (%)	52,3	66,9	64,2	30,7	59,3	54,1	50,0	52,8	41,0	26,5	47,4	81,5	29,1	66,7	89,5	53,1
11.4. Lengua de comunicaciones orales con otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	En euskera (%)	40,4	56,8	51,4	25,8	50,1	43,8	36,0	36,3	31,9	19,7	35,8	66,1	20,5	51,4	78,1	41,7

## 5.2.4. Gestión lingüística y seguimiento de los planes de euskera

**Tabla 19.** Indicadores del seguimiento del plan de euskera realizado por directivos y personal responsable del nivel de integración del plan de euskera en la gestión en la institución y del grado de participación del personal, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

	TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:							
		Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico			Índice de preceptividad			Total					
		< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%		
5.1. Seguimiento del plan de uso del euskera por parte de los miembros de la junta directiva de la entidad	Si se hace seguimiento	80,9	58,9	58,1	100,0	67,8	75,7	73,8	100,0	98,3	59,1	76,1	85,8	60,3	90,0	78,0	75,1
	Sí, asisten a reuniones establecidas	81,2	80,5	69,8	100,0	98,2	87,2	99,8	70,2	12,6	90,4	93,2	89,1	93,8	89,6	91,0	91,3
	Sí, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores	51,1	54,3	38,7	56,1	10,8	47,5	65,6	31,9	92,9	0,4	76,2	48,2	36,6	68,5	34,6	53,4
	Sí, participan en la reflexión sobre mejoras y medidas correctoras	39,7	61,9	65,3	35,9	12,6	47,7	0,2	46,8	92,9	7,8	40,9	32,8	49,9	16,7	50,1	32,3
	Sí, participan en el diseño del plan de uso	39,2	49,2	48,3	0,0	94,0	24,1	34,2	59,7	92,9	3,4	18,5	52,8	16,9	33,1	36,0	27,3
5.2. Número de personas que participan en el seguimiento (personas de la junta directiva)	Cuántas (promedio) (sólo en las organizaciones que realizan el seguimiento)	47,8	22,2	45,7	28,7	13,9	36,1	70,9	46,7	39,0	14,9	65,9	50,2	18,3	64,6	43,4	49,2
5.3 eta 5.4 Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión institucional	En qué medida (% medio)	55,1	55,1	52,6	79,0	52,0	60,2	49,9	56,1	39,7	20,6	56,0	69,5	41,1	62,4	82,7	56,2
14.4. En este periodo de planificación, ¿en qué nivel has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	35,4	48,8	45,3	25,3	31,3	37,6	35,2	29,3	35,1	28,7	36,7	43,0	29,9	37,9	61,1	36,8
	Mucho (%)	7,5	11,4	11,5	4,9	13,7	9,2	5,3	5,7	6,3	6,3	6,6	11,5	6,3	8,1	14,9	8,0
	Bastante (%)	27,9	37,3	33,8	20,4	17,6	28,3	29,9	23,6	28,8	22,4	30,1	31,5	23,6	29,8	46,2	28,8
	Poco (%)	36,3	29,4	34,1	36,9	35,0	34,8	39,0	37,5	35,5	31,2	38,2	36,3	35,0	39,7	23,0	36,1
	Nada (%)	18,3	9,7	8,3	27,6	18,9	16,0	20,2	21,7	21,1	29,2	15,4	11,8	24,0	13,3	8,3	17,3
	La entidad no ha llevado a cabo ninguna iniciativa para la normalización del uso del euskera (%)	2,3	2,8	2,5	2,6	8,2	2,9	0,5	2,5	3,1	3,0	2,2	1,4	3,0	1,5	1,6	2,2
	No he tenido la oportunidad de participar en iniciativas para la normalización del uso del euskera (%)	7,7	9,2	9,7	7,5	6,6	8,7	5,0	9,0	5,3	7,9	7,5	7,6	8,0	7,5	6,0	7,6
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2022

## 5.2.5. Lengua de creación y criterios lingüísticos

**Tabla 20.** Indicadores de la lengua de creación, la estandarización de documentos y los criterios lingüísticos, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:						
			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico			Índice de preceptividad			Total				
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
12.2. Lengua de creación del trabajo escrito	Solo en euskera (%)	24,6	45,2	37,9	12,0	26,5	28,6	20,4	20,2	19,1	9,1	17,4	50,6	8,9	30,3	73,2	26,1
	En bilingüe (%)	23,1	18,7	23,3	16,3	26,5	20,6	23,2	28,9	28,5	14,6	23,3	23,3	15,2	27,0	18,4	21,4
	En euskera + en bilingüe (%)	47,8	63,9	61,2	28,3	53,1	49,1	43,7	49,1	47,7	23,6	40,7	74,0	24,0	57,3	91,6	47,4
5.5. Documentos estandarizados en procedimientos administrativos (%)		70,7	63,1	66,1	70,9	69,5	67,7	63,1	79,5	86,8	61,9	64,3	71,9	71,9	69,3	75,6	66,6
5.6. Documentos estandarizados en las relaciones con la ciudadanía (%)		76,4	72,0	77,8	53,7	79,9	70,1	81,5	81,8	88,0	60,4	80,7	77,1	77,1	81,0	77,6	74,3
5.7. ¿La institución tiene establecidos los Criterios para el uso de las Lenguas Oficiales?		95,0	80,3	85,2	100,0	75,5	90,7	99,7	100,0	95,2	99,1	90,2	95,3	95,3	95,5	92,7	93,7
13.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	66,0	65,9	69,5	58,0	61,0	64,6	66,6	66,4	76,0	63,6	60,4	74,2	55,7	68,6	89,4	65,2
	Mucho (%)	14,9	19,4	21,5	8,8	18,5	16,6	12,1	12,4	18,7	9,9	13,8	21,4	9,2	15,0	42,4	15,2
	Bastante (%)	51,1	46,5	47,9	49,2	42,5	48,0	54,5	54,1	57,4	53,7	46,6	52,8	46,5	53,6	47,0	50,0
	Poco (%)	26,9	19,3	22,1	31,6	21,2	25,3	30,0	29,5	20,4	29,0	30,4	19,1	33,2	25,5	4,9	26,7
	Nada (%)	5,4	3,3	7,2	8,8	13,4	7,8	2,5	2,9	1,2	5,8	7,2	4,8	8,8	4,5	3,6	6,2
	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	1,8	11,5	1,2	1,6	4,4	2,3	1,0	1,1	2,3	1,6	2,0	1,9	2,3	1,4	2,1	1,9
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	78,8	84,2	84,2	68,2	85,9	78,6	79,8	76,0	86,2	69,1	76,7	89,7	68,8	83,3	98,5	79,0
	Mucho (%)	32,3	38,9	45,8	21,2	39,0	36,2	29,2	26,5	29,8	20,7	28,1	52,6	23,4	34,9	71,0	33,9
	Bastante (%)	46,5	45,3	38,5	47,1	46,8	42,4	50,7	49,5	56,5	48,4	48,6	37,1	45,4	48,4	27,6	45,1
	Poco (%)	12,6	9,1	9,2	19,4	10,9	12,9	11,1	15,6	6,3	17,9	13,5	6,6	17,4	10,7	0,6	12,4
	Nada (%)	0,9	0,0	1,4	1,5	0,4	1,3	0,3	0,7	0,9	1,0	1,5	0,3	2,0	0,4	0,0	1,0
	No los conzo (%)	7,6	6,7	5,1	10,8	2,9	7,1	8,7	7,7	6,5	12,1	8,3	3,4	11,8	5,6	0,8	7,6
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 5.2.6. Perfiles lingüísticos

**Tabla 21.** Perfil lingüístico de los puestos del personal encuestado y perfil acreditado según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional							Instituciones territoriales:							
			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos							Territorio histórico			Índice de preceptividad			Total	
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
15.1. PL correspondiente a tu puesto de trabajo (respuestas del personal)	PL1 (%)	5,4	4,1	6,4	6,4	7,9	6,3	5,1	2,3	8,3	7,2	5,2	6,3	5,9	5,4	8,6	5,9
	PL2 (%)	34,9	31,4	33,6	41,9	24,6	36,0	30,7	35,5	41,8	36,1	38,0	27,3	43,3	30,6	16,2	34,3
	PL3 (%)	43,6	33,9	37,7	39,7	48,9	38,7	55,3	42,7	42,3	44,1	43,2	44,6	35,1	51,6	41,1	43,8
	PL4 (%)	10,9	24,8	15,8	2,8	14,1	11,8	6,3	16,2	4,5	5,4	6,8	18,7	6,1	9,6	29,3	10,1
	Ns/Nc (%)	5,2	5,8	6,4	9,1	4,5	7,2	2,6	3,3	3,1	7,3	6,8	3,2	9,7	2,8	4,7	5,8
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
15.2. Perfil lingüístico de mayor nivel acreditado	PL1 (%)	5,7	6,5	6,1	5,5	7,7	6,0	4,1	6,4	7,4	9,3	4,3	4,3	8,1	3,6	2,8	5,4
	PL2 (%)	22,4	21,9	20,5	28,3	21,4	23,5	17,1	23,8	30,1	23,0	24,4	16,1	26,5	19,1	13,5	21,5
	PL3 (%)	49,6	41,5	48,7	45,2	43,4	46,6	61,5	42,8	50,1	44,5	54,0	51,6	43,1	58,8	46,6	51,2
	PL4 (%)	12,9	18,3	15,5	4,8	15,7	11,9	12,2	18,3	8,7	4,3	7,8	24,0	4,1	14,2	33,5	12,0
	Ninguno (%)	8,6	10,8	7,7	15,1	11,5	10,8	4,9	8,2	3,5	18,9	8,6	2,5	17,6	3,2	2,0	9,0
	Ns/Nc (%)	0,8	1,1	1,5	1,1	0,3	1,3	0,2	0,6	0,2	0,1	0,9	1,6	0,6	1,1	1,6	0,9
		Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 5.2.7. Nivel de euskera de las y los representantes políticos

**Tabla 22.** Nivel de euskera de las y los representantes políticos, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:						
			Ámbito institucional				Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico		Índice de preceptividad			Total	
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
5.9. Competencia lingüística de los representantes políticos de la organización (%)	Capacidad de hablar (%)	67,5	79,7	68,2	71,7	80,9	69,6	62,9	65,2	80,1	34,9	64,3	83,5	50,2	73,3	96,6	67,2
	Capacidad de entender (%)	79,7	87,2	81,1	73,0	83,8	79,0	82,0	74,3	92,6	51,2	80,6	90,1	63,2	88,9	99,1	80,2

## 5.2.8. Valoración de los planes de euskera

**Tabla 23.** Indicadores de las valoraciones del plan de euskera, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

		TOTAL	Ámbito institucional								Instituciones territoriales:						
			Ámbito institucional				Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos				Territorio histórico		Índice de preceptividad			Total	
			< 5 mil hab	> 5 mil hab	Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%	
14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución que ha tenido el uso del euskera en la entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (%) Muy positivo + positivo	53,5	70,9	60,9	40,0	58,3	54,1	57,5	46,9	51,3	40,0	50,9	73,2	37,7	64,1	85,6	55,1
	Indicador (%) Muy negativo + negativo	12,1	4,0	10,6	17,8	11,5	12,7	10,0	12,1	15,4	13,3	14,2	7,0	16,6	9,4	4,2	11,9
	Muy negativo (%)	2,5	1,3	2,5	4,9	3,4	3,3	1,3	1,8	2,6	2,7	3,4	1,5	3,9	1,9	1,0	2,7
	Negativo (%)	9,6	2,7	8,2	12,9	8,2	9,4	8,7	10,3	12,8	10,6	10,8	5,5	12,7	7,4	3,2	9,2
	Ni negativo ni positivo (%)	34,4	25,2	28,4	42,2	30,2	33,2	32,5	41,0	33,3	46,7	34,9	19,8	45,7	26,6	10,2	33,0
	Positivo (%)	43,7	53,0	44,1	36,1	43,8	41,9	49,6	41,2	44,4	36,6	42,3	53,0	33,7	51,5	53,8	44,2
	Muy positivo (%)	9,7	17,8	16,9	3,9	14,5	12,2	7,9	5,7	6,8	3,3	8,6	20,2	4,0	12,6	31,8	10,9
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
14.2. ¿Por qué?	Se ha hecho mucho (%)	19,9	37,0	29,3	11,1	23,9	23,1	18,6	13,0	15,5	8,8	17,8	37,2	8,6	24,9	61,5	21,7
	Se ha hecho bastante (%)	36,9	35,5	34,4	31,9	35,5	33,6	42,0	38,7	41,0	36,6	37,8	33,3	34,3	40,5	23,2	36,2
	Se ha hecho menos de lo debido (%)	19,0	9,1	16,6	27,9	12,0	19,9	15,1	21,5	19,7	19,8	22,5	10,8	25,4	14,8	6,5	18,4
	Se ha hecho demasiado (%)	1,4	0,7	0,7	2,0	3,5	1,3	1,5	1,2	3,0	2,7	0,8	1,3	2,2	0,9	0,0	1,4
	Ns/Nc (%)	22,8	17,7	19,0	27,1	25,1	22,1	22,8	25,7	20,8	32,1	21,0	17,4	29,4	19,0	8,8	22,3
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 5.3. Indicadores generales

#### *Notas aclaratorias*

Para finalizar este apartado de indicadores lingüísticos, se presenta una última tabla, con tres indicadores generales: un indicador general para la lengua de servicio, otro para la lengua de trabajo, y finalmente un indicador general global. Estos indicadores se han obtenido realizando la media aritmética de los indicadores de cada apartado, sin ninguna ponderación, dando el mismo peso a todos los indicadores. Estos tres indicadores generales, calculados sobre todos los indicadores utilizados en la Evaluación final del VI periodo de planificación facilitan, de un modo más ágil y sencillo, una aproximación a las diferencias más notables según ámbito institucional o territorio histórico. Los resultados de los tres indicadores se han calculado utilizando una escala del 0 % al 100 %. Por ejemplo, que el índice general fuera 0 %, significaría que el euskera no cuenta con ninguna presencia en la institución, ni como lengua de servicio, ni como lengua de trabajo. Si el dato fuera 100 %, la presencia del euskera estaría garantizada en un 100 %, tanto en la imagen de la entidad, en la relación con la ciudadanía y como lengua de trabajo.

#### *Resultados*

El indicador general para el conjunto de la CAV es del 64 %, con casi 20 puntos de diferencia entre la lengua de servicio (73 %) y la lengua de trabajo (54 %). El indicador de la lengua de servicio es superior al 73 % en todos los ámbitos institucionales, excepto en las capitales (67 %) y en las entidades públicas independientes (70 %): en las diputaciones forales y juntas generales 73 %, en el Gobierno Vasco 74 %, en las mancomunidades 75 %, en los municipios de más de 5 mil habitantes 75 % y en los menores de 5 mil, 79 %. En la lengua de trabajo, cambio las diferencias entre instituciones son mayores. La media general de la CAV es del 54 %, la de los ayuntamientos que no son capitales 60 % y la de las capitales 35 %. En cuanto a las entidades supramunicipales, por encima de la media de la CAV (54 %) se sitúan las mancomunidades (59 %) y el Gobierno vasco (56 %). Por debajo, en cambio, las diputaciones forales y las juntas generales (51 %) y las entidades públicas independientes (47 %).

Más que según el ámbito institucional, los datos varían más según el contexto lingüístico. En las instituciones ubicadas en contextos erdaldunes (índice de preceptividad inferior al 45 %), el indicador de la lengua de trabajo es bajo (33 %); en contextos euskaldunes (índice de preceptividad superior al 70 %) es alto (87 %), e intermedio (63 %) en las instituciones ubicadas en un contexto intermedio (índice de preceptividad entre el 45-70 %). En Gipuzkoa, el indicador de la lengua de trabajo (78 %) es solo 4 puntos inferior a la de la lengua de servicio (82 %). En Bizkaia hay 23 puntos de diferencia entre la lengua de servicio (70 %) y la lengua de trabajo (47 %). Y en Araba, donde el indicador de la lengua de servicio es aún menor (64 %), la diferencia con respecto a la lengua de trabajo (32 %) es todavía mayor.

**Tabla 24.** Índices generales de lengua de servicio, lengua de trabajo y total, según ámbito institucional, territorio histórico e índice de preceptividad de la entidad

TOTAL		Ámbito institucional								Instituciones territoriales: Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos							Total	
		< 5 mil hab		> 5 mil hab		Capital	Mancom	Ayto + Mancom	Dipu for + JJGG	GV Dptos + OOAA	Entid Publ indep	Territorio histórico			Índice de preceptividad			
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	<45%	45%-70%	>70%											
Lengua de servicio (%)	73,1	78,8	74,5	67,0	74,9	72,9	72,6	73,5	69,5	64,2	69,6	81,7	62,0	77,5	90,4	72,8		
Lengua de trabajo (%)	53,6	64,9	61,4	34,7	58,6	53,9	51,3	55,8	47,0	31,7	46,8	77,5	32,7	63,1	86,6	53,0		
Total índice general (%)	63,8	72,2	68,3	51,6	67,2	63,8	62,4	65,1	58,8	48,8	58,8	79,7	48,0	70,7	88,6	63,4		

## 6. Evolución de los indicadores lingüísticos: 2017-2022

### *Notas aclaratorias*

En este último apartado de la parte A de este informe, se comparan los datos obtenidos en la Evaluación final de VI periodo de planificación de las entidades públicas, con los obtenidos cinco años antes en la Evaluación del V periodo de planificación, en general y según el ámbito institucional, con objeto de conocer la evolución de los últimos 5 años. Pero en las siguientes tablas se debe tener en cuenta que las instituciones que se han incluido en el apartado de “*entidades públicas independientes*” no se corresponden con las que en la Evaluación del V Periodo se incluyeron como “*otras administraciones públicas*”, y que por tanto en su caso la evolución carece de sentido. Señalar también en el caso de algunos indicadores no existe el dato correspondiente a 2017, ya que en la evaluación anterior no se recogió información sobre el mismo. En otros pocos casos, se ha modificado el modo de medir el indicador y se ha realizado una estimación a la evolución.

En las siguientes tablas se ha utilizado el color verde para destacar los ámbitos institucionales que han evolucionado positivamente. Las celdas que aparecen en verde indican que el indicador en este ámbito institucional ha aumentado, es decir que el dato correspondiente a 2022 es superior al de 2017.

### *Datos de evolución (2017-2022)*

#### **6.1. Lengua de servicio**

##### **6.1.1. Imagen de la entidad**

En 2017 el uso del euskera estaba ya generalizado en la gran mayoría de los elementos escritos ligados a la imagen de la entidad (rotulación general, elementos de la imagen corporativa, publicaciones, anuncios en medios de comunicación); así, la suma de los porcentajes correspondientes a solo en euskera y en bilingüe era superior al 90 %. Y en la última medición realizada en 2022 los datos son aún algo mayores: a nivel de la CAV, se ha producido un incremento en la mayoría de los indicadores lingüísticos de entre uno y tres puntos.

El dato general correspondiente a las redes sociales y aplicaciones telemáticas de comunicación en 2022 (91 %), es casi dos puntos inferior a la de 2017, debido a un descenso en los datos de las diputaciones y juntas generales y del Gobierno Vasco.

En cuanto al idioma en que se facilita la información en los actos públicos, la evolución ha sido muy positiva en el Gobierno Vasco (incremento de 16 puntos) y sobre todo en las diputaciones forales y juntas generales (aumento de 28 puntos). En cambio, en los ayuntamientos ha descendido ligeramente. En el conjunto de la CAV, se observa un aumento de 2 puntos, del 69 % al 71 %.

El porcentaje que indica en qué medida se le ofrecen a la ciudadanía distintas actividades en euskera (exposiciones, campañas, cursos, otro tipo de proyectos...), ha aumentado tres puntos, pasando del 85 % al 88 % (a nivel de la CAV).

### 6.1.2. Comunicación con la ciudadanía

#### *Escrita*

En lo referente a los textos enviados a la ciudadanía, los datos más positivos corresponden a las diputaciones y juntas generales (75 %) y al Gobierno Vasco (77 %): actualmente el uso del euskera (solo euskera o bilingüe) es cinco o seis puntos mayor que en 2017. En los ayuntamientos (incluidos capitales), el dato es similar al de 2017 (71 %)

A nivel de la CAV, se garantiza en un 87 % el uso del euskera en las respuestas a los documentos presentados por la ciudadanía en euskera, pero en general, la evolución de los últimos cinco años no ha sido positiva. Sólo en el Gobierno Vasco ha sido positiva, pasando el 86 % al 90 %. En los restantes ámbitos institucionales (ayuntamientos, diputaciones y juntas generales y entidades públicas independientes) el indicador ha disminuido.

#### *Oral*

La utilización media de euskera en el saludo o en la primera palabra en la atención presencial a la ciudadanía ha pasado del 49 % en 2017 al 64 % (aumentando 15 puntos). En 2017 no se distinguieron los datos según el personal trabajara en un centro de atención al público o no, y el dato de 2022 corresponde al personal que no trabaja en un centro de atención al público. En prácticamente todos los ámbitos institucionales esta evolución es muy positiva, con aumentos de 15 puntos o más.

Y respecto al idioma en que responde la ciudadanía en la atención presencial, si bien el incremento es menor (7 puntos, de 35 % a 42 %), la evolución puede considerarse positiva.

El tercer indicador relativo a la comunicación oral con la ciudadanía se refiere a en qué idioma se responde a la demanda ciudadana en euskera; en 2017 era 72 % y en 2022 80 %, 8 puntos más. Además, ha aumentado en todos los ámbitos institucionales.

## 6.2. Lengua de trabajo

### 6.2.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

#### *Escritos*

El índice de euskera de los documentos escritos de las reuniones de trabajo (solo en euskera y en bilingüe) ha aumentado ligeramente en la CAV, de 47 % a 49 %. La mayor subida, de 4 puntos, del 37 % al 41 %, corresponde al Gobierno Vasco.

Y en las comunicaciones oficiales internas, la evolución es positiva en las diputaciones forales y juntas generales y en el Gobierno Vasco, con aumentos de 8 y 3 puntos, respectivamente. Pero ha disminuido en los ayuntamientos (4 puntos) y —aunque ligeramente— también en el conjunto de la CAV (de 55 % a 54 %).

#### *Orales*

El uso oral en las reuniones de trabajo ha aumentado 4 puntos, del 34 % al 38 %, una tendencia positiva generalizada en casi todos los ámbitos institucionales.

Con las y los compañeros, presencialmente, utilizan más el euskera que en las reuniones (44 %) y la evolución de los últimos 5 años también ha sido positiva, con un aumento de 5 puntos, del 39 % al 44 %.

#### *Programas informáticos*

Según la información facilitada por las personas interlocutoras de las instituciones, el porcentaje de puestos de trabajo que tiene instaladas versiones en euskera de los programas informáticos ha aumentado del 46 % al 52 %. El mayor incremento se observa en los datos del Gobierno Vasco.

Según el personal, al que se le ha preguntado en qué medida utiliza el euskera en los programas informáticos más habituales —siempre/casi siempre, con mayor frecuencia,... nunca— y posteriormente se ha calculado el indicador, el uso del euskera no ha aumentado en las aplicaciones informáticas; el dato correspondiente a 2022 (28 %), es inferior al de 2017 (34 %).

#### *Formación del personal*

En las sesiones formativas organizadas por la propia entidad para el personal, la utilización media del euskera ha mejorado ligeramente en los ayuntamientos (aumentando un punto) y algo más en el Gobierno Vasco (aumentando 7 puntos), pero no en las diputaciones forales y los datos generales de uso del euskera en la CAV se mantienen en el 27 %.

### 6.2.2. Comunicaciones externas

#### *Escritas*

Los escritos y comunicaciones que se envían a otras instituciones públicas se realizan, cada vez más, solo en euskera: de 2017 a 2022, en esos cinco años, se ha producido un aumento de casi dos puntos en los ayuntamientos y mancomunidades, de 5 puntos en el Gobierno Vasco y de 7 puntos en las diputaciones forales y juntas generales. En cambio, han disminuido las que se envían en bilingüe, en las diputaciones (4 puntos), y principalmente en los ayuntamientos y mancomunidades (11 puntos). En el Gobierno Vasco, se observa un aumento de 3 puntos, pero en el conjunto de la CAV, la evolución global es negativa (7 puntos). Por lo tanto, el porcentaje de escritos enviados en euskera o en bilingüe en la CAV ha disminuido 5 puntos, del 73 % al 68 %.

La evolución del idioma utilizado en los escritos remitidos a asociaciones y empresas privadas es similar: han aumentado los enviados solo en euskera y disminuido los enviados en bilingüe. Pero el descenso es inferior al observado en los escritos enviados a otras instituciones públicas. En el Gobierno Vasco también ha aumentado el porcentaje de textos en bilingüe. En total, a nivel de CAV, el porcentaje de escritos enviados en euskera o en bilingüe a las entidades privadas ha disminuido un punto, del 47 % al 46 %.

#### *Orales*

El uso del euskera en las comunicaciones orales ha aumentado, tanto en la relación con otras instituciones de la administración como con entidades privadas. En el conjunto de la CAV, el índice de uso del euskera en la relación oral con otras entidades públicas aumenta del 48 % al 54 %, y con entidades privadas, del 32 % al 38 %. La tendencia es además generalizada en todos los ámbitos institucionales.

### 6.2.3. Lengua de creación

De 2017 a 2022, la evolución a nivel de CAV es la siguiente: se mantiene en un 25 % lo que se genera solo en euskera, y aumenta lo que se genera en bilingüe, del 18 % al 23 %. Es una tendencia general en todos los ámbitos institucionales, y es el Gobierno Vasco donde el aumento es mayor (8 puntos). El índice relativo a la creación de textos en euskera o en bilingüe de la CAV asciende del 43 % al 48 %.

### 6.2.4. Criterios lingüísticos

En prácticamente todas las instituciones públicas están implantados los criterios de uso de las lenguas oficiales (95 %). En la evaluación anterior, lo estaban en el 73 % de los ayuntamientos y mancomunidades y actualmente en el 91 %; en los restantes ámbitos institucionales el porcentaje es aún mayor.

Y a la pregunta de si conocen los criterios lingüísticos de su entidad, ha aumentado en 7 puntos el porcentaje trabajadores y trabajadoras que los conocen mucho o bastante, pasando del 59 % al 66 %. Una evolución positiva y generalizada en todas las instituciones. Y el dato referido a si se cumplen esos criterios, también ha mejorado sensiblemente (aumentando 12 puntos), pasando del 67 % al 79 % (porcentaje de trabajadores/as que han respondido *mucho o bastante*).

## 6.2.5. Competencia lingüística de las y los representantes políticos

Con la información facilitada por las personas interlocutoras de la entidad, se ha calculado el porcentaje medio de representantes políticos que pueden expresarse en euskera, porcentaje que desciende del 72 % en 2017 al 68 % en 2022. No ha variado el porcentaje de quienes entienden euskera, que en el conjunto de la CAV se mantiene en el 80 %.

## 6.2.6. Valoración y participación del personal

La valoración actual que el personal hace de la evolución del uso del euskera en la institución no presenta, en general, cambios significativos, con respecto a la evaluación de 2017: A nivel de la CAV, el 54 % realiza una valoración muy positiva o positiva, y el 12 % negativa o muy negativa. El resto responde que ni positiva ni negativa o que no sabe. Entre el personal de las diputaciones forales y juntas generales hay más optimismo, y la valoración positiva aumenta del 45 % al 58 %.

La participación del personal en las iniciativas organizadas por la entidad para promocionar el euskera ha aumentado del 25 % al 35 % (*mucho y bastante*).

**Tabla 25.** Evolución de los indicadores lingüísticos de la imagen de la entidad, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayo + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep <sup>2</sup>	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
1.1.- Rotulación general de las edificaciones	Solo en euskera (%)	10,9	13,1	21,1	15,8	0,0	5,1	0,1	0,9	4,2	45,6
	En bilingüe (%)	87,9	84,5	77,7	80,7	99,5	92,7	99,9	98,9	86,9	51,7
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>98,8</b>	<b>97,6</b>	<b>98,8</b>	<b>96,5</b>	<b>99,5</b>	<b>97,8</b>	<b>100,0</b>	<b>99,8</b>	<b>91,1</b>	<b>97,3</b>
1.2.- Elementos de la imagen corporativa de la entidad	Solo en euskera (%)	14,5	15,0	26,8	19,9	2,5	5,1	1,0	0,9	4,2	45,6
	En bilingüe (%)	83,5	82,0	72,2	77,1	92,6	87,6	98,8	99,1	91,5	54,4
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>98,0</b>	<b>97,0</b>	<b>99,0</b>	<b>97,0</b>	<b>95,2</b>	<b>92,7</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	<b>95,7</b>	<b>100,0</b>
1.3.- Publicaciones de la propia institución editadas en papel	Solo en euskera (%)	12,2	12,8	12,0	11,2	18,1	4,9	7,3	26,9	0,0	11,5
	En bilingüe (%)	79,8	78,4	81,1	84,0	65,2	74,3	90,4	65,0	97,7	87,7
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>92,0</b>	<b>91,2</b>	<b>93,1</b>	<b>95,2</b>	<b>83,3</b>	<b>79,2</b>	<b>97,7</b>	<b>91,9</b>	<b>97,7</b>	<b>99,2</b>
1.4.- Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	21,5	16,9	26,4	21,7	17,7	12,8	14,1	14,5	0,0	10,4
	En bilingüe (%)	71,1	72,7	68,8	65,7	74,7	78,2	71,8	74,2	100,0	88,7
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>92,6</b>	<b>89,6</b>	<b>95,2</b>	<b>87,4</b>	<b>92,4</b>	<b>91,0</b>	<b>85,9</b>	<b>88,7</b>	<b>100,0</b>	<b>99,1</b>
1.5.- Noticias difundidas mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	15,0		25,1		0,0		5,3		10,8	
	En bilingüe (%)	61,3		37,5		99,8		82,5		28,8	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>76,3</b>		<b>62,6</b>		<b>99,8</b>		<b>87,8</b>		<b>39,6</b>	
1.6.- Actos públicos	En euskera (%)	71,3	69,1	68,2	72,7	81,0	53,0	65,5	49,3	63,5	59,3
1.7.- Páginas web y tramitaciones telemáticas	Solo en euskera (%)	3,2		6,0		0,0		0,0		0,0	
	En bilingüe (%)	94,6		90,5		100,0		98,3		100,0	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>97,8</b>		<b>96,5</b>		<b>100,0</b>		<b>98,3</b>		<b>100,0</b>	
1.8.- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación	Solo en euskera (%)	15,5	9,7	19,9	12,5	10,0	6,4	12,2	4,7	0,0	15,6
	En bilingüe (%)	75,6	83,2	70,9	77,8	84,5	89,8	75,3	88,0	100,0	82,0
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>91,1</b>	<b>92,9</b>	<b>90,8</b>	<b>90,3</b>	<b>94,5</b>	<b>96,2</b>	<b>87,5</b>	<b>92,7</b>	<b>100,0</b>	<b>97,6</b>

<sup>2</sup> Las instituciones incluidas en la categoría “entidades públicas independientes” y las que en el V Periodo de Planificación se incluyeron en “otras administraciones públicas” no son las mismas, y por lo tanto sus datos no son directamente comparables.

**Tabla 26.** Evolución de los indicadores lingüísticos de la relación con la ciudadanía, según ámbito institucional (2017-2022)

			Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
			2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
2.1. y 2.2.- Actividades dirigidas a la ciudadanía	En euskera (%)		88,2	85,0	89,5	85,3	79,9	78,7	96,6	83,7	66,8	85,0
2.3. y 2.4.- Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera (%)		56,4	60,2	51,9	63,2	51,4	20,6	72,8	39,4	20,3	
1.2. Documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía	Solo en euskera (%)		13,0	12,5	16,9	15,4	6,5	5,9	7,9	9,7	12,9	18,5
	En bilingüe (%)		60,2	59,1	54,9	56,5	68,2	60,1	69,0	61,3	57,1	64,9
	En euskera + en bilingüe (%)		73,2	71,6	71,8	71,9	74,7	66,0	77,0	71,0	70,1	83,4
1.3. Lengua utilizada para responder a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía	Solo en euskera (%)		61,8	60,3	63,5	63,8	58,9	59,4	58,6	51,3	64,8	64,2
	En bilingüe (%)		25,0	29,6	22,1	27,1	29,7	31,9	31,3	35,1	13,6	25,4
	En euskera + en bilingüe (%)		86,7	89,9	85,6	90,9	88,6	91,3	89,9	86,4	78,4	89,6
Puestos de recepción	2.3. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	68,2		67,9		71,3		62,9		73,4	
	2.4. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	39,9		40,8		33,2		33,9		58,1	
	2.6. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	70,7		70,5		73,0		66,7		73,6	
	2.7. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	41,4		41,3		39,6		39,5		50,2	
No son puestos de recepción	3.2. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	63,6	49,2	65,9	50,9	58,0	42,5	64,3	45,2	58,9	63,5
	3.3. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	42,3	35,4	46,5	36,3	33,0	28,6	37,9	34,2	46,8	48,8
	3.5. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	65,7	58,1	68,9	60,8	61,1	49,9	65,3	55,1	56,4	67,2
	3.6. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	39,8	34,1	43,9	35,2	33,3	29,5	37,5	32,4	40,9	42,0
	4.1. Respuesta ofrecida por la entidad a la solicitud en euskera	En euskera (%)	En euskera (%)	72,4	81,5	71,9	81,0	70,9	77,2	70,2	77,1	82,6
4.2. Comportamiento del personal sin capacitación para atender a la ciudadanía en euskera	Le pido que me hable en castellano (%)		6,1		6,7		5,0		5,2		9,2	
	Le pido que me hable en euskera, aunque yo conteste en castellano (%)		13,9		14,1		12,8		15,4		12,5	
	En la entidad existe un protocolo establecido y le atiendo un compañero/a que sabe euskera (%)		2,9		1,5		4,4		4,9		3,7	
	En la entidad no existe un protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda		2,1		2,0		1,9		3,4		1,2	
	No corresponde. Estoy capacitado/a para atender en euskera a la ciudadanía (%)		67,8		69,4		69,9		61,8		61,4	
	Otros (%)		7,1		6,4		6,0		9,3		12,1	
	Total (%)		100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	

**Tabla 27.** Evolución de los indicadores de comunicación interna y de herramientas de trabajo, según ámbitos institucionales (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Solo en euskera (%)	22,7		24,7		13,3		30,3		10,8	
	En bilingüe (%)	42,4		30,6		55,7		55,4		59,2	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>65,1</b>		<b>55,3</b>		<b>69,0</b>		<b>85,7</b>		<b>70,0</b>	
3.2. Herramientas de información y/o comunicación interna	Solo en euskera (%)	17,2		21,5		6,0		21,4		2,7	
	En bilingüe (%)	70,7		61,7		85,2		73,9		86,8	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>87,9</b>		<b>83,2</b>		<b>91,2</b>		<b>95,3</b>		<b>89,5</b>	
5.2. Lengua de los documentos escritos de las reuniones de trabajo	Solo en euskera (%)	23,2	23,8	29,5	26,7	16,2	12,5	16,2	17,7	10,8	45,1
	En bilingüe (%)	25,4	22,9	24,9	26,3	22,5	19,6	25,0	18,9	44,1	22,4
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>48,6</b>	<b>46,7</b>	<b>54,4</b>	<b>53,0</b>	<b>38,7</b>	<b>32,1</b>	<b>41,3</b>	<b>36,6</b>	<b>54,9</b>	<b>67,5</b>
3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad (sólo si se recogen de forma sistemática)	Solo en euskera (%)	23,4	33,6	48,4	44,3	24,5		13,5	20,6		33,1
	En bilingüe (%)	55,1	34,8	29,4	24,8	46,3		72,8	25,5		51,3
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>78,5</b>	<b>68,4</b>	<b>77,8</b>	<b>69,1</b>	<b>70,7</b>		<b>86,3</b>	<b>46,1</b>		<b>84,4</b>
5.4. Lengua de los documentos oficiales internos	Solo en euskera (%)	25,1	23,7	31,1	27,3	19,3	11,1	17,4	18,6	12,3	42,5
	En bilingüe (%)	28,9	31,6	23,3	31,0	31,4	31,2	37,1	32,9	50,7	33,0
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>54,0</b>	<b>55,3</b>	<b>54,4</b>	<b>58,3</b>	<b>50,7</b>	<b>42,3</b>	<b>54,5</b>	<b>51,5</b>	<b>63,0</b>	<b>75,5</b>
6.1. Lengua oral de las reuniones de trabajo	En euskera (%)	38,3	33,5	42,9	37,1	32,6	24,5	32,1	25,8	29,6	50,8
6.2. Lengua utilizada en las relaciones presenciales entre compañeros/as	En euskera (%)	44,0	39,4	47,4	41,0	40,2	33,6	40,6	35,4	37,6	52,8
6.3. Lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas entre compañeros/as	En euskera (%)	<b>44,5</b>		<b>47,6</b>		<b>41,2</b>		<b>41,1</b>		<b>39,5</b>	
3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos	% puestos en los que están instaladas versiones en euskera	51,6	45,7	57,9	48,8	44,2	90,0	41,8	22,0	43,8	29,3
7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos?	Si (%)	<b>96,1</b>		93,8		98,5		98,8		98,3	
7.2. Uso del euskera en los programas y aplicaciones informáticas más utilizados (indicador y respuestas del personal)	<b>Indicador (%)</b>	<b>27,5</b>	<b>34,1</b>	29,9	32,5	24,3	32,9	26,9	36,8	20,1	38,4
	Siempre o casi siempre en castellano (%)	46,4		45,2		49,8		43,9		51,8	
	Con mayor frecuencia en castellano (%)	25,2		22,9		26,4		28,9		30,3	
	Con la misma frecuencia en euskera y en castellano (%)	10,3		10,7		9,3		11,3		8,2	
	Con mayor frecuencia en euskera (%)	8,1		9,7		5,8		7,3		4,9	
	Siempre o casi siempre en euskera (%)	10,0		11,6		8,8		8,5		4,8	
	Total (%)	<b>100,0</b>		100,0		100,0		100,0		100,0	

**Tabla 28.** Evolución de los indicadores lingüísticos de gestión de personal y de formación laboral, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
4.1. Lengua utilizada en la documentación para la gestión de personas	Solo en euskera (%)	10,1		16,8		0,0		6,8		0,0	
	En bilingüe (%)	70,1		61,6		70,7		90,3		91,9	
	En euskera + en bilingüe (%)	80,2		78,4		70,7		97,1		91,9	
8.2. Lengua en la que se ha recibido la formación en los últimos 12 meses (indicador y respuestas del personal)	Indicador (%)	26,9	27,8	30,9	28,7	21,4	21,8	25,1	18,2	20,3	52,2
	Solo en castellano (%)	50,8		44,6		59,1		54,5		58,5	
	Más en castellano (%)	17,6		19,6		13,9		17,3		18,2	
	Tanto en castellano como en euskera (%)	14,2		14,4		15,6		11,9		12,0	
	Mas en euskera (%)	8,0		10,4		5,0		6,0		6,0	
	Solo en euskera (%)	9,4		11,0		6,4		10,4		5,3	
4.2. Lengua utilizada en la documentación de los cursos de formación	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	
	Solo en euskera (%)	13,2		18,0		7,8		8,0		10,8	
	En bilingüe (%)	64,4		45,9		87,0		82,1		67,5	
	En euskera + en bilingüe (%)	77,6		63,9		94,8		90,1		78,3	

**Tabla 29.** Evolución de los indicadores lingüísticos de las relaciones externas, según ámbito administrativo (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
9.2. Lengua de los documentos remitidos a otras instituciones públicas	Solo en euskera (%)	23,4	21,9	28,6	26,3	16,6	9,9	15,8	11,4	11,8	39,9
	En bilingüe (%)	44,4	50,9	34,0	45,0	57,9	61,5	61,8	59,4	56,3	49,7
	En euskera + en bilingüe (%)	67,8	72,8	62,6	71,3	74,6	71,4	77,6	70,8	68,1	89,6
9.4. Lengua de comunicaciones orales con otras instituciones públicas	En euskera (%)	54,0	48,1	56,3	50,8	52,0	40,7	48,9	42,7	50,7	59,7
10.2. Lengua de los documentos remitidos a entidades privadas	Solo en euskera (%)	18,8	16,6	22,9	21,5	11,2	9,2	13,4	12,2	14,3	15,6
	En bilingüe (%)	27,2	30,2	25,8	30,2	30,0	37,3	33,2	26,2	18,6	24,6
	En euskera + en bilingüe (%)	46,0	46,8	48,7	51,7	41,2	46,5	46,6	38,4	32,9	40,2
10.4. Lengua de comunicaciones orales con entidades privadas	En euskera (%)	37,7	32,4	42,6	35,4	30,6	27,3	32,6	26,5	25,6	37,2
11.2. Lengua de documentos enviados a otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	Solo en euskera (%)	16,5		20,2		10,9		12,2		11,9	
	En bilingüe (%)	35,8		34,0		39,1		40,6		29,0	
	En euskera + en bilingüe (%)	52,3		54,1		50,0		52,8		41,0	
11.4. Lengua de comunicaciones orales con otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	En euskera (%)	40,4		43,8		36,0		36,3		31,9	

**Tabla 30.** Evolución del idioma de creación, según ámbito administrativo (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
12.2. Lengua de creación del trabajo escrito	Solo en euskera (%)	24,6	25,0	28,6	26,9	20,4	19,4	20,2	20,4	19,1	35,9
	En bilingüe (%)	23,1	18,4	20,6	16,3	23,2	18,0	28,9	20,9	28,5	23,4
	En euskera + en bilingüe (%)	47,8	43,4	49,1	43,2	43,7	37,4	49,1	41,3	47,7	59,3

**Tabla 31.** Evolución de los indicadores de implantación de criterios lingüísticos y conocimiento y grado de cumplimiento de los mismos, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
5.7. ¿La institución tiene establecidos los Criterios para el uso de las Lenguas Oficiales?		95,0	73,4	90,7	72,5	99,7	100,0	100,0	75,0	95,6	77,8
13.1. ¿En qué medida conoce los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	66,0	58,7	64,6	59,0	66,6	55,6	66,4	53,0	76,0	75,8
	Mucho (%)	14,9		16,6		12,1		12,4		18,7	
	Bastante (%)	51,1		48,0		54,5		54,1		57,4	
	Poco (%)	26,9		25,3		30,0		29,5		20,4	
	Nada (%)	5,4		7,8		2,5		2,9		1,2	
	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	1,8		2,3		1,0		1,1		2,3	
13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	
	Indicador (mucho + bastante) (%)	78,8	66,5	78,6	67,2	79,8	61,8	76,0	63,0	86,2	79,5
	Mucho (%)	32,3		36,2		29,2		26,5		29,8	
	Bastante (%)	46,5		42,4		50,7		49,5		56,5	
	Poco (%)	12,6		12,9		11,1		15,6		6,3	
	Nada (%)	0,9		1,3		0,3		0,7		0,9	
	No los conzco (%)	7,6		7,1		8,7		7,7		6,5	
	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	

**Tabla 32.** Evolución de los perfiles lingüísticos de los puestos y del perfil acreditado, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
15.1. PL correspondiente a tu puesto de trabajo (respuestas del personal)	PL1 (%)	5,4	9,8	6,3	10,3	5,1	6,4	2,3	15,3	8,3	3,4
	PL2 (%)	34,9	39,7	36,0	41,4	30,7	41,2	35,5	38,5	41,8	32,9
	PL3 (%)	43,6	39,4	38,7	34,5	55,3	43,7	42,7	35,5	42,3	59,4
	PL4 (%)	10,9	11,0	11,8	13,8	6,3	8,7	16,2	10,8	4,5	4,3
	Ns/Nc (%)	5,2		7,2		2,6		3,3		3,1	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
15.2. Perfil lingüístico de mayor nivel acreditado	PL1 (%)	5,7	6,6	6,0	6,2	4,1	4,8	6,4	9,5	7,4	5,2
	PL2 (%)	22,4	23,2	23,5	25,1	17,1	23,1	23,8	23,8	30,1	14,1
	PL3 (%)	49,6	37,9	46,6	33,2	61,5	41,0	42,8	34,3	50,1	60,7
	PL4 (%)	12,9	9,9	11,9	11,8	12,2	8,5	18,3	8,8	8,7	6,8
	Ninguno (%)	8,6	22,3	10,8	23,7	4,9	22,5	8,2	23,8	3,5	13,1
	Ns/Nc (%)	0,8		1,3		0,2		0,6		0,2	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**Tabla 33.** Evolución del nivel de euskera de las y los representantes políticos, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
5.9. Competencia lingüística de los representantes políticos de la organización (%)	Capacidad de hablar (%)	67,5	72,3	69,6	73,6	62,9	70,1	65,2	70,4	80,1	52,7
	Capacidad de entender (%)	79,7	79,5	79,0	79,7	82,0	75,7	74,3	81,8	92,6	76,8

**Tabla 34.** Evolución de la valoración realizada por el personal sobre la evolución del uso del euskera y su participación en las actividades de promoción del euskera, según ámbito institucional (2017-2022)

		Total		Ayto + Mancom		Dipu for + JJGG		GV Dptos + OOAA		Entid Publ indep	
		2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017
14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución que ha tenido el uso del euskera en la entidad? (índicador y respuestas del personal)	Indicador (%) Muy positivo + positivo	53,5	52,3	54,1	55,2	57,5	44,6	46,9	44,8	51,3	71,9
	Indicador (%) Muy negativo + negativo	12,1	10,7	12,7	9,4	10,0	12,0	12,1	13,3	15,4	8,4
	Muy negativo (%)	2,5		3,3		1,3		1,8		2,6	
	Negativo (%)	9,6		9,4		8,7		10,3		12,8	
	Ni negativo ni positivo (%)	34,4		33,2		32,5		41,0		33,3	
	Positivo (%)	43,7		41,9		49,6		41,2		44,4	
	Muy positivo (%)	9,7		12,2		7,9		5,7		6,8	
	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	
14.2. ¿Por qué?	Se ha hecho mucho (%)	19,9		23,1		18,6		13,0		15,5	
	Se ha hecho bastante (%)	36,9		33,6		42,0		38,7		41,0	
	Se ha hecho menos de lo debido (%)	19,0		19,9		15,1		21,5		19,7	
	Se ha hecho demasiado (%)	1,4		1,3		1,5		1,2		3,0	
	Ns/Nc (%)	22,8		22,1		22,8		25,7		20,8	
	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	
14.4. En este periodo de planificación, ¿en qué nivel has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (índicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	35,4	24,6	37,6	26,6	35,2	20,6	29,3	19,8	35,1	33,7
	Mucho (%)	7,5		9,2		5,3		5,7		6,3	
	Bastante (%)	27,9		28,3		29,9		23,6		28,8	
	Poco (%)	36,3		34,8		39,0		37,5		35,5	
	Nada (%)	18,3		16,0		20,2		21,7		21,1	
	La entidad no ha llevado a cabo ninguna iniciativa para la normalización del uso del euskera (%)	2,3		2,9		0,5		2,5		3,1	
	No he tenido la oportunidad de participar en iniciativas para la normalización del uso del euskera (%)	7,7		8,7		5,0		9,0		5,3	
	Total (%)	100,0		100,0		100,0		100,0		100,0	

## 7. Conclusiones

### 7.1. Universo del estudio y muestreo

#### Dimensión: 321 instituciones y alrededor de 35 mil personas trabajadoras

La Evaluación final del VI periodo de planificación se ha llevado a cabo en todos los ámbitos administrativos de la administración pública de la CAV: ayuntamientos, mancomunidades, diputaciones forales y juntas generales, Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y entidades públicas independientes (UPV, Ararteko...). El universo lo conforman 321 entidades, en las que trabajan más de 35 mil personas.

#### Muestra: 195 entidades y 4.153 personas trabajadoras

El universo de estudio lo ha conformado la administración pública de la CAV y ha contado con un alcance censal en algunos ámbitos y muestral en otros. Censal, es decir, se han analizado todas las entidades del universo, en los siguientes ámbitos: Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, diputaciones forales y juntas generales, entidades públicas independientes de la CAV y ayuntamientos de municipios mayores de 5 mil habitantes. En cambio, en los ayuntamientos de municipios inferiores a 5 mil habitantes y en mancomunidades, consorcios y cuadrillas se ha seleccionado una muestra estadísticamente representativa. En total, se han analizado 195 entidades y se han encuestado 4.153 personas trabajadoras.

### 7.2. Competencia lingüística

#### Competencia lingüística: mejora gracias a la incorporación de jóvenes

Para conocer el conocimiento de euskera declarado por el personal, se le ha preguntado directamente sobre su competencia en las cuatro destrezas lingüísticas (comprensión, lectura, escritura y habla); así, tres de cada cuatro personas (74 %) declaran hablar bien o bastante bien en euskera, y otras tantas de escribirlo (74 %). De la anterior evaluación (Evaluación final del V periodo de planificación), se ha incrementado en 6 puntos la competencia hablada y 9 puntos la escrita. Este incremento se debe fundamentalmente a la incorporación de personal joven: a menor edad, mayor nivel de conocimiento de euskera. Prácticamente todas y todos los menores de 35 años están capacitados para hablar (98 %) y escribir (96 %) bien o bastante bien en euskera. Es más, casi tres de cada cuatro (73 %) afirman hacerlo bien, tienen un alto conocimiento de euskera. Y como se verá más adelante, ese conocimiento resulta determinante en el uso del idioma. Las personas de 35 años o menos tienen el mayor grado de conocimiento de euskera, pero representan el 7 % del personal. Las mayores de 55 años presentan el nivel de conocimiento más bajo, y representan el 32 % del personal.

### **Las diferencias son mucho más acusadas según el entorno sociolingüístico que según el tipo de entidad**

Los resultados de la evaluación se han analizado según los siguientes ámbitos institucionales: ayuntamientos de municipios inferiores a 5 mil habitantes, mayores de 5 mil habitantes (sin incluir capitales), ayuntamientos de capitales, mancomunidades, diputaciones forales y juntas generales, Gobierno Vasco y sus organismos autónomos y entidades públicas independientes. El conocimiento de euskera del personal de las capitales (58 %) es sensiblemente inferior al del resto de los ámbitos institucionales; es en el resto de los ayuntamientos —que no son capitales— y mancomunidades donde el conocimiento de euskera es más alto (80 %); en los restantes ámbitos institucionales se sitúa en alrededor del 75 %. Sin embargo, es el entorno sociolingüístico el que genera las mayores diferencias: en las entidades con un índice de preceptividad inferior al 45 %, algo más de la mitad del personal sabe euskera (54 %). Y en las que el índice es superior al 70 %, el conocimiento de euskera está generalizado (98 %). En las que tienen un índice intermedio (entre 45 % y 70 %), la mayoría de las y los trabajadores hablan euskera bien o bastante bien (85 %). También se observan grandes diferencias en el conocimiento lingüístico según el territorio histórico: 53 % en Araba, 71 % en Bizkaia y 92 % en Gipuzkoa. En la mayoría de las instituciones públicas de Gipuzkoa está generalizado el conocimiento de euskera del personal, no así en Araba y en Bizkaia.

### **7.3. Lengua de servicio**

#### **IMAGEN**

##### **El uso del euskera está garantizado en la mayoría de los elementos escritos relativos a la imagen corporativa**

Está muy generalizado el uso simultáneo del euskera y del castellano en la mayor parte de los elementos que conforman el paisaje lingüístico escrito de las instituciones públicas (rotulación, imagen corporativa, páginas web y publicaciones en papel). Y el resto, en los ayuntamientos inferiores a 5 mil habitantes y en las instituciones de Gipuzkoa está en mayor proporción solo en euskera. Por el contrario, en el uso oral de los actos públicos, el 29 % de la información facilitada por los representantes institucionales se facilita únicamente en castellano.

#### **ACTIVIDADES**

##### **A la hora de ofrecer las actividades organizadas a la ciudadanía en euskera, el mayor problema se observa en los cursos**

De un modo general se ha preguntado qué opción tiene la ciudadanía para participar en euskera en las exposiciones, campañas y otras iniciativas organizadas por la entidad, y de media el 88 % de la oferta se realiza en euskera. Pero cuando se pregunta específicamente por los cursos destinados a la población, la opción de recibirlas en euskera desciende considerablemente, hasta el 57 %.

## COMUNICACIÓN ESCRITA

**En los documentos enviados por las instituciones a la ciudadanía predomina el bilingüismo (60 %) y entre los enviados en una sola lengua domina el castellano (27 %) frente al euskera (13 %).**

Según el ámbito institucional, se observan los siguientes dos extremos: En los ayuntamientos de las capitales y en las entidades públicas independientes, los documentos enviados solo en castellano superan el 30 %. En los ayuntamientos inferiores a 5 mil habitantes, en cambio, el 48 % de los documentos enviados a la ciudadanía se encuentra en bilingüe y la mayor diferencia se da en los enviados exclusivamente en euskera, 33 %. En las diputaciones y en el Gobierno, predomina el envío de documentos en bilingüe, alrededor del 69 %, y sumando a estos los enviados solo en euskera, se obtienen los indicadores de euskera de esos ámbitos institucionales, 75 % y 77 % respectivamente.

**Los documentos presentados por la ciudadanía en euskera se responden principalmente en euskera (62 %), y en menor medida en bilingüe (25 %)**

El Gobierno Vasco y las mancomunidades acostumbran más a responder en bilingüe a los documentos presentados en euskera por la ciudadanía que el resto de las instituciones, 31 % y 37 % respectivamente. En los ayuntamientos pequeños y en las instituciones de Gipuzkoa, en cambio, se responde más solo en euskera, 70 % y 71 % respectivamente.

## COMUNICACIÓN ORAL

**No en todas las instituciones públicas está sistematizado que en los puestos de atención al público la primera palabra sea en euskera**

Donde más se aprecia es en las instituciones situadas en los entornos sociolingüísticos más eraldunes. En los puestos de atención al público, el indicador general de la CAV relativo al saludo con que el personal inicia la relación con la ciudadanía en la atención presencial es 68 % y en la atención telefónica 71 %. Y en las instituciones ubicadas en entornos eraldunes (índice de obligatoriedad por debajo del 45 %), el personal se dirige en menor medida en euskera, y el indicador en la atención presencial se reduce al 48 %.

**El nivel de conocimiento de euskera entre las y los jóvenes es mayor, pero les falta una actitud más proactiva para hablar en euskera con la ciudadanía**

La competencia lingüística es clave para que el personal se dirija a la ciudadanía en euskera y prácticamente la totalidad de las personas menores de 35 años están capacitadas para prestar el servicio en euskera. Sin embargo, el porcentaje que se dirige en euskera a la ciudadanía en los puestos de atención al público, es menor entre las personas menores de 45 años (70 %) que entre las de 45-55 años (75 %). El dato positivo es que entre la población existe la tendencia a dirigirse más en euskera al personal joven.

### **Desde el principio, la ciudadanía se comunica más en euskera con el personal joven**

La mayor diferencia se observa en la atención presencial: el indicador de la población que responde en euskera al saludo inicial del personal —en los puestos de atención al público— es 40 %. En cambio, entre el personal menor de 35 años, el indicador es 17 puntos superior (57 %).

### **A menor edad, mejor respuesta a los derechos lingüísticos de la ciudadanía**

Al personal se le ha preguntado en qué idioma responde a la ciudadanía que solicita el servicio en euskera y la respuesta está íntimamente ligada a la edad. En la comunicación oral, se atiende en euskera al 80 % de la ciudadanía que prefiere ser atendida en euskera. Según la edad, los dos extremos son: entre menores de 35 años, 96 %. Y entre mayores de 55 años, 73 %.

### **Todos los indicadores lingüísticos relativos a la comunicación con la ciudadanía han evolucionado positivamente**

Comparando los resultados de esta última evaluación (2022), con los obtenidos en la Evaluación final del V periodo de planificación (2017), se observa que: la atención a la ciudadanía en euskera ha aumentado 15 puntos, pasando de 49 % a 64 % (en la atención presencial y sin incluir los puestos de atención al público); la lengua en la que responde la ciudadanía, ha aumentado 7 puntos, pasando del 35 % al 42 %. Y la respuesta a la ciudadanía que prefiere recibir el servicio el euskera también mejora, 8 puntos, de 72 % a 80 %.

## **7.4. Lengua de trabajo**

### **Las comunicaciones internas se realizan en bilingüe en la mayoría de las instituciones; en los ayuntamientos pequeños, en euskera**

La intranet, el buzón de sugerencias, los correos electrónicos y las comunicaciones dirigidas al personal,... la mayoría de las comunicaciones internas de ese tipo se realizan en bilingüe (71 % de media a nivel de la CAV), y menos de una quinta parte (17 %) en euskera. Sin embargo, los ayuntamientos de menos de 5 mil habitantes realizan más exclusivamente en euskera (47 %) que en bilingüe (25 %).

### **Es mayor el uso del euskera en la documentación interna de la que es responsable el personal joven y las mujeres**

Casi la mitad (46 %) de los informes, memorias y otros documentos internos que las instituciones redactan y tramitan internamente se realiza exclusivamente en castellano, algo más de una cuarta parte (29 %) en bilingüe y la cuarta parte restante (25 %) exclusivamente en euskera. Según el ámbito institucional, la mayor diferencia se observa entre los ayuntamientos pequeños (en euskera o en bilingüe 73 %) y las capitales (31 %). También influye el perfil de la persona trabajadora: entre los documentos internos redactados bajo la responsabilidad de menores de 35 años, son más los que se realizan solo en euskera (34 %); y entre las mujeres es mayor que entre los hombres el uso del euskera: 2 puntos mayor el porcentaje de documentos redactados exclusivamente en euskera y 7 puntos mayor en bilingüe.

**Salvo en los ayuntamientos, la mayor parte de la documentación de las reuniones de trabajo que se celebran en el resto de las instituciones está exclusivamente en castellano**

En el conjunto de la administración de la CAV, en los documentos de las reuniones de trabajo, el castellano cobra mucho peso y lo que se encuentra solo en castellano (52 %), dobla lo que se encuentra solo en euskera (23 %); el resto (25 %) se halla en bilingüe. La mayor diferencia se observa en los ayuntamientos que no son capitales: solo en euskera o en bilingüe , 7 de cada 10 documentos (70 %); en los ayuntamientos más pequeños, más solo en euskera (53 %)

**En las instituciones grandes, el uso del euskera en la relación oral entre compañeros y compañeras de trabajo es mayor que en las reuniones de trabajo**

El uso medio del euskera en la comunicación con compañeros y compañeras, tanto presencial como telefónica es del 44 % en el conjunto de las instituciones de la CAV. Por encima se encuentran los ayuntamientos pequeños (64 %), los mayores de 5 mil habitantes (57 %), las mancomunidades (51 %) y —en general—, las instituciones públicas de Gipuzkoa (73 %). Por debajo, en cambio, el Gobierno (41 %), las diputaciones forales (40 %), las entidades públicas independientes (38 %), los ayuntamientos de las capitales (30 %) y —en general— las instituciones de Bizkaia (38 %) y de Araba (22 %).

En cuanto al idioma utilizado en las reuniones de trabajo, se observan algunas diferencias. En los ayuntamientos, tanto en los más pequeños como en los mayores de 5 mil habitantes, en las reuniones se utiliza tanto el euskera como en la relación entre compañeros y compañeras; sin embargo, en los organismos más grandes, en las reuniones se habla más en castellano que entre compañeros y compañeras; en esas instituciones, los índices medios de uso del euskera en las reuniones son: 21 % en las capitales, 30 % en las entidades públicas independientes, 32 % en el Gobierno Vasco y 33 % en las diputaciones forales.

**En la relación escrita, en las instituciones a partir de un tamaño, el castellano adquiere mayor peso**

En la relación escrita, el bilingüismo está extendido en la comunicación con la ciudadanía, pero en las relaciones internas el euskera pierde presencia y domina la práctica del castellano. En los ayuntamientos de las capitales, diputaciones y gobierno, más de la mitad de la documentación oficial interna está solo en castellano.

La mayor parte del personal utiliza los recursos informáticos de su trabajo principalmente en castellano (72 %)

**La formación que recibe el personal en euskera está muy por debajo de su competencia lingüística**

Según la información facilitada por el personal de la administración pública de la CAV, dos de cada tres personas (68 %) han recibido los cursos de formación promovidos por la propia institución solo o más en castellano. Sin embargo, también aquí se observan notables diferencias según el entorno sociolingüístico.

### **Se utiliza más el euskera con otras instituciones públicas que en la propia institución**

Entre las distintas instituciones públicas, de media, el 54 % de la comunicación oral se realiza en euskera; es decir, diez puntos más que con compañeros y compañeras de la propia institución (44 %).

### **La creación en euskera está por debajo de la competencia lingüística**

Casi la mitad del personal (45 %) afirma escribir bien y otro 29 % bastante bien. Por lo tanto, tres de cada cuatro (74 %) afirma escribir bien o bastante bien. En cambio, el euskera tiene mucho menor peso como lengua de creación: solo en euskera se crea de media el 25 % de los textos, y en bilingüe el 23 %. En total, el 48 % se crea en euskera o en bilingüe. La competencia lingüística es la que más influye: entre quienes afirman escribir bien en euskera, la mayor parte se crea en euskera —38 % en euskera y 28 % en bilingüe—; en cambio, entre quienes afirman escribir bastante bien en euskera, la mayor parte se escribe solo en castellano (57 %). El personal joven, mejor capacitado para escribir en euskera, crean más: entre las y los menores de 35 años, el 61 % en euskera o en bilingüe y entre 36-45 años, el 51 %.

## **7.5. Gestión y criterios lingüísticos**

### **En los ayuntamientos es menor el seguimiento que los responsables institucionales realizan al plan de euskera**

En 8 de cada 10 organismos de la CAV (81 %) personal de la dirección o responsables institucionales participan en el seguimiento del plan del uso del euskera, pero esa participación es menor en los ayuntamientos (sin incluir las capitales) (59 %) y en las mancomunidades (68 %). El seguimiento se realiza principalmente asistiendo a las reuniones de seguimiento (81 %), más que en proponer mejoras y medidas correctoras (39 %).

### **El personal que no sabe euskera participa menos en las iniciativas de normalización del euskera**

Más de una tercera parte del personal (35 %) afirma haber participado *mucho* o *bastante* en las iniciativas de normalización del euskera —sesiones para practicar euskera, Euskaraldia, metodología Eusle, formación, seguimiento del plan de euskera— llevadas a cabo por la institución a lo largo del VI Periodo de Planificación (2017 - 2022). El porcentaje de participación es mayor en los municipios pequeños y en los entornos lingüísticos euskaldunes. Y atendiendo al perfil del personal, entre quienes saben bien euskera y entre las mujeres. En cambio, es menor entre quienes no saben euskera y entre quienes trabajan en instituciones ubicadas en entornos lingüísticos erdaldunes.

### **Los criterios lingüísticos están implantados en prácticamente todas las instituciones públicas**

Más de nueve de cada diez instituciones (95 %) los tienen implantados, y es en las mancomunidades donde el porcentaje es menor (76 %). Pero falta que el personal tenga un mayor conocimiento de dichos criterios lingüísticos, ya que el 15 % afirma conocerlos

bien, el 51 % bastante, y el resto poco o nada. Y que una vez conocidos se adopten medidas para que se cumplan. En cualquier caso, la mayoría de las personas que afirman conocer los criterios lingüísticos de su entidad (79 %), afirman que cumplen mucho o bastante los que corresponden a su puesto de trabajo.

### **Se ha avanzado mucho pero aún falta para que las instituciones públicas hagan sistemáticamente una gestión adecuada de la lengua**

Se ha preguntado a la persona interlocutora de la entidad hasta qué punto está integrado el plan de euskera en el plan de gestión general de la entidad y —con objeto de conocer si se lleva a cabo una gestión sistemática del euskera—, hasta qué punto el personal sabe que debe cuidar el buen uso de las lenguas oficiales en cualquier gestión que realice. Las opciones de respuesta han sido: nada, menos del 25 %, entre el 25-50 %, entre el 50-75 % y más del 75 %. El indicador medio de la CAV, calculado con todas las respuestas obtenidas es 55 %. Se ha avanzado mucho, cada vez un mayor número de trabajadores y trabajadoras tienen interiorizada la necesidad de realizar una gestión adecuada de la lengua, pero todavía falta. Este índice es mayor en los ayuntamientos de las capitales y en el Gobierno Vasco. Y menor en los ayuntamientos mayores de 5 mil habitantes, en las diputaciones y especialmente en las entidades públicas independientes.

### **La competencia lingüística de las y los representantes institucionales está por encima del índice de preceptividad de la institución**

En las instituciones públicas de la CAV, de media, dos de cada tres representantes (68 %) son capaces de expresarse en euskera y ocho de cada diez (78 %) lo entienden. Estos datos varían mucho según el entorno sociolingüístico de la entidad, pero siempre es superior al índice de preceptividad que corresponde a las instituciones. El porcentaje de representantes capaces de hablar en euskera en el primer entorno (<45 %) es del 50 %; en el segundo (entre 45-70 %), del 73 %; y en el tercero (>70 %), del 97 %.

## **7.6. Opiniones**

### **La mayoría del personal valora positivamente la dirección que ha adoptado el uso del euskera**

Se ha preguntado al personal su opinión sobre el uso del euskera en la entidad: más de la mitad (54 %) realiza una valoración positiva y es mucho menor el porcentaje que realiza una valoración negativa (12 %). Sin embargo, un amplio grupo de personas (34 %) no se ha posicionado, bien porque en esa evolución ve aspectos positivos y negativos, o más probablemente porque no cuenta con suficiente información para realizar una valoración.

Esa valoración positiva se relaciona con el esfuerzo realizado por la entidad; así, casi seis de cada diez personas (57 %) opinan que el esfuerzo realizado por su entidad en la promoción del euskera es grande o bastante grande. A pesar de ello, una de cada cinco (19 %) considera que ese esfuerzo no es suficiente.

### Argumentos del personal:

A nivel cualitativo, y ligados a la valoración realizada, estos han sido los aspectos positivos y los aspectos a mejorar que se han subrayado:

#### Avances:

- Avances en el nivel de conocimiento, uso y promoción del euskera, gracias principalmente a la incorporación de personal con conocimiento de euskera.
- El trabajo realizado por el personal técnico de euskera y los servicios de euskera de la institución.
- La implicación del personal.
- La creación de comisiones de euskera.

#### Aspectos a mejorar:

- Necesidad de una mayor implicación de las y los responsables técnicos y políticos
- Mostrar con mayor claridad a la población que puede ser atendida en euskera
- Necesidad de revisar la política y los criterios de traducción
- Promocionar que el euskera sea la lengua de creación
- Necesidad de mejorar la efectividad de las acciones de promoción del euskera
- Ofrecer la posibilidad de recibir formación continua de euskera
- Necesidad realizar de un seguimiento más estrecho de los criterios lingüísticos

### Opiniones y aportaciones del personal técnico y de las personas interlocutoras de las instituciones:

#### Avances:

- La fijación de la fecha de preceptividad en los puestos de trabajo
- Los protocolos de acogida lingüística para el nuevo personal
- La disminución de las traducciones realizadas de castellano a euskera, la estandarización de los documentos y el uso del traductor automático
- Fijar cláusulas lingüísticas en la contratación de servicios, en las subvenciones y en los convenios.
- El impacto positivo de la implicación de las y los responsables políticos.

**Carencias:**

- Tendencia al uso del castellano por parte del personal y dificultades para establecer el euskera como lengua de trabajo
- La actividad del euskera es inferior al nivel reconocido en el perfil lingüístico
- A menudo el uso del euskera se limita a la traducción
- Utilización inadecuada de los traductores automáticos
- No realizar el seguimiento de las cláusulas lingüísticas, especialmente en la relación con los proveedores
- Que las aplicaciones informáticas no estén disponibles en euskera
- Falta de implicación de las y los responsables políticos

**Retos:**

- Fomentar el euskera como lengua de trabajo. Crear más en euskera reduciendo la dependencia de los y las traductoras.
- Informar y realizar el seguimiento de los planes de gestión anuales
- Reforzar el liderato de personal directivo, responsable y representantes políticos
- Que el personal que se incorpora impulse el proceso de euskaldunización
- Empoderar y sensibilizar a la ciudadanía para que solicite el servicio en euskera
- Superar el bilingüismo equilibrado y dar prioridad al euskera, permitiendo siempre a la ciudadanía elegir la lengua



## B. RESTO DEL SECTOR PÚBLICO

Tras el apartado A, en que se ha presentado la evaluación realizada en las administraciones y organismos públicos, en este apartado B se analizan los resultados de las mediciones realizadas en el resto de las entidades pertenecientes al sector público. Se han clasificado y analizado como “resto del sector público” entidades de distinta naturaleza que operan en el sector público: sociedades mercantiles, fundaciones, entes públicos de derecho privado, consorcios y otros entes públicos sin ánimo de lucro.

## 1. Metodología

### 1.1. Universo del estudio y muestreo

La metodología utilizada para la realización de la Evaluación final de VI periodo de planificación en el resto de las entidades del sector público ha sido similar a la utilizada en las instituciones de la administración pública, —presentada en el apartado A—, y similar también a la utilizada en la Evaluación final del V periodo de planificación. Pero con respecto a esta última, la diferencia estriba en el universo de entidades: en la Evaluación final del V periodo de planificación el universo lo conformaron 164 entidades, y en la Evaluación final actual 218; se han modificado algunos criterios y por tanto se han incluido más entidades en el universo de evaluación. El número de personas trabajadoras de estas 218 entidades públicas se estima en unas 13.200.

Según su carácter jurídico, los datos son los siguientes: dos de cada tres (68 %) son sociedades mercantiles, el 15 % fundaciones, el 7 % entes públicos de derecho privado, el 6 % otras entidades sin ánimo de lucro y el 4 % consorcios.

Un tercio (34 %) depende de un ayuntamiento o mancomunidad, y casi una de cada cuatro (24 %) depende exclusivamente del Gobierno Vasco; el 16 % depende de alguna diputación foral, el 13 % de más de un tipo de institución y el 12 % de otras administraciones.

El 34 % de estas entidades depende de instituciones situadas en Bizkaia, el 20 % en Gipuzkoa y el 12 % en Araba. Las 52 entidades dependientes del Gobierno Vasco al 100 % y dos dependientes de otras instituciones (una dependiente de la administración central y otra de la UPV/EHU) operan en la Comunidad Autónoma Vasca.

Muchas de estas entidades son de pequeño tamaño, y casi la mitad de ellas cuenta con menos de 10 personas trabajadoras (45 %); 1 de cada 5 (21 %) tiene entre 11 y 30 personas trabajadoras, el 15 % entre 31 y 100 y el 13 % son entidades grandes, con más de 100 personas trabajadoras.

En la evaluación no han participado las 218 entidades que conforman el universo y —aplicando una serie de criterios previamente definidos— se ha elaborado una muestra significativa de 84 entidades. Como en las dos ediciones anteriores, (Evaluación final del V periodo de planificación y Evaluación intermedia del VI periodo de planificación), la muestra se ha estratificado según el ámbito de influencia y el número de personas trabajadoras de la entidad; y en base a esa clasificación se ha fijado el número de entidades y el personal a encuestar en cada una de ellas.

**Tabla 35. Características de las entidades del resto del sector público: universo y muestra**

Carácter	UNIVERSO		MUESTRA	
	Abs.	%	Abs.	%
Sociedades mercantiles	149	68,3	60	71,4
Fundaciones	32	14,7	13	15,5
Entidades públicas de derecho privado	16	7,3	7	8,3
Otras entidades sin ánimo de lucro	13	6,0	2	2,4
Consorcios	8	3,7	2	2,4
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>
De quién dependen			Abs.	%
Gobierno Vasco	52	23,9	26	31,0
Ayuntamiento(s)/ Mancomunidad(es)	76	34,9	27	32,2
Diputación Foral	35	16,1	15	17,9
Gobierno Vasco / Diputación Foral / Ayuntamientos	28	12,8	10	11,9
Otros (otra entidad, administración central, sin especificar...)	27	12,4	6	7,2
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>
Ámbito de influencia			Abs.	%
Comunidad Autónoma Vasca	54	24,8	26	31,0
Araba	25	11,5	11	13,1
Bizkaia	75	34,4	25	29,8
Gipuzkoa	64	29,4	22	26,2
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>
Personas trabajadoras (aproximación)			Abs.	%
0 personas	15	6,9	-	-
<=10 personas	98	45,0	30	35,7
11-30 personas	45	20,7	19	22,6
31-100 personas	32	14,7	16	19,0
>100 personas	28	12,8	19	22,6
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>

Fuente: HPS, 2023.

Se han utilizado las mismas fuentes de información que en la administración pública general: las personas representantes o interlocutoras de la entidad (informando sobre aspectos generales de la entidad) y el personal trabajador (informando sobre su uso del euskera). Sin embargo, existe una diferencia en lo que respecta a la encuesta al personal. En la administración pública, primero se obtiene una relación de personas a encuestar y los datos de contacto, y desde Siadeco se les envía el cuestionario directamente. En el caso de estas entidades, es la propia entidad la que debe facilitar la relación de su personal y los datos de contacto, lo que en ocasiones no es fácil. Esto ha hecho que en algunas ocasiones hayan sido las propias entidades las encargadas de enviar y difundir el cuestionario entre su personal.

Todo ello dificulta y alarga la fase de recogida de información. A pesar de ello, tanto desde Siadeco como desde estas entidades se ha hecho un gran esfuerzo por obtener respuestas del personal trabajador y así, finalmente han participado 84 entidades y 1.298 trabajadoras y trabajadores.

**Tabla 36.** Universo de entidades de la Evaluación final del VI periodo de planificación en el resto del sector público y número de entidades y de personal que ha conformado la muestra

Carácter	UNIVERSO		MUESTRA			
	Entidades	Entidades	Abs.	%	Abs.	%
Sociedades mercantiles	149	68,3	60	71,4	822	63,3
Fundaciones	32	14,7	13	15,5	184	14,2
Entidades públicas de derecho privado	16	7,3	7	8,3	199	15,3
Otras entidades sin ánimo de lucro	13	6,0	2	2,4	34	2,6
Consorcios	8	3,7	2	2,4	50	3,9
Ns/Nc	-	-	-	-	9	0,7
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>1298</b>	<b>100,0</b>
De quién dependen	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Gobierno Vasco	52	23,9	26	31,0	545	42,0
Ayuntamiento(s)/ Mancomunidad(es)	76	34,9	27	32,2	338	26,0
Diputación Foral	35	16,1	15	17,9	188	14,5
Gobierno Vasco / Diputación Foral / Ayuntamientos	28	12,8	10	11,9	168	12,9
Otros (otra entidad, administración central, sin especificar...)	27	12,4	6	7,2	59	4,5
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>1298</b>	<b>100,0</b>
Ámbito de influencia	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Comunidad Autónoma Vasca	54	24,8	26	31,0	545	42,0
Araba	25	11,5	11	13,1	70	5,4
Bizkaia	75	34,4	25	29,8	362	27,9
Gipuzkoa	64	29,4	22	26,2	312	24,0
Ns/Nc	-	-	-	-	9	0,7
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>1298</b>	<b>100,0</b>
Personas trabajadoras (aproximación)	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
0 personas	15	6,9	-	-	-	-
<=10 personas	98	45,0	30	35,7	118	9,1
11-30 personas	45	20,7	19	22,6	202	15,6
31-100 personas	32	14,7	16	19,0	476	36,7
>100 personas	28	12,8	19	22,6	493	38,0
Ns/Nc	-	-	-	-	9	0,7
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>1298</b>	<b>100,0</b>

Fuente: VPL / HPS y Siadeco, 2023.

## 1.2. Ficha técnica

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

**a) Universo:**

- Entidades del resto del sector público: 218, según la información facilitada por la Viceconsejería de Política Lingüística
- Personal de estas entidades: se estima en alrededor de 13.200 personas.

**b) Técnica:**

- Se ha utilizado un cuestionario estructurado, tanto para solicitar información de la entidad a los y las representantes institucionales como para encuestar al personal.
- El cuestionario, de cumplimentación on-line, se ha enviado por correo electrónico, tanto a las y los representantes institucionales como al personal. En los casos en que ha habido dificultades para responder on line, se han cumplimentado mediante entrevista telefónica o en papel.

**c) Cuestionario:**

- Se han utilizado dos cuestionarios estructurados —uno, a cumplimentar por las personas interlocutoras de la entidad y otro por el personal— diseñados por la VPL / HPS con la colaboración de Siadeco, compatibles con la metodología utilizada en la Evaluación final del V periodo de planificación y con los indicadores lingüísticos definidos en el Marco de Referencia Estándar (EME) para el certificado Bikain, a los que se les han realizado pequeñas modificaciones para que se adapten mejor a la realidad de estas entidades<sup>3</sup>
- Ambos cuestionarios se han podido cumplimentar en euskera y en castellano.

**d) Tipo de muestreo:**

- Para el diseño de la muestra se ha tenido en cuenta el ámbito de influencia de la entidad (si se limita parcial o totalmente a un territorio histórico o abarca el conjunto de la CAV) y el número aproximado de personas que trabajan en la misma (10 o menos, entre 11-30, de 31 a 100 y más de 100 personas).
- A partir de estas variables se han conformado los estratos y se ha fijado estratégicamente el número de entidades a encuestar en cada uno de ellos, con objeto de garantizar la representatividad general de los datos. Así, se ha fijado una muestra “titular” de entidades, y una muestra de “reserva”.
- Tras definir el número de encuestas a realizar en cada estrato, y en función del número aproximado de personas que se estima trabaja en cada entidad, se ha fijado el número de personas a encuestar en cada una de ellas: en las entidades de 30 o menos

---

<sup>3</sup> Los cuestionarios utilizados se encuentran en los anexos.

trabajadores y trabajadoras se ha tratado de encuestar a todo el personal; en las entidades de 30 o más, a 30 personas.

- Dado que se ha realizado un muestreo estratificado con asignación interesada (no proporcional), posteriormente los datos se han ponderado con objeto de que cada estrato obtenga un peso equivalente al que le corresponde en el universo.

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

- En total, se ha encuestado a representantes o interlocutores/as de 73 entidades y a 1.298 personas trabajadoras en 75 entidades. Así, de uno u otro modo han participado 84 entidades.
- El margen de error estadístico general para la encuesta del personal es de  $\pm 2,58\%$  para un intervalo de confianza del 95 % (siendo  $p=q=0,5$  para un muestreo aleatorio simple). En el caso de la encuesta a las y los representantes institucionales, el margen de error general es de  $\pm 9,38\%$ .

**Tabla 37. Margen de error estadístico de las encuestas realizadas a las entidades y al personal (%)**

	Análisis de entidades	Análisis del personal
Entidades ubicadas en Araba	$\pm 29,16$	$\pm 11,23$
Entidades ubicadas en Bizkaia	$\pm 17,68$	$\pm 4,90$
Entidades ubicadas en Gipuzkoa	$\pm 17,67$	$\pm 5,28$
Entidades cuyo ámbito de influencia es la CAV	$\pm 16,23$	$\pm 3,94$
Total, datos generales	$\pm 9,38$	$\pm 2,58$

Fuente: Siadeco, 2023

#### f) Momento de realización

- El trabajo de campo se ha realizado entre febrero y abril de 2023.

#### g) Género e intervalo de edad del personal encuestado

- Las 1.298 personas encuestadas se distribuyen así, según género e intervalo de edad:
  - 6 de cada 10 personas encuestadas son mujeres y 4 hombres. El 1 %, no binario.
  - El grupo más numeroso (37 %) lo conforman las personas de 46-55 años; el 28 % tiene entre 36-45 años, el 18 % más de 55 años y el 13 % restante, menos de 35 años. La edad media de las personas encuestadas es de 47 años.

**Tabla 38. Personal encuestado según género e intervalo de edad (datos sin ponderar)**

Intervalo de edad	Género								Total	
	Mujer		Hombre		No binario		Sin determinar			
	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% hor.	Abs.	% vert.
<= 35 años	95	57,9	67	40,9	2	1,2	0	0	164	12,6
36-45 años	243	65,9	118	32	6	1,6	2	0,5	369	28,4
46-55 años	301	63,5	170	35,9	2	0,4	1	0,2	474	36,5
>55 años	136	58,1	96	41	1	0,4	1	0,4	234	18,0
Sin especificar	29	50,9	20	35,1	2	3,5	6	10,5	57	4,4
Total	804	61,9	471	36,3	13	1,0	10	0,8	1.298	100,0
Edad media	46,5		46,9		42,2		48,5		46,6	

Fuente: Siadeco, 2023.

### 1.3. Entidades del resto del sector público participantes en la evaluación

A continuación, se muestra la relación de entidades que seleccionadas aleatoriamente —siguiendo los criterios utilizados para el muestreo— han participado en la evaluación. Tal y como se ha adelantado, han participado un total de 84 entidades: 73 han cumplimentado el cuestionario de la entidad (a través de una persona interlocutora), y se han recabado encuestas del personal trabajador de 75 entidades.

**Tabla 39. Entidades del resto del sector público que han participado en la Evaluación final del VI periodo de planificación**

	Cuestionario que han respondido	
	Entidad	Personal
Achucarro Basque Center for Neuroscience Fundazioa	Sí	Sí
Alokabide, S.A.	Sí	Sí
Amurrio Bidean, S.A.	Sí	Sí
AMVISA-Aguas Municipales de Vitoria S.A.	Sí	Sí
Araba Garapen Agentzia	Sí	Sí
Arabako Artium Fundazioa	No	Sí
Arabako Industrialdea, S.A.	No	Sí
Arabako Teknologi Elkartegia, S.A.	Sí	No
Arabat Arabako Bideak	Sí	Sí
Aramaioko Argindarraren Banatzalea, S.A.	Sí	Sí
Areatza 1338, S.L.	Sí	Sí
Arratiako Industrialdea S.A.	Sí	Sí
Artxandako funikularra - Funicular de Artxanda, S.A.	Sí	Sí
Azkue Fundazioa	Sí	Sí
Azpiegiturak, SAMP	Sí	Sí
Basque Team Fundazioa	Sí	Sí
Basquetour, Turismoaren Euskal Agentzia, S.A.	Sí	Sí
Berrikuntza eta Ikerkuntza Sanitarioako Euskal Fundazioa (BIOEF)	Sí	Sí
Bidasoa Bizirik	Sí	Sí
Bilbao Ekintza EPEL	Sí	Sí
Bilbao Exhibition Centre, S.A. (BEC)	Sí	Sí
BILBAO Ría 2000, S.A.	Sí	Sí
Bilbao Zerbitzuak	Sí	No
Bilboko Arte Ederren Museoa Fundazioa	No	Sí
Biodonostia Osasun Ikerketako Institutua	Sí	Sí
Bizkaiko Basalan, AB	Sí	Sí
Burtzeña Enpresa Parkea, S.A.	No	Sí
Busturialdeko Industrialdea, S.A.	Sí	No
Centro De Actividades Culturales Teatro Arriaga Antzokia, S.A.	Sí	Sí
Cristobal Balenciaga Fundazioa	Sí	Sí
CTSS / Dbus	Sí	Sí
Deba Bailarako Industrialdea, S.A.	No	Sí
Donostia Hileta Zerbitzuak, S.A.	Sí	Sí
Donostia Kultura Enpresa Erakunde Publikoa	Sí	Sí
Donostia Zinemaldia, S.A.	Sí	Sí
Donostiako Musika Hamabostaldia, S.A.	Sí	Sí
Egaz Txorierri	Sí	No
Energiaren Euskal Erakundea (EEE/EVE)	Sí	Sí
Enpresa Garapena Ahalbidetzeo Elkarte, Dema Enpresa-Garapena	Sí	Sí
Etorlur Gipuzkoako Lurra SA	Sí	Sí

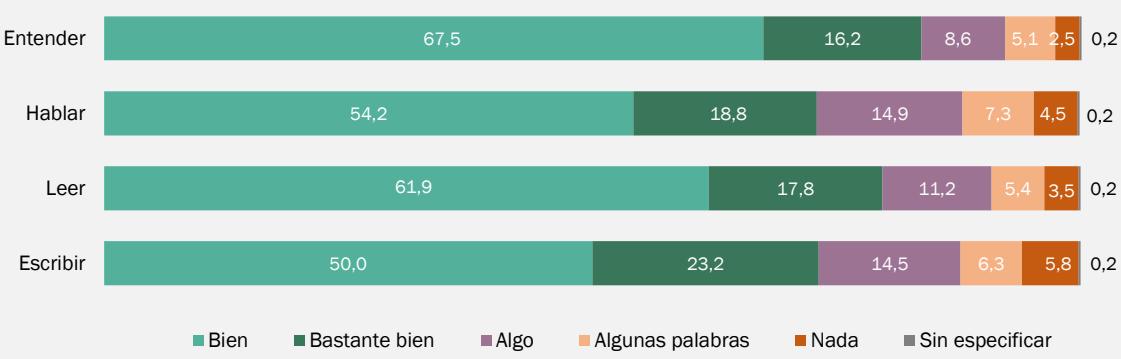
	Cuestionario que han respondido	
	Entidad	Personal
Euskadiko Orkestra, A.B.	No	Sí
Euskal Herriko Arrisku Kapitalaren Kudeaketa, IKEKS, S.A.	Sí	Sí
Euskal Herriko Goi-mailako Musika Ikastegirako Fundazio Pribatua (Musikene)	No	Sí
Euskal Irrati Telebista-Radio Televisión Vasca (EITB)	Sí	Sí
Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea, S.A. (EJIE)	Sí	No
Eusko Trenbideak/Ferrocarriles Vascos, S.A. (Euskotren)	Sí	Sí
Ficoba Fundazioa	Sí	Sí
Fundacion Valle Salado de Añana-Añanako Gatz Harana Fundazioa	Sí	Sí
Garbiker, S.A.	No	Sí
Gasteizko Industria Lurra, S.A. (GILSA)	Sí	Sí
Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza (Mugi)	Sí	Sí
Goierrri Beheko Industrialdea, S.A. (GOBEISA)	Sí	Sí
Haurreskolak	Sí	Sí
HAZI Fundazioa	Sí	No
Ibaizabal Behekaldeko Industrialdea S.A.	Sí	Sí
Ingurumen Jarduketarako Sozietate Publikoa IHOBE S.A.	Sí	Sí
Iraurgi Lantzen, S.A.-Iraurgi Berritzen	Sí	Sí
Irungo Aduana Guneko Elkarte Sustatzailea, S.A. (ZAISA)	Sí	Sí
Itelazpi, S.A.	Sí	Sí
IZFE, S.A.	Sí	Sí
Kirolgī Fundazioa	Sí	No
Kulturnieta, s.a.	Sí	Sí
Kursaal elkargunea, s.a.	Sí	Sí
Lantik, S.A.	Sí	Sí
Mercados Centrales Abastecimiento De Bilbao, S.A. (Mercabilbao, S.A.)	Sí	Sí
Metro Bilbao, S.A.	Sí	No
Naturgolf - Izki Golf	Sí	Sí
NEIKER-Nekazal Ikerketa eta Garapenerako Euskal Erakundea, S.A.	Sí	Sí
Oarso Aldea SA (Oarsoaldea Garapen Agentzia)	Sí	Sí
Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea (ETS)	Sí	Sí
San Sebastián Turismo – Donostia Turismoa S.A.	No	Sí
Sestao Berri 2010, S.A.	Sí	Sí
SPRI Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	Sí	Sí
Sueskola Fundazioa	Sí	Sí
Surbisa	Sí	Sí
Surposa	Sí	Sí
Tabakalera - Centro Internacional De Cultura Contemporanea S.A	Sí	Sí
Taller Usoa Lantegia, S.A.U.	Sí	Sí
Talleres Gallarreta Lantegiak, S.L.	Sí	No
Tuvisa- Transportes Urbanos De Vitoria, S.A.	Sí	Sí
UGGASA (Urola Garaiko Garapenerako Agentzia. S.A.U)	Sí	Sí
Unibasq-Euskal Unibertsitate Sistemaren Kalitate Agentzia	Sí	Sí
Urduñederra, S.L.	No	Sí
Ziurtapen eta Zerbitzu Empresa IZENPE, S.A.	No	Sí
Total	73	75

Fuente: Siadeco, 2023

## 2. Competencia lingüística del personal

Se ha preguntado al personal cómo se desenvuelve para comprender, leer, hablar y escribir en euskera. Se trata, por tanto, del dato declarado, de la autopercepción de los trabajadores y trabajadoras sobre su nivel de euskera. Los niveles más altos se observan en la comprensión y en la lectura: más de 8 de cada 10 declaran poseer un nivel bueno o bastante bueno. En el caso del habla y de la escritura, 3 de cada 4 (73 %).

**Gráfico 31. Competencia lingüística declarada por el personal del resto del sector público, según habilidad lingüística (%)**



Fuente: Siadeco, 2023.

A la hora de cruzar los datos, se han diferenciado los que provienen de entidades que dependen al 100 % del Gobierno Vasco y los que dependen de otra institución (un ayuntamiento, una mancomunidad, una diputación foral o por varias de ellas); y en este caso, los datos se ofrecen según el territorio en el que se encuentran. Las entidades dependientes del Gobierno Vasco se han clasificado como operando a nivel autonómico; las restantes, según el territorio.

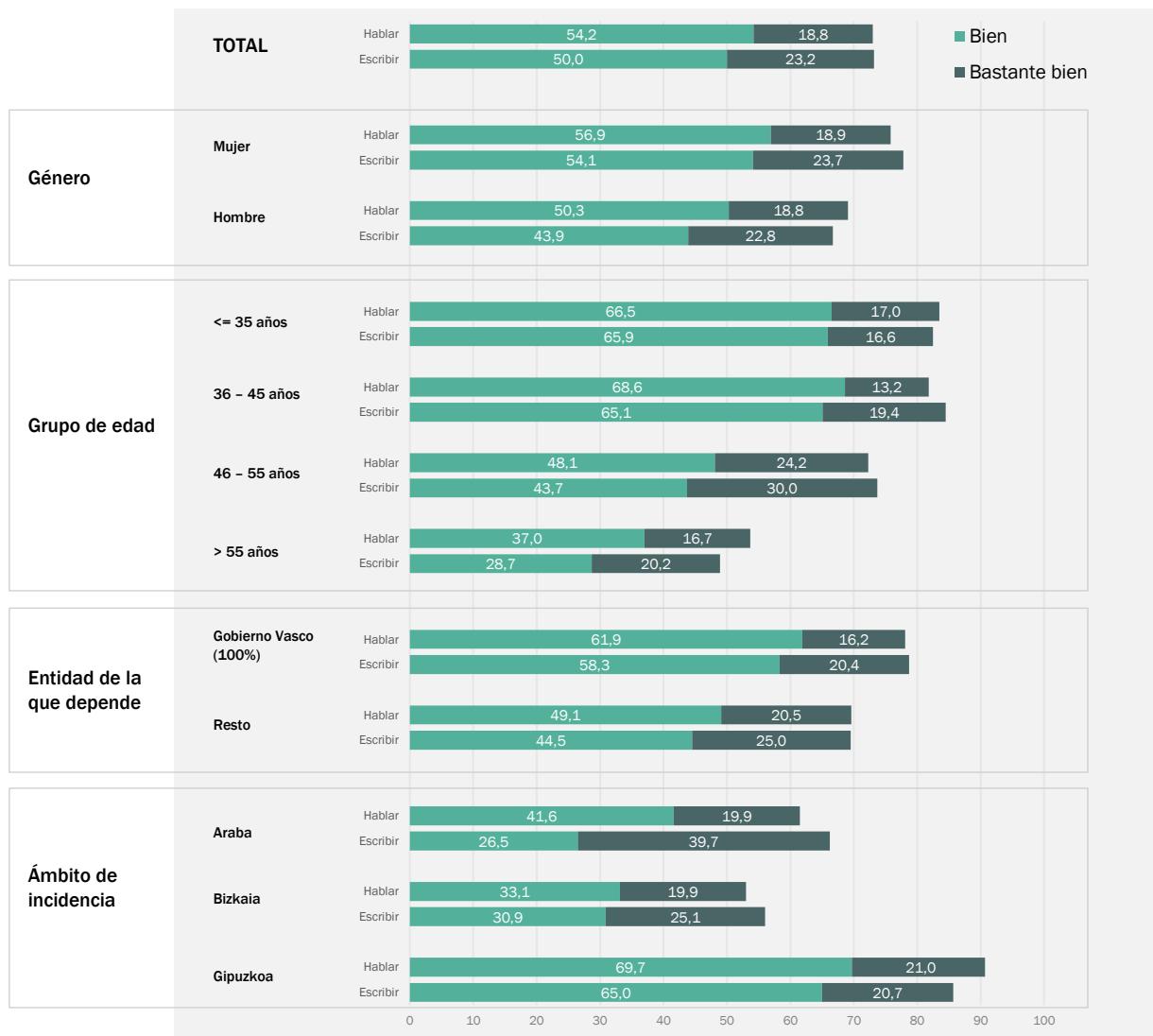
Para cruzar los datos, además del ámbito de influencia de la entidad, también se ha utilizado el perfil del personal: edad, género y nivel de euskera.

En conjunto, tres de cada cuatro personas (73 %) que trabajan en entidades del resto del sector público están capacitadas para hablar bien o bastante bien euskera; pero se aprecian notables diferencias según el territorio y la edad. En las entidades de Gipuzkoa, 9 de cada 10 (91 %) hablan bien o bastante bien euskera y el 86 % lo escribe bien o bastante bien. También en las entidades dependientes del Gobierno Vasco los datos son mejores que la media: el 78 % del personal afirma estar capacitado para hablar y escribir en euskera.

La edad también es clave: entre las personas menores de 45 años, 8 de cada 10 hablan y/o escriben bien o bastante bien en euskera; entre las de 46-55 años, 7 de cada 10 y entre las mayores de 55, en cambio, la mitad.

Por otro lado, al igual que en las instituciones de la administración general, en estas entidades el nivel de euskera de las mujeres es mayor que el de los hombres, a la hora de hablar, y —especialmente— de escribir.

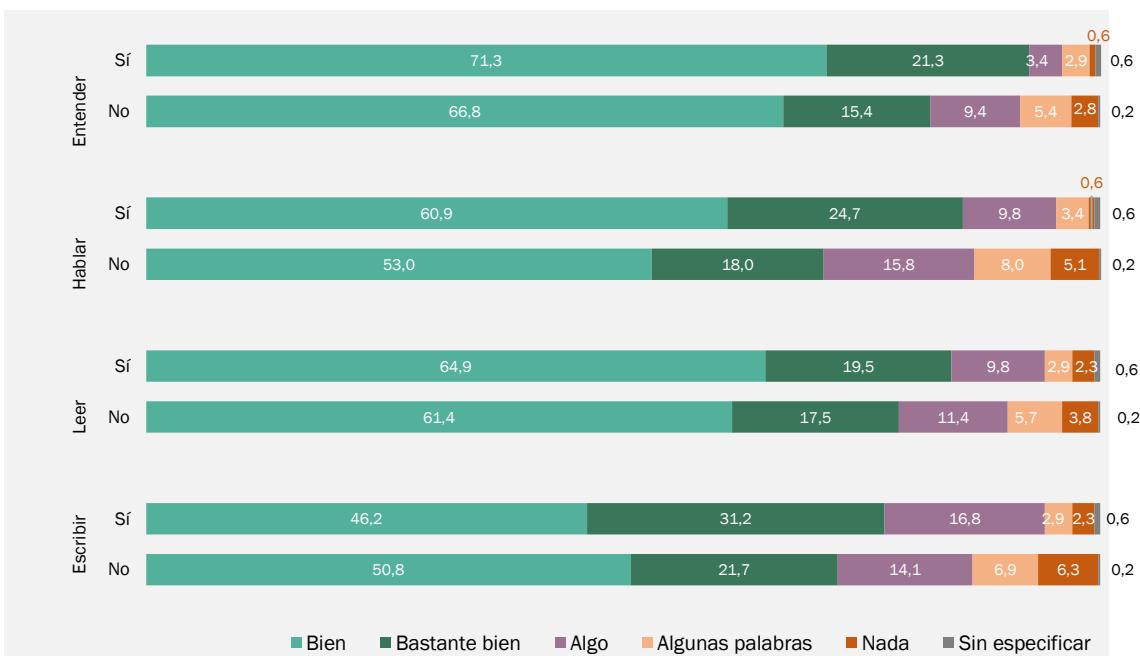
**Gráfico 32.** Competencia del personal para hablar y escribir en euskera (bien o bastante bien) (%)



Fuente: Siadeco, 2023.

La competencia de las personas que ocupan un puesto de atención al público es 15 puntos superior, al de las que no trabajan en un puesto de este tipo: casi 9 de cada diez están capacitadas para hablar bien o bastante bien euskera (86 %)

**Gráfico 33. Competencia de euskera del personal, según ocupe un puesto de atención al público (Sí) o no lo ocupe (No) (%)**



Fuente: Siadeco, 2023.

También se les ha preguntado qué nivel de euskera tienen acreditado: casi la mitad (49 %) poseen el nivel C o equivalente (títulos D o B de Euskaltzaindia o EGA), el 22 % el nivel B (B1 o B2) y el 4 % el A1 o el A2. El resto, una de cada 5 personas (18 %), no posee ningún título de euskera.

En las entidades ubicadas en Gipuzkoa, son muchas más las personas que han acreditado el nivel C1 (64 %) y algo más en las dependientes del Gobierno Vasco (52 %). También se aprecian diferencias según la edad y el género: es mayor el porcentaje entre las menores de 45 años y entre las mujeres.

**Tabla 40. Competencia lingüística acreditada por el personal del resto del sector público, según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (%)**

			A1	A2	B1	B2	C1 - EGA - Euskal-tzaindia D	C2 - Euskal-tzaindia B	Ninguno	No lo sé	Total		
<b>TOTAL</b>			1,6	2,5	4,9	17,5	45,3	4,0	17,7	6,4	100,0		
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	1,6	1,6	4,1	18,3	52,2	4,1	13,2	4,9	100,0		
		Hombre	1,6	3,6	6,2	16,5	35,0	4,0	24,4	8,6	100,0		
	Grupo de edad	<=35 años	0,3	2,2	1,6	14,9	58,5	4,1	16,1	2,3	100,0		
		36-45 años	0,9	1,4	5,0	19,3	53,4	3,9	10,3	5,8	100,0		
		46-55 años	1,5	2,6	6,4	18,5	45,2	4,1	15,2	6,5	100,0		
		>55 años	4,2	4,7	1,9	13,3	25,2	4,3	36,4	10,1	100,0		
	Competencia en euskera para escribir	Bien	0,2	0,0	2,0	10,7	72,3	7,9	2,0	4,8	100,0		
		Bastante bien	2,3	2,6	6,7	36,1	34,4	0,3	14,2	3,4	100,0		
		Algo	2,4	10,6	15,5	26,0	8,0	0,0	27,6	10,0	100,0		
		Algunas palabras	5,5	2,5	1,7	0,0	0,0	0,0	73,7	16,6	100,0		
		Nada	5,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	82,4	9,2	100,0		
Entidad de la que depende			Gobierno Vasco (100%)	1,8	2,4	3,3	15,5	52,0	4,8	13,2	7,0	100,0	
			Resto	1,5	2,5	6,0	18,8	40,9	3,5	20,7	6,1	100,0	
Ámbito de incidencia			Araba	0,3	0,0	10,2	29,9	31,0	4,9	22,8	0,8	100,0	
			Bizkaia	2,1	3,9	7,5	19,4	23,2	0,8	32,4	10,7	100,0	
			Gipuzkoa	1,2	1,4	2,6	15,9	64,1	5,8	6,8	2,3	100,0	

Fuente: Siadeco, 2023.

### 3. Lengua de servicio

Al igual que en el apartado A, correspondiente a la administración pública, para realizar la evaluación en el resto del sector público en primer lugar se ha abordado la lengua de servicio, es decir, hasta qué punto las entidades ofrecen su servicio en euskera. Se distinguen dos áreas: la imagen corporativa y las relaciones con la ciudadanía.

A la persona representante o interlocutora de la entidad se le ha preguntado por el idioma utilizado por la institución en la imagen corporativa, en los actos públicos y en otras actividades ofrecidas a la ciudadanía - exposiciones, campañas, cursos, otros proyectos...; y al personal trabajador se le ha preguntado directamente en qué lengua se dirige a la ciudadanía y en qué idioma responde a la demanda en euskera.

#### 3.1. Imagen

Se han analizado los siguientes elementos de la entidad:

- Rotulación general de las edificaciones: señales de los edificios y otros rótulos.
- Elementos de imagen corporativa: sobres, tarjetas e imágenes corporativas similares.
- Publicaciones impresas: publicaciones editadas en papel por la propia entidad.
- Publicidad y anuncios difundidos en los medios de comunicación: lengua utilizada en las campañas promocionales y publicidad de la propia entidad realizada a través de los medios.
- Noticias relativas a la entidad difundidas en los medios de comunicación.
- Páginas web y servicios telemáticos de la entidad.
- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación
- Actos públicos de las y los representantes (políticos y técnicos) de la entidad: lengua utilizada oralmente en los actos públicos.

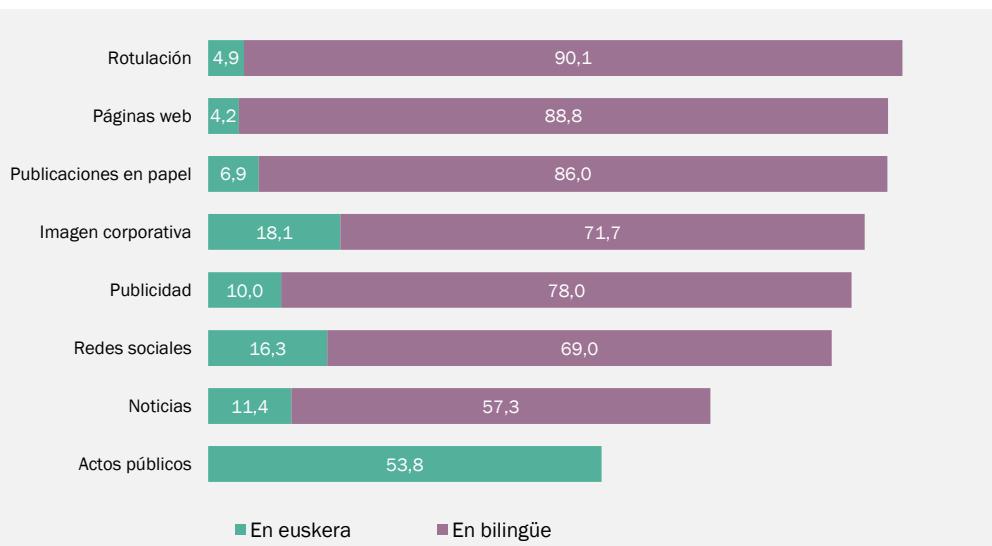
La mayoría de esos elementos están muy extendidos en las entidades del resto del sector público y casi todas los poseen (más del 80 %). Es menos frecuente difundir noticias relativas a la entidad en los medios de comunicación (76 %) y disponer de redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación (79 %).

En la mayoría de los elementos ligados a la imagen de la entidad —se ha analizado la rotulación, la imagen corporativa, las publicaciones y las páginas web — el uso del euskera está generalizado —en un 90 %— principalmente a través de soportes y elementos bilingües.

La presencia del euskera es menor en las redes sociales y en las aplicaciones digitales de comunicación (85 %) y principalmente, en las noticias difundidas a través de los medios (69 %)

El 72 % de las entidades realizan algún acto público —esta es la única variable relativa a la imagen corporativa ligada a la práctica oral—. Y la información ofrecida oralmente en euskera por las y los representantes técnicos y políticos de las instituciones es algo más de la mitad (53,8 %). Es decir, prácticamente la mitad de la información se ofrece sólo en castellano. Se debe tener en cuenta que la pregunta hace referencia a la cantidad de información ofrecida en uno y otro idioma, no al tiempo hablado en uno u otro idioma. Por ejemplo, si en un acto público se ha ofrecido toda la información en euskera y en castellano, repitiendo la misma información, el porcentaje de información ofrecida en euskera sería del 100 % y en castellano también del 100 %. De este modo, el indicador se puede comparar con el del Marco de Referencia Estándar (EME).

**Gráfico 34. Utilización del euskera (bilingüe y solo euskera) en la imagen y en los actos públicos (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023.

En todos los elementos —excepto en la rotulación general de las edificaciones—, son mejores los datos de las entidades dependientes del Gobierno, con una mayor presencia de elementos en euskera que en el resto. Entre las entidades ubicadas en Gipuzkoa, la presencia del euskera en los elementos ligados a la imagen corporativa está prácticamente garantizada, algo menos en las de Araba y Bizkaia.

El modelo bilingüe predomina, sobre todo, en la rotulación, en las publicaciones editadas en papel y en las páginas web; entre los elementos de la imagen corporativa y entre las redes sociales y las aplicaciones digitales de comunicación, es mayor el peso de los que están solo en euskera.

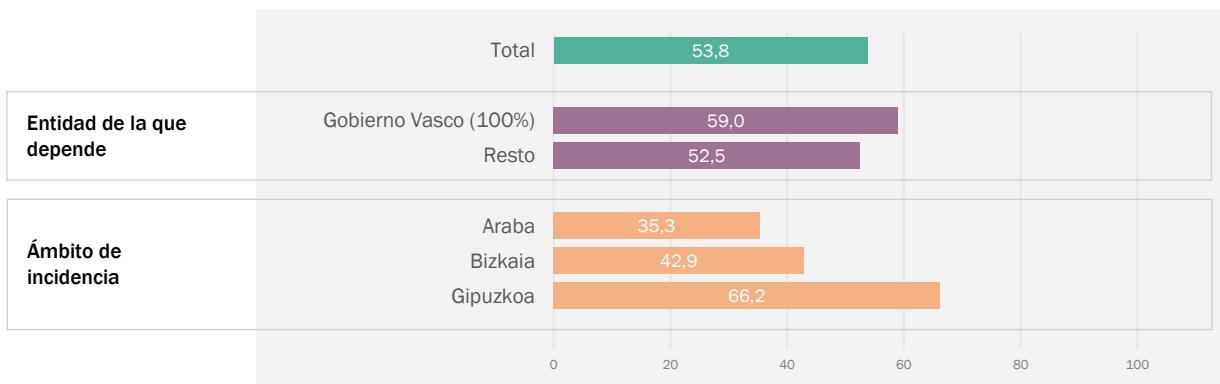
**Tabla 41.** Utilización del euskera en la imagen corporativa de la entidad (% medio)

		1.1. Rotulación general de las edificaciones		1.2. Elementos de la imagen corporativa de la entidad		1.3. Publicaciones de la propia institución editadas en papel		1.4. Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación		1.5. Noticias difundidas mediante medios de comunicación		1.7. Páginas web y trasmisiones telemáticas		1.8. Redes sociales y aplicaciones digitales								
		Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)	Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)	Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)	Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)	Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)	Solo en euskera (%)	En bilingüe (%)	En euskera + en bilingüe (%)			
<b>TOTAL</b>		4,9	90,1	<b>95,0</b>	18,1	71,7	<b>89,8</b>	6,9	86,0	<b>92,9</b>	10,1	78,0	<b>88,1</b>	11,4	57,3	<b>68,7</b>	4,2	88,8	<b>93,0</b>	16,3	69,0	<b>85,3</b>
Entidad de la que depende	Gobierno Vasco (100%)	4,7	86,7	<b>91,5</b>	21,2	74,1	<b>95,3</b>	0,0	97,9	<b>97,9</b>	3,9	93,5	<b>97,5</b>	5,1	76,7	<b>81,8</b>	0,0	94,3	<b>94,3</b>	6,2	84,8	<b>90,9</b>
	Resto	5,0	91,2	<b>96,2</b>	17,0	70,9	<b>87,9</b>	8,9	82,6	<b>91,5</b>	11,8	73,8	<b>85,6</b>	12,7	53,3	<b>66,0</b>	5,6	87,0	<b>92,6</b>	19,9	63,5	<b>83,4</b>
Ámbito de incidencia	Araba	2,6	90,6	<b>93,1</b>	2,6	76,4	<b>79,0</b>	12,1	69,6	<b>81,7</b>	0,0	86,2	<b>86,2</b>	0,0	63,1	<b>63,1</b>	2,6	62,7	<b>65,3</b>	6,9	49,8	<b>56,7</b>
	Bizkaia	2,0	92,3	<b>94,3</b>	27,5	57,2	<b>84,7</b>	9,4	82,4	<b>91,8</b>	15,5	69,4	<b>85,0</b>	13,6	54,8	<b>68,4</b>	9,4	87,3	<b>96,7</b>	30,9	58,9	<b>89,8</b>
	Gipuzkoa	9,3	90,1	<b>99,4</b>	10,4	84,1	<b>94,5</b>	7,5	86,6	<b>94,0</b>	10,3	76,0	<b>86,3</b>	16,1	47,8	<b>63,9</b>	2,0	95,4	<b>97,4</b>	11,8	72,6	<b>84,3</b>

Fuente: Siadeco, 2023.

Y como se ha comentado anteriormente, de toda la información que las y los representantes políticos y técnicos de la entidad ofrecen en los actos públicos, comparecencias, ruedas de prensa, jornadas, etc... destinadas a la ciudadanía, sólo algo más de la mitad (54 %) se ofrece en euskera. Se ofrece algo más en las entidades situadas en Gipuzkoa (66 %) y en las dependientes del Gobierno Vasco (59 %)

**Gráfico 35. Porcentaje de la información ofrecida oralmente en euskera por representantes de la entidad en actos públicos (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023.

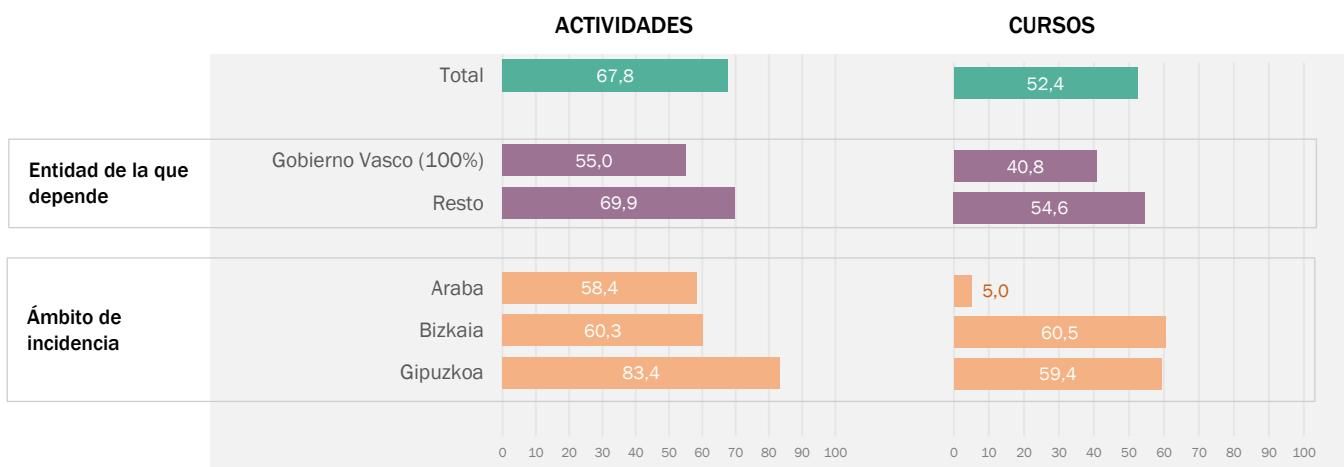
### 3.2. Actividades y cursos destinados a la ciudadanía

También en las entidades que integran el resto del sector público se ha analizado la posibilidad de que la ciudadanía pueda recibir en euskera las distintas actuaciones o actividades desarrolladas por la entidad (exposiciones, campañas, cursos, otros programas...), —en qué idioma los ofrece la entidad—, no el idioma en que finalmente se llevan a cabo ni el idioma utilizado por la ciudadanía. Se han diferenciado, por un lado, las exposiciones, campañas y otros programas destinados a la ciudadanía, y por otro, los cursos ofrecidos por la entidad también a la ciudadanía.

Seis de cada diez entidades (59 %) organizan este tipo de actividades, y en ellas, la oferta media de euskera es del 68 %. Es decir, de toda la información ofrecida en estas actividades, en euskera se han ofrecido las dos terceras partes; y una tercera parte, exclusivamente en castellano. En las entidades de Gipuzkoa, el porcentaje que se ofrece en euskera es mayor, 83 %.

Las entidades que organizan cursos para la ciudadanía son menos, sólo una de cada tres (31 %). Y de los cursos organizados, alrededor de la mitad se ofrecen en euskera, algo más en las entidades de Bizkaia y Gipuzkoa (alrededor del 60 %).

**Gráfico 36. Oferta de euskera en las actividades y cursos destinados a la ciudadanía (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023.

### 3.3. Comunicación con la ciudadanía

Se ha analizado el uso de las lenguas en la comunicación con la ciudadanía: tanto la de las entidades con la ciudadanía como la de la ciudadanía con las entidades.

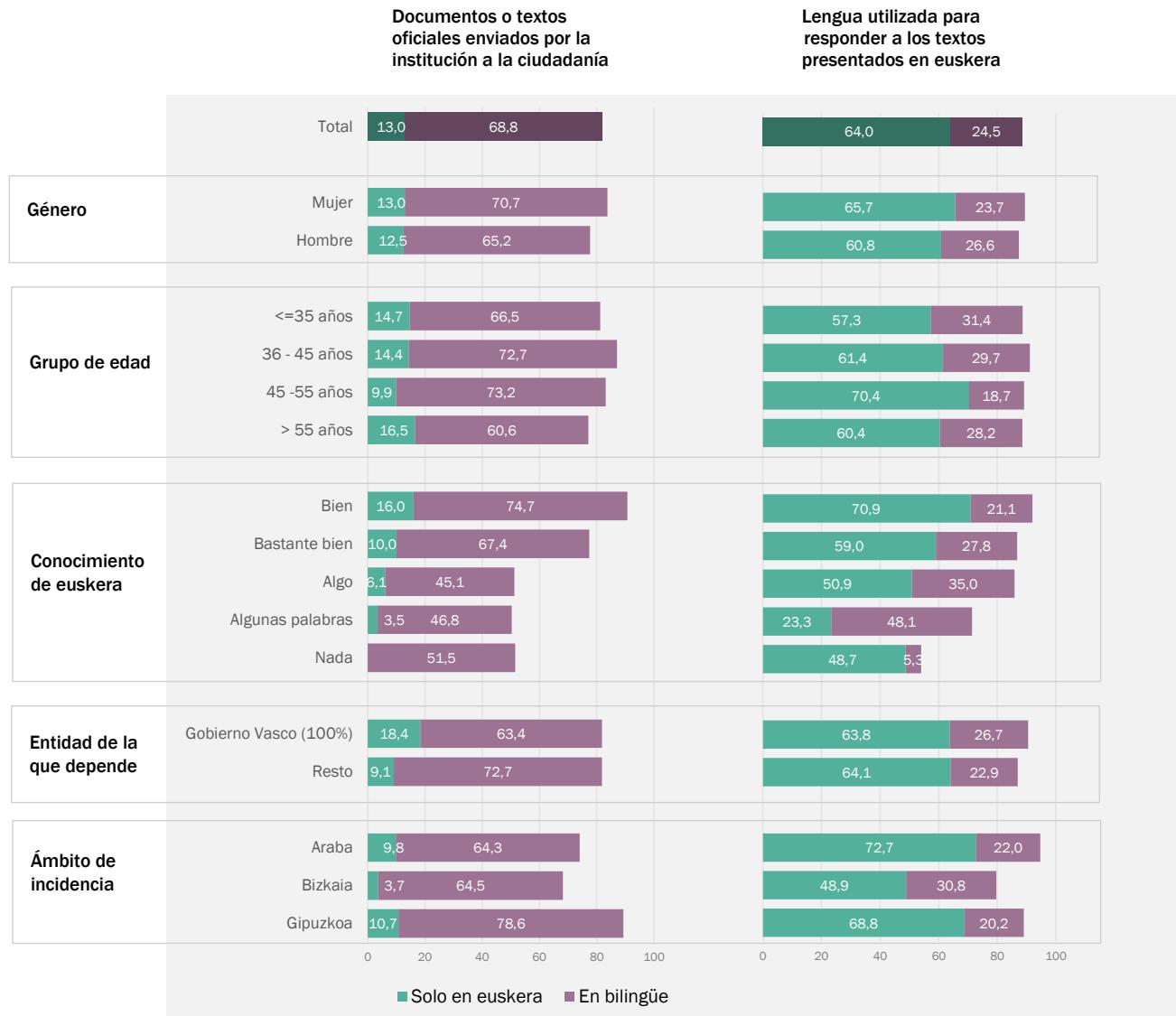
#### 3.3.1. Comunicación escrita

Se ha preguntado al personal de estas entidades en qué idioma recibe la ciudadanía los documentos que se envían bajo su responsabilidad cuando se trata de las primeras comunicaciones; y en segundo lugar, en qué idioma se responde a los escritos presentados por la ciudadanía en euskera. A cada trabajador o trabajadora se le solicita información sobre el idioma utilizado en los documentos que están bajo su responsabilidad. La pregunta se ha formulado del siguiente modo: qué porcentaje de los escritos se envía solo en euskera, en bilingüe y sólo en castellano. Y posteriormente se calculan los porcentajes medios según la variable que se esté analizando. Ha respondido una de cada tres personas trabajadoras (37 %), que son quienes en su trabajo deben redactar o enviar textos o documentos a la ciudadanía. Estos son los resultados:

- De media, el 69 % de los documentos enviados a la ciudadanía, es decir, algo más de dos de cada tres, se envía en bilingüe y el 13 % solo en euskera. Por lo tanto, se garantiza el uso del euskera en más de 8 de cada diez (82 %).
- Cuando se trata de documentos presentados por la ciudadanía en euskera, de media, el 89 % se responde en euskera; 64 % solo en euskera y 25 % en bilingüe

Cuando el nivel de conocimiento de euskera del trabajador o trabajadora es alto, el uso del euskera está más garantizado, tanto en las comunicaciones enviadas a la ciudadanía —en general—, como en la respuesta a las recibidas en euskera. Así, el porcentaje es superior entre quienes escriben bien en euskera, y según la edad, entre las de 36-45 años. Se debe tener en cuenta que entre las personas de 36-45 años es mayor el porcentaje de quienes escriben bien en euskera que entre las menores de 36 años.

**Gráfico 37.** Utilización del euskera (solo en euskera y en bilingüe) en los escritos oficiales enviados a la ciudadanía (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023.

### 3.3.2. Comunicación oral

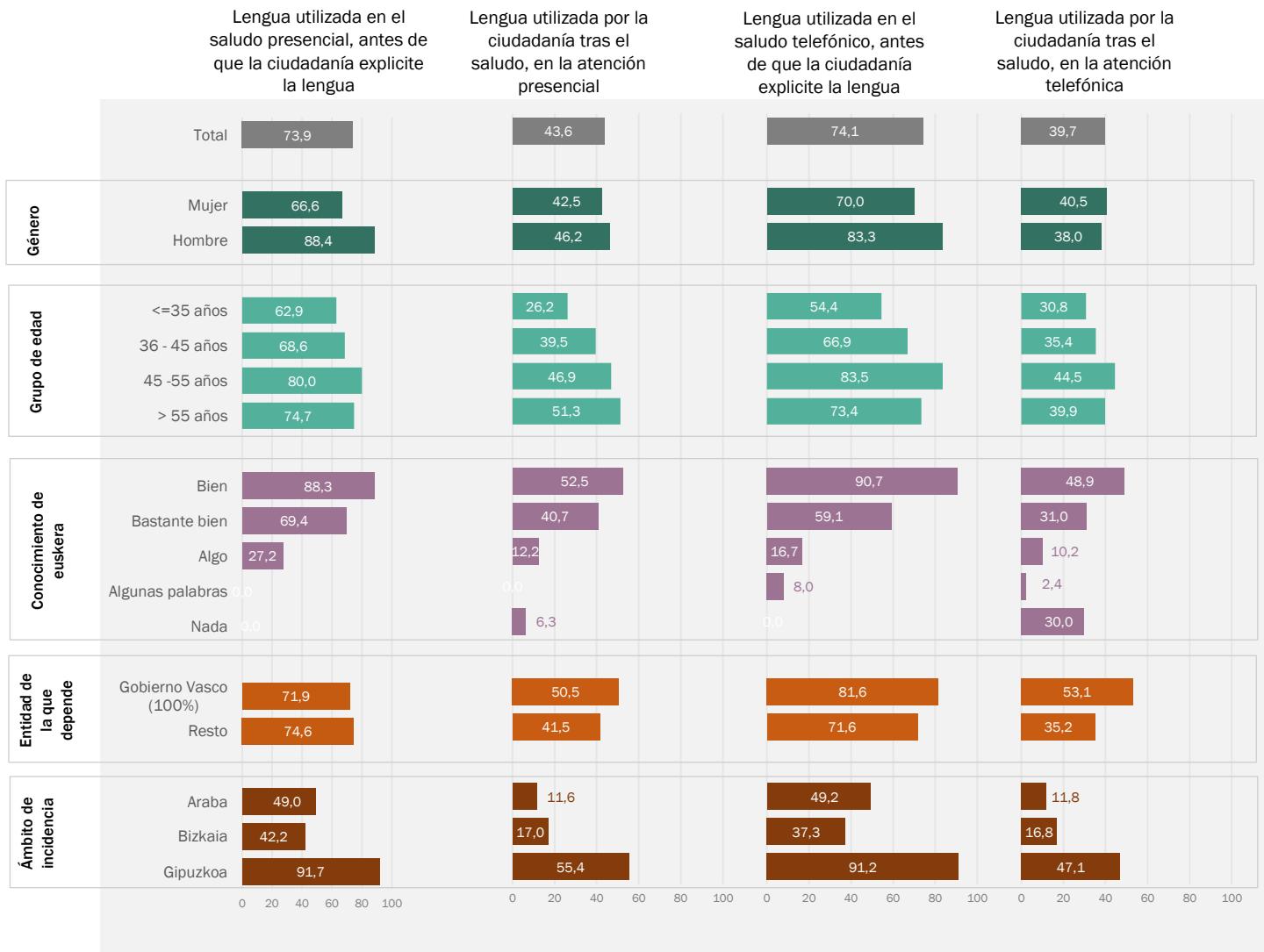
Para conocer el uso oral del idioma, se ha preguntado al personal en qué idioma realizan el saludo —antes de que la ciudadanía explice el idioma que desea utilizar—, tanto en la relación presencial como en la telefónica. Y en qué idioma responde la ciudadanía. Se le plantea una escala de 0 a 10, donde 0 es siempre en castellano, y 10 siempre en euskera. Posteriormente, con el fin de facilitar la lectura de los datos, se ha calculado el porcentaje medio del nivel de uso del euskera, multiplicando el porcentaje que corresponde a cada valor, con el valor correspondiente de uso del euskera en la escala de 0 a 10. Así se han calculado los porcentajes medios que aparecen en los siguientes gráficos.

#### a) Puestos de atención al público

En las entidades que conforman el resto del sector público, el 12 % del personal trabaja en un puesto de atención al público: el 7 % del personal en las entidades dependientes del Gobierno y el 15 % en las restantes. Que aportan los siguientes datos:

- En el saludo inicial a la ciudadanía, de media, la utilización del euskera es del 74 %; y no se aprecia diferencia entre el saludo presencial y el telefónico. Sin embargo, sí hay una gran diferencia entre Gipuzkoa (alrededor del 91 %) y los otros dos territorios (menos del 50 %). Lo que no es habitual es que los hombres utilicen más el euskera que las mujeres.
- En cambio, la ciudadanía responde en euskera, de media, en un 40 % (44 % presencialmente y 40 % por teléfono). Esta demanda de euskera varía sensiblemente de un territorio a otro; en la atención presencial en Gipuzkoa asciende al 55 %, pero es mucho menor en Bizkaia (17 %) y aún menor en Araba (12 %).

**Gráfico 38.** Utilización oral del euskera en el saludo presencial y telefónico a la ciudadanía del personal de los puestos de atención al público y utilización del euskera en la respuesta de la ciudadanía (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023.

### b) Puestos que no son de atención al público

Alrededor del 28 % del personal que no trabaja en un puesto de atención al público también tiene relación con la ciudadanía (28 % atención presencial y 31 % telefónica). También a ellas se les ha preguntado en qué idioma se comunican con la ciudadanía y los resultados son los siguientes:

- Saludo inicial o primera palabra a la ciudadanía en euskera: 65 % en la atención presencial y 67 % en la telefónica. En la atención presencial es 9 puntos inferior a la declarada en los puestos de atención al público. Según el territorio y el perfil de la persona trabajadora, las tendencias se repiten.
- Y respecto al idioma utilizado por la ciudadanía para responder, alrededor del 43 % en euskera. En este caso, el dato es similar entre los puestos de atención al público y el resto de los puestos.

**Gráfico 39.** Utilización oral del euskera en el saludo presencial y telefónico a la ciudadanía del personal que NO trabaja en puestos de atención al público y utilización del euskera en la respuesta de la ciudadanía (% medio)



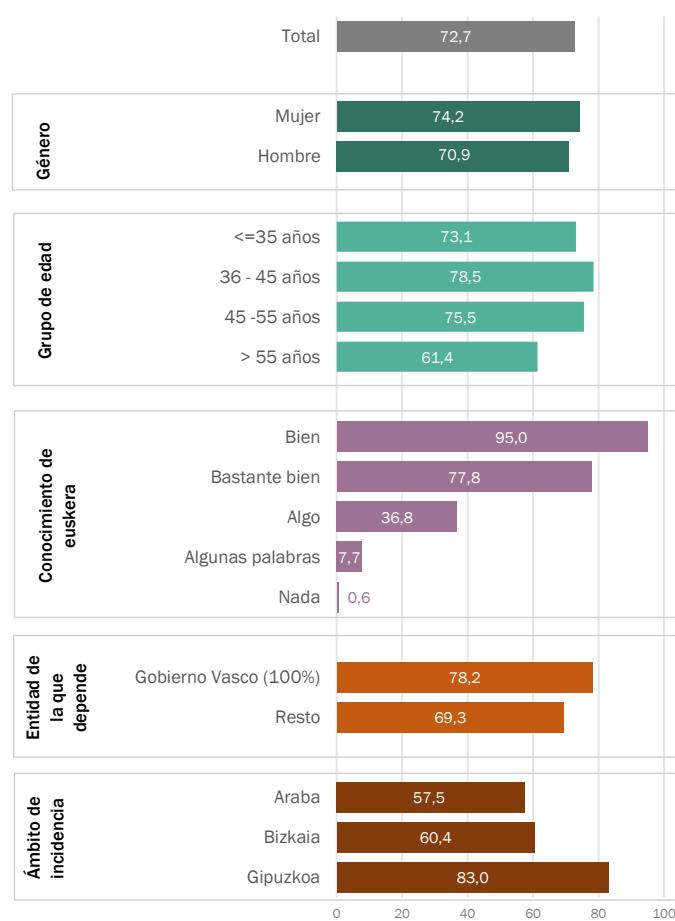
Fuente: Siadeco, 2023.

**c) Respuesta a la demanda en euskera y comportamiento de quienes no son capaces de atender en euskera**

Cuando el euskera es el idioma elegido por la ciudadanía para comunicarse oralmente con la entidad, el personal, de media, ofrece el servicio en euskera en 7 de cada 10 ocasiones (73 %). El 74 % de las y los trabajadores son los que en uno u otro momento mantiene relaciones orales con la ciudadanía.

En Araba y Bizkaia, el servicio en euskera se garantiza menos que en Gipuzkoa, si bien la población que demanda el servicio en euskera también es menor.

**Gráfico 40. Utilización del euskera del personal con la ciudadanía que se dirige a él en euskera (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023

También se le ha preguntado a las y los trabajadores, tanto a quienes pueden responder en euskera como a los que no, qué hacen cuando un ciudadano o ciudadana se dirige a él/ella en euskera. Dos de cada tres (67 %) están capacitados/as para responder en euskera. Y el 33 % restante, que no lo está, se distribuye del siguiente modo: el 12 % le pide que continúe hablando en euskera, aunque él/ella le responda en castellano; el 11 % le pide que le hable en castellano, y el 5 % le pide a un compañero o compañera que sí sabe euskera que le atienda; el 4 % restante responde “otros”.

**Tabla 42. Comportamiento lingüístico del personal que no está capacitado para atender a la ciudadanía en euskera (%)**

			Comportamiento del personal no capacitado para atender en euskera							
			Le pido que me hable en castellano (%)	Le pido que me hable en euskera aunque yo conteste en castellano (%)	Existe un protocolo establecido y le responde otro compañero/a (%)	No existe ningún protocolo, pero pido a un compañero/a que le atienda (%)	No corresponde. Estoy capacitado/a para atender en euskera (%)	Otros (%)	Total (%)	
<b>TOTAL</b>			11,4	12,3	3,4	1,6	67,2	4,0	100,0	
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	10,0	11,1	3,4	1,8	68,9	4,7	100,0	
		Hombre	13,2	14,6	3,4	0,9	65,1	2,8	100,0	
	Grupo de edad	<=35 años	11,5	4,9	1,5	0,9	77,4	3,8	100,0	
		36-45 años	7,3	11,5	1,7	0,6	75,7	3,2	100,0	
		46-55 años	8,5	14,3	2,6	1,8	70,3	2,5	100,0	
		>55 años	21,2	15,3	6,9	3,3	44,1	9,2	100,0	
	Competencia oral en euskera	Bien	0,7	1,1	1,5	0,5	95,5	0,7	100,0	
		Bastante bien	2,0	13,6	1,1	1,2	76,9	5,2	100,0	
		Algo	20,9	50,1	8,3	2,6	5,8	12,3	100,0	
		Algunas palabras	64,6	14,4	9,9	4,1	0,0	7,0	100,0	
		Nada	73,4	3,7	9,3	9,8	0,0	3,8	100,0	
Entidad de la que depende			Gobierno Vasco (100%)	7,3	10,9	3,1	1,0	73,4	4,2	100,0
			Resto	14,0	13,2	3,6	2,0	63,3	3,9	100,0
Ámbito de incidencia			Araba	22,7	17,9	6,2	0,7	46,4	6,1	100,0
			Bizkaia	16,0	19,3	5,4	3,2	51,4	4,7	100,0
			Gipuzkoa	9,2	4,0	0,7	1,0	82,8	2,4	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

## 4. Lengua de trabajo

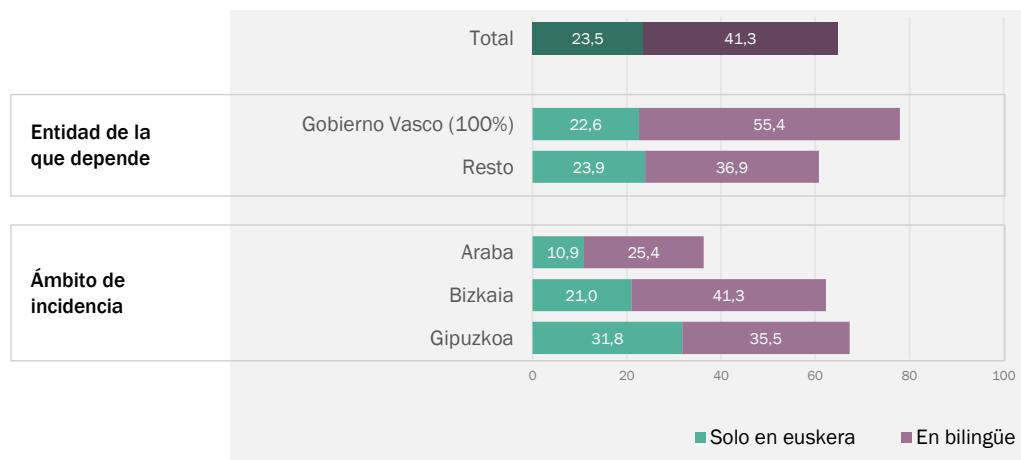
### 4.1. Paisaje lingüístico interior, soportes comunicativos y lengua de los procedimientos administrativos

#### *Paisaje lingüístico asociado al trabajo*

Para estudiar el paisaje lingüístico interior, se han tenido en cuenta los elementos dirigidos al personal: rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Rotulación de máquinas de producción, botones y placas. Rotulación variable. Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos en red o en soporte informático.

La mayor parte del paisaje lingüístico interior, las dos terceras partes (65 %) se encuentran en euskera: el 41 % en bilingüe y el 24 % solo en euskera. En las entidades dependientes del Gobierno, la presencia del euskera es mayor (78 %), debido al mayor peso del modelo bilingüe (55 %). En las entidades que operan en Gipuzkoa, hay más solo en euskera (32 %) y menos en bilingüe (36 %).

**Gráfico 41.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en el paisaje lingüístico interior (% medio)



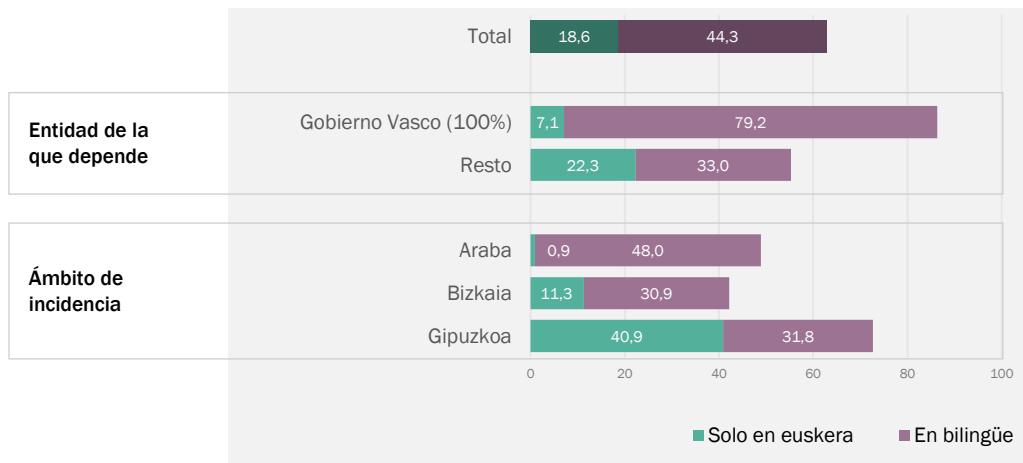
Fuente: Siadeco, 2023.

### *Soportes de información y comunicación interna*

Se han tenido en cuenta los siguientes tipos de soportes: tablones de anuncios y avisos internos, buzón de sugerencias, intranet, hojas informativas, notificaciones enviadas al personal por correo electrónico y circulares informativas.

De media, el 63 % de estas comunicaciones se hallan en euskera: el 44 % en bilingüe y el 19 % en euskera. También en estos elementos es mayor el uso del euskera en las entidades dependientes del Gobierno (86 %), —la mayor parte en bilingüe, 79 %—; y en las que operan en Gipuzkoa (73 %) —en este caso más sólo en euskera, 41 %—.

**Gráfico 42.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los soportes de información y comunicación interna (% medio)



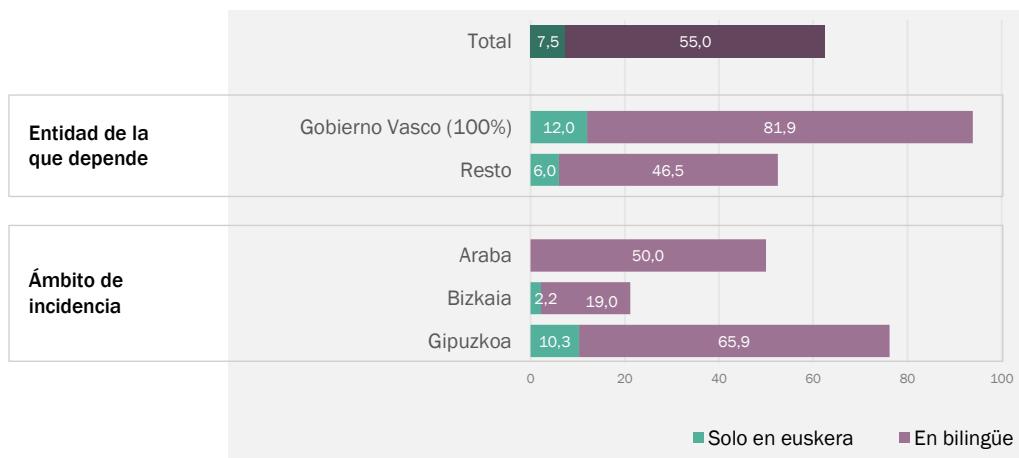
Fuente: Siadeco, 2023.

### *Lengua de los procedimientos administrativos internos*

A las personas interlocutoras de la entidad se les ha preguntado si en su entidad se recoge sistemáticamente información sobre la lengua oficial utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos y —en caso de que lo hagan—, en qué lengua se llevan a cabo estos procedimientos.

Una de cada cuatro entidades (28 %) realiza este seguimiento de forma sistematizada, y en ellas, el uso medio del euskera en los procedimientos administrativos es del 63 %; la mayoría en bilingüe (55 %) y el 8 % solo en euskera. Este dato es sensiblemente mayor en las entidades dependientes del Gobierno (94 %). No se debe olvidar, sin embargo, que estos datos corresponden a las entidades que realizan un seguimiento sistemático (28 %), no a todas las entidades analizadas.

**Gráfico 43. Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los procedimientos administrativos internos (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023.

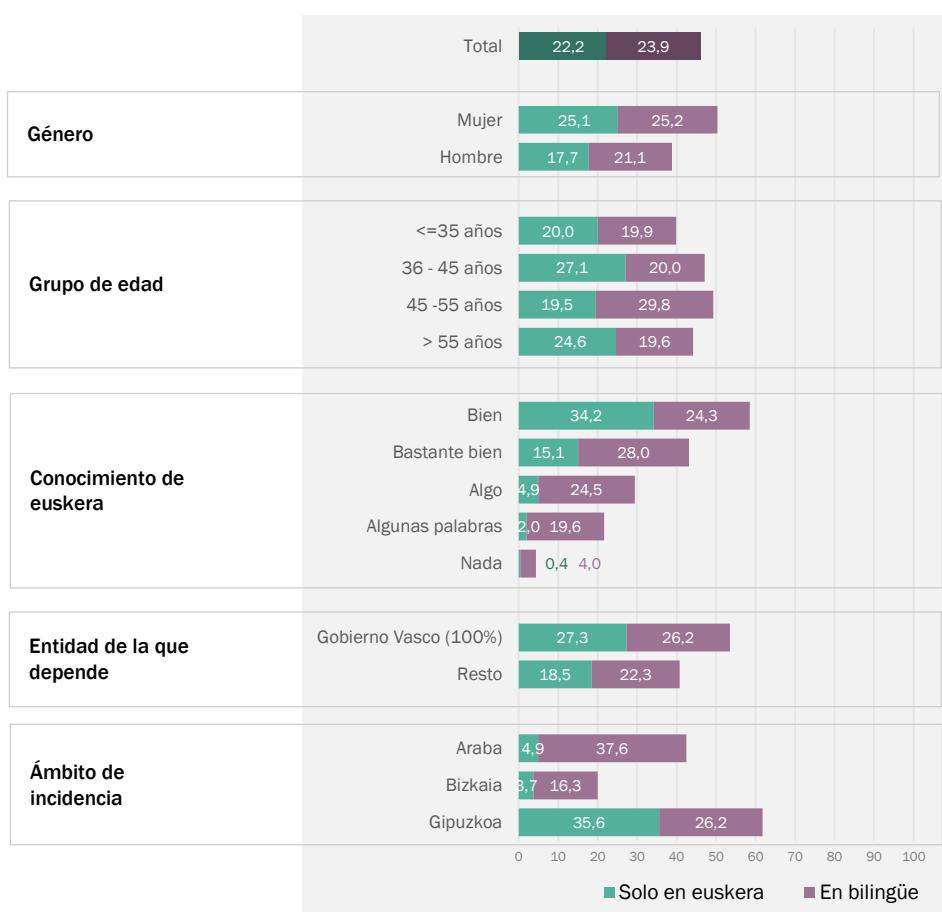
## 4.2. Práctica escrita

### *Documentos oficiales internos*

Al personal se le ha preguntado en qué idioma se tramitan los documentos o escritos internos que están bajo su responsabilidad (procedimientos administrativos, documentos de reuniones, otras comunicaciones internas...), en qué porcentaje en euskera, en bilingüe y en castellano. Siete de cada 10 personas trabajadoras (71 %) afirma redactar este tipo de comunicaciones escritas en su trabajo.

De media, el 46 % de estos documentos internos se redactan en euskera o en bilingüe; aproximadamente la mitad en euskera (22 %) y la otra mitad en bilingüe (24 %). Más en las entidades de Gipuzkoa (62 %), y entre quienes declaran escribir bien en euskera (59 %). En ambos casos, la mayor diferencia se debe al mayor porcentaje de documentos redactados solo en euskera, 36 % y 34 % respectivamente. También es mayor el uso del euskera en las entidades dependientes del Gobierno (54 %); hay una gran diferencia entre las mujeres (50 %) y los hombres (39 %); y sorprende que, según la edad, el dato más bajo (40 %) corresponda al personal menor de 35 años.

**Gráfico 44.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los documentos oficiales internos (% medio)



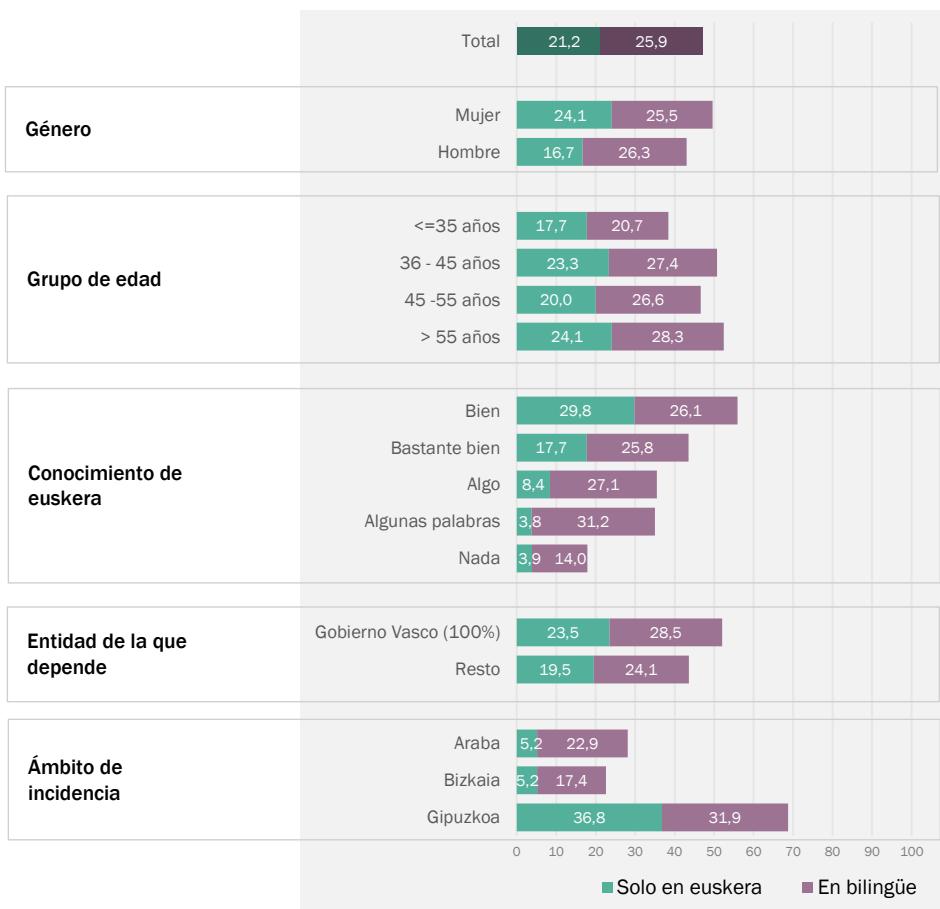
Fuente: Siadeco, 2023

### *Documentos de reuniones de trabajo*

La mayoría del personal encuestado (85 %) responde acerca del idioma utilizado habitualmente en la documentación de las reuniones de trabajo.

De media, el 47 % de los documentos de las reuniones de trabajo están en euskera (26 % en bilingüe y 21 % en euskera). Por lo tanto, la mayor parte (53 %) sólo en castellano. Las tendencias según el ámbito de dependencia y el territorio en que opere la entidad y el nivel de conocimiento de euskera de la persona trabajadora son similares a las comentadas en indicadores anteriores.

**Gráfico 45.** Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en la documentación de las reuniones de trabajo (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.3. Práctica oral

##### *Comunicación oral entre compañeros/as, presencial y telefónica*

En el idioma utilizado en las comunicaciones orales entre compañeros y compañeras, no se aprecian diferencias según la comunicación se realice presencialmente o por teléfono; el uso de uno u otro idioma se utiliza según hábitos lingüísticos previamente establecidos.

El uso medio del euskera en la relación entre compañeros y compañeras es del 41 %, tanto en la relación presencial como en la telefónica. Declaran un mayor uso del euskera las entidades de Gipuzkoa, las personas que hablan bien euskera, las que trabajan en entidades dependientes del Gobierno, las que tienen entre 36-55 años y las mujeres.

**Gráfico 46. Utilización del euskera en la relación oral entre compañeros/as, presencialmente y por teléfono (% medio)**

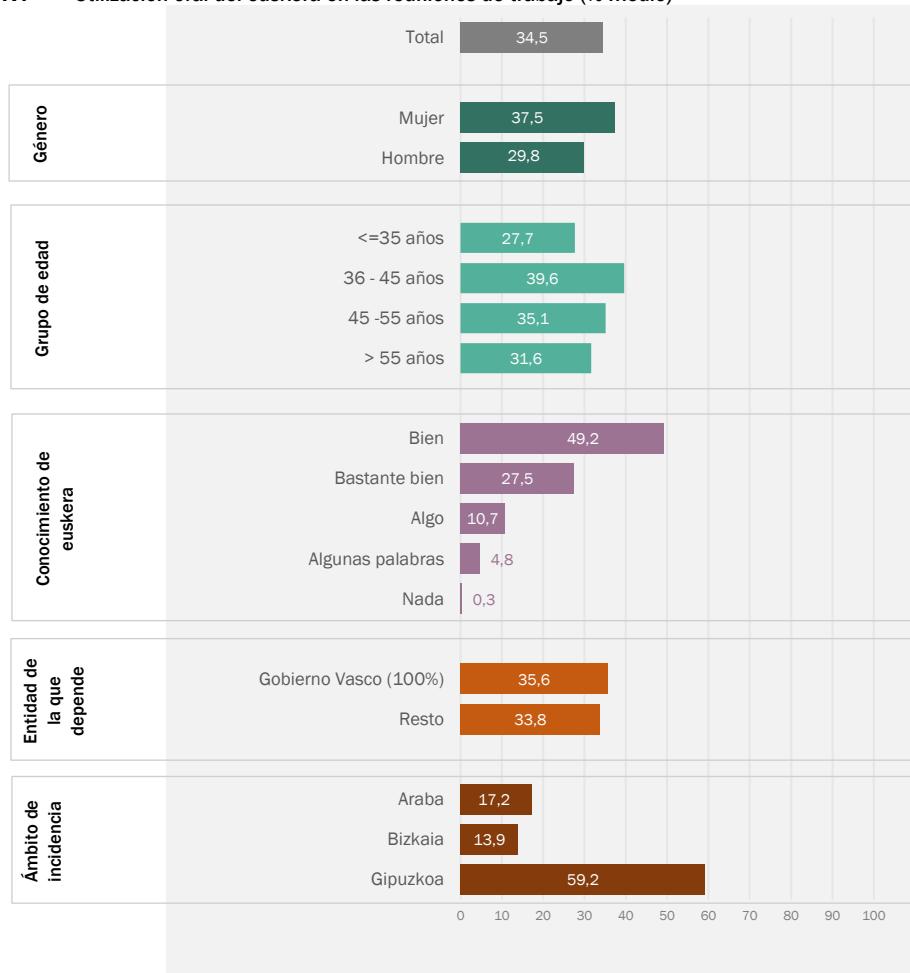


Fuente: Siadeco, 2023.

### *Lengua utilizada en las reuniones de trabajo*

En las reuniones de trabajo se utiliza menos euskera que con los compañeros y compañeras: 35 %. Una vez más, la utilización del euskera es mayor en las entidades de Gipuzkoa (59 %), entre quienes hablan bien euskera (49 %), entre las mujeres (38 %) y entre quienes tienen entre 36-45 años (40 %).

**Gráfico 47.** Utilización oral del euskera en las reuniones de trabajo (% medio)



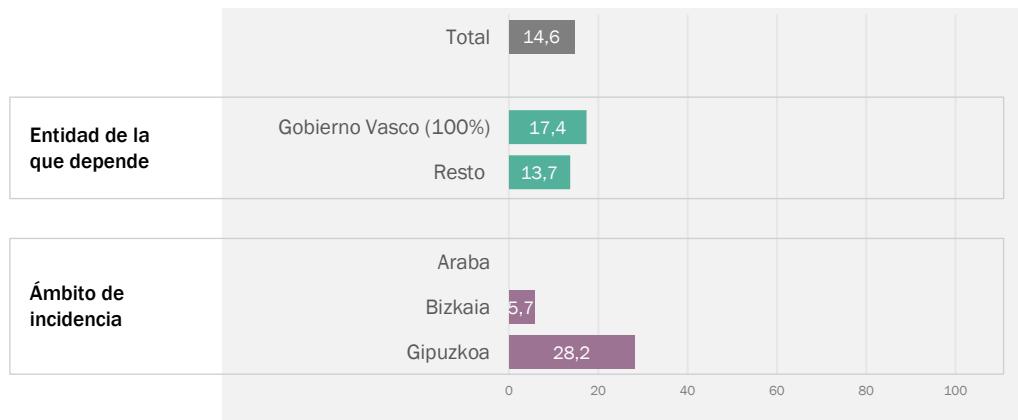
Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.4. Recursos informáticos

##### *Versiones en euskera de los programas informáticos*

La mayoría de los recursos informáticos se encuentran en castellano. Este dato se obtiene de la persona representante o interlocutora de la entidad —9 de cada 10 entidades han respondido a esta pregunta—. Se les ha preguntado en cuántos de los PC, ordenadores portátiles, tablets, teléfonos móviles empleados por los y las trabajadoras tienen instaladas las versiones en euskera de los programas informáticos utilizados en su trabajo, y de media, sólo el 15 % las tiene. En las entidades de Gipuzkoa, ese porcentaje es superior, 28 %.

**Gráfico 48.** Puestos en que están instaladas versiones en euskera de los programas informáticos (% medio)

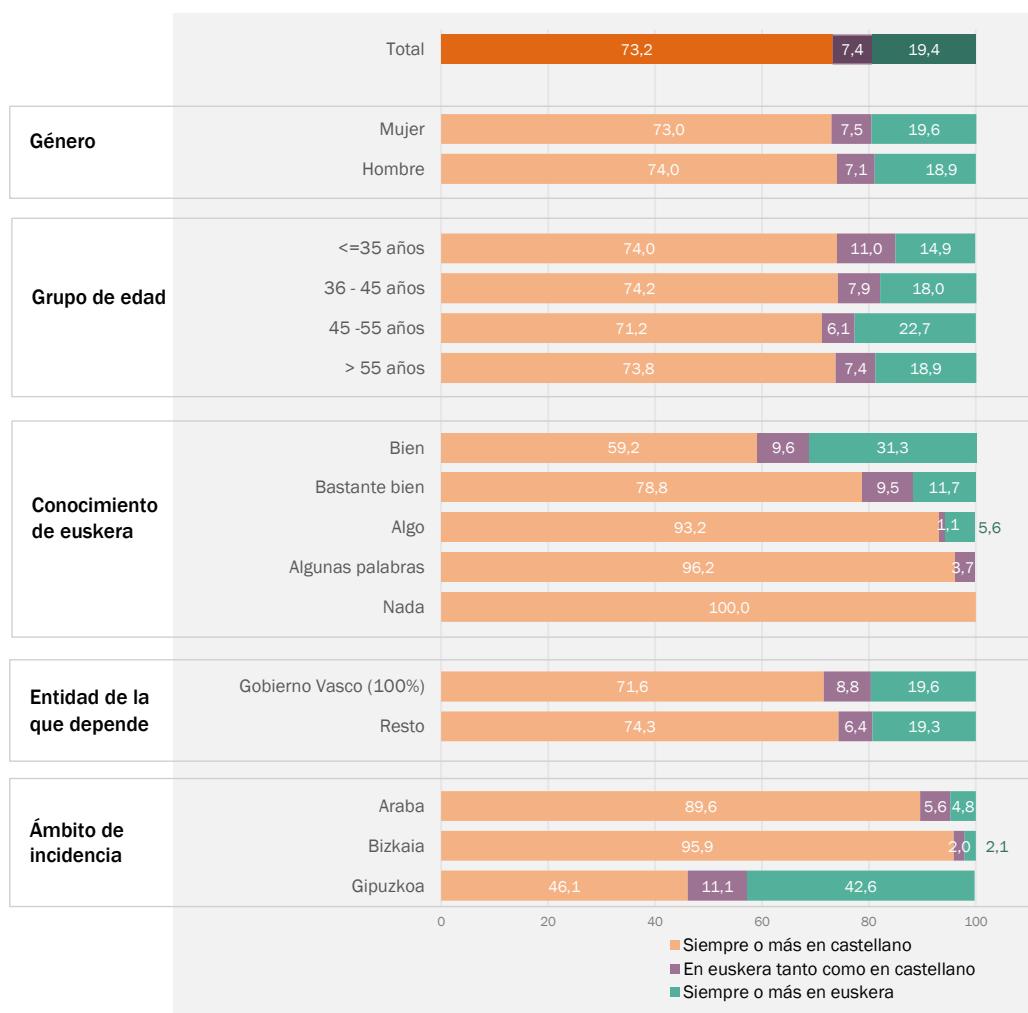


Fuente: Siadeco, 2023.

### *Uso de las aplicaciones informáticas en euskera*

Y al personal se le ha preguntado en qué idioma utiliza los recursos informáticos —ha respondido el 97 % del personal—. Casi tres de cada cuatro (73 %) los utiliza siempre o con mayor frecuencia en castellano, y una de cada cinco (19 %) siempre o con mayor frecuencia en euskera. El 7 % restante, con la misma frecuencia en euskera y en castellano. En las entidades de Gipuzkoa y entre el personal que escribe bien euskera el uso de las aplicaciones en euskera es mayor, 43 % y 31 % respectivamente.

**Gráfico 49.** Lengua de los programas informáticos utilizados en el trabajo (%)



Fuente: Siadeco, 2023.

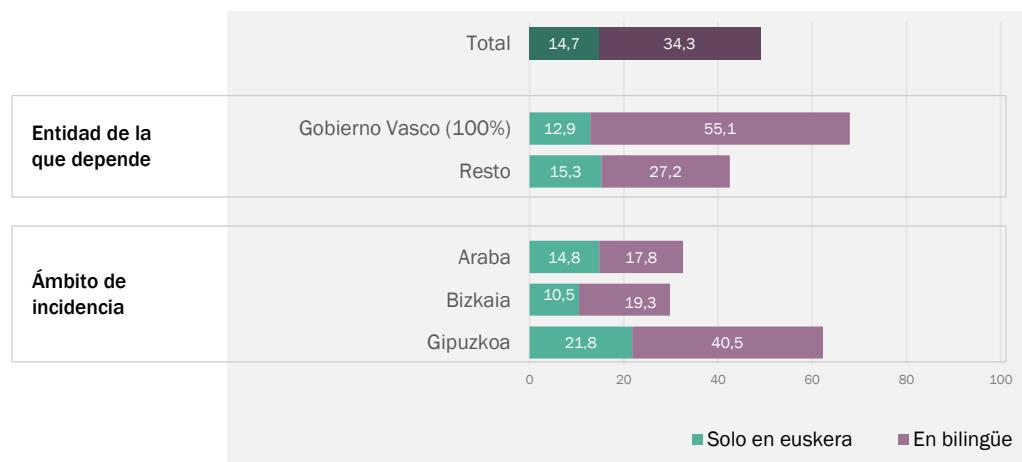
## 4.5. Gestión y formación del personal

### *Documentación relativa a la gestión del personal*

A las personas interlocutoras de la entidad se les ha preguntado por el idioma utilizado en documentos utilizados en la gestión del personal: protocolos para el personal de nueva incorporación, contratos de trabajo y otros documentos legales, informes internos relacionados con el puesto de trabajo o con el funcionamiento interno de la entidad, así como comunicaciones de mayor difusión —oferta de puestos de trabajo, comunicaciones postales, calendario laboral, etc...—.

Y casi la mitad (49 %) se encuentra en euskera o en bilingüe: más en bilingüe (34 %) que solo en euskera (15 %). En las entidades dependientes del Gobierno y en las de Gipuzkoa, es mayor la presencia del euskera, 68 % y 62 % respectivamente. La opción por la documentación solo en euskera es mayor en las entidades de Gipuzkoa (22 %)

**Gráfico 50.** Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en los documentos y comunicaciones relativos a la gestión de personal (% medio)

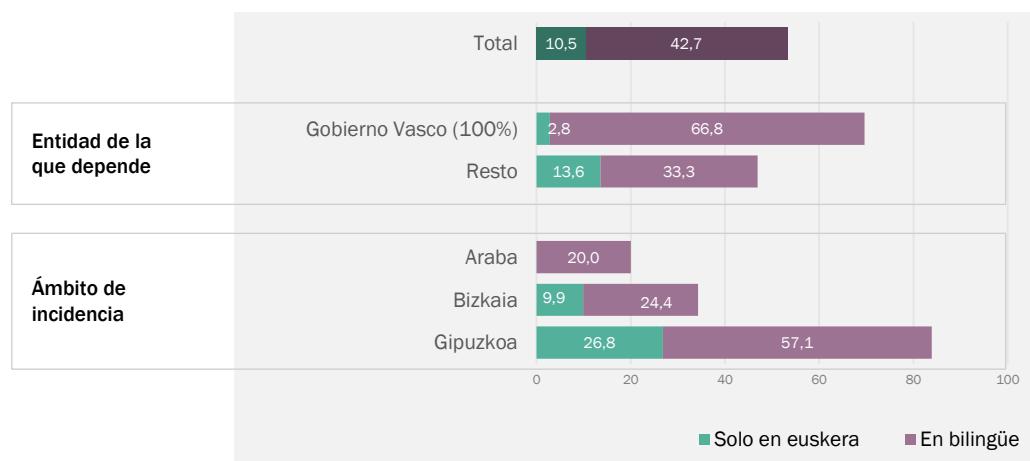


Fuente: Siadeco, 2023.

### *Documentación relativa a los cursos de formación*

Cuando las entidades organizan cursos de formación dirigidos al personal —82 % de las entidades ofrecen formación—, la gestión escrita de estos cursos (convocatorias, inscripciones, encuestas de satisfacción, aplicaciones para la gestión, etc.) se realiza principalmente en euskera: 43 % en bilingüe y 10 % solo en euskera. Por encima de este dato medio se sitúan las entidades de Gipuzkoa y las dependientes del Gobierno, 84 % y 70 % respectivamente.

**Gráfico 51.** Utilización del euskera (en euskera o en bilingüe) en la documentación relativa a la formación del personal (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023.

### *Cursos de formación recibidos por el personal*

Siete de cada diez (69 %) trabajadores y trabajadoras ha realizado algún curso de formación laboral en el último año, y a la pregunta de en qué idioma lo ha recibido, 3 de cada 4 (73 %) responden que solo o más en castellano. El restante 27 %, tanto o más en euskera que en castellano.

Es diferente, por tanto, el idioma utilizado en una práctica principalmente escrita —la que corresponde al idioma referido a la gestión de los cursos— al utilizado en la práctica fundamentalmente oral —la lengua en que finalmente el personal recibe la formación—.

Según las distintas variables, las diferencias habituales: en las entidades que operan en Gipuzkoa es mayor el porcentaje de trabajadores y trabajadoras que ha recibido la formación tanto o más en euskera que en castellano (47 %). También es mayor en las dependientes del Gobierno (33 %), entre quienes escriben bien euskera (35 %) y entre las mujeres (32 %)

**Tabla 43. Lengua en que el personal ha recibido las sesiones o cursos de formación laboral (%)**

			Lengua en que el personal ha recibido los cursos de formación laboral en los últimos 12 meses			
			Siempre o más en castellano (%)	En euskera tanto como en castellano (%)	Siempre o más en euskera (%)	Total (%)
TOTAL			73,5	9,3	17,3	100,0
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	68,3	10,1	21,7	100,0
		Hombre	80,9	8,0	11,1	100,0
	Grupo de edad	<=35 años	75,7	10,7	13,6	100,0
		36-45 años	70,5	8,8	20,7	100,0
		46-55 años	73,4	8,8	17,8	100,0
		>55 años	79,1	8,9	11,9	100,0
	Conocimiento escrito de euskera	Bien	64,6	8,1	27,2	100,0
		Bastante bien	73,7	13,0	13,3	100,0
		Algo	83,5	13,0	3,6	100,0
		Algunas palabras	98,6	1,2	0,3	100,0
		Nada	97,3	2,8	0,0	100,0
Entidad de la que depende	Gobierno Vasco (100%)		68,4	7,9	23,7	100,0
	Resto		76,6	10,1	13,2	100,0
Ámbito de incidencia	Araba		80,7	9,1	10,1	100,0
	Bizkaia		91,3	8,4	0,3	100,0
	Gipuzkoa		52,9	13,0	34,2	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.6. Comunicaciones externas con instituciones públicas y con empresas privadas

Se ha preguntado al personal de estas entidades qué lengua utiliza —oralmente y por escrito— en la comunicación externa de la entidad, distinguiendo: la comunicación con las instituciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno,...); con entidades o empresas privadas contratadas por la propia entidad (entidades financieras, empresas proveedoras de productos y servicios, etc.); y con entidades o empresas con las que mantienen otro tipo de relación (entidades colaboradoras, aliadas, etc.)

##### *Documentos enviados*

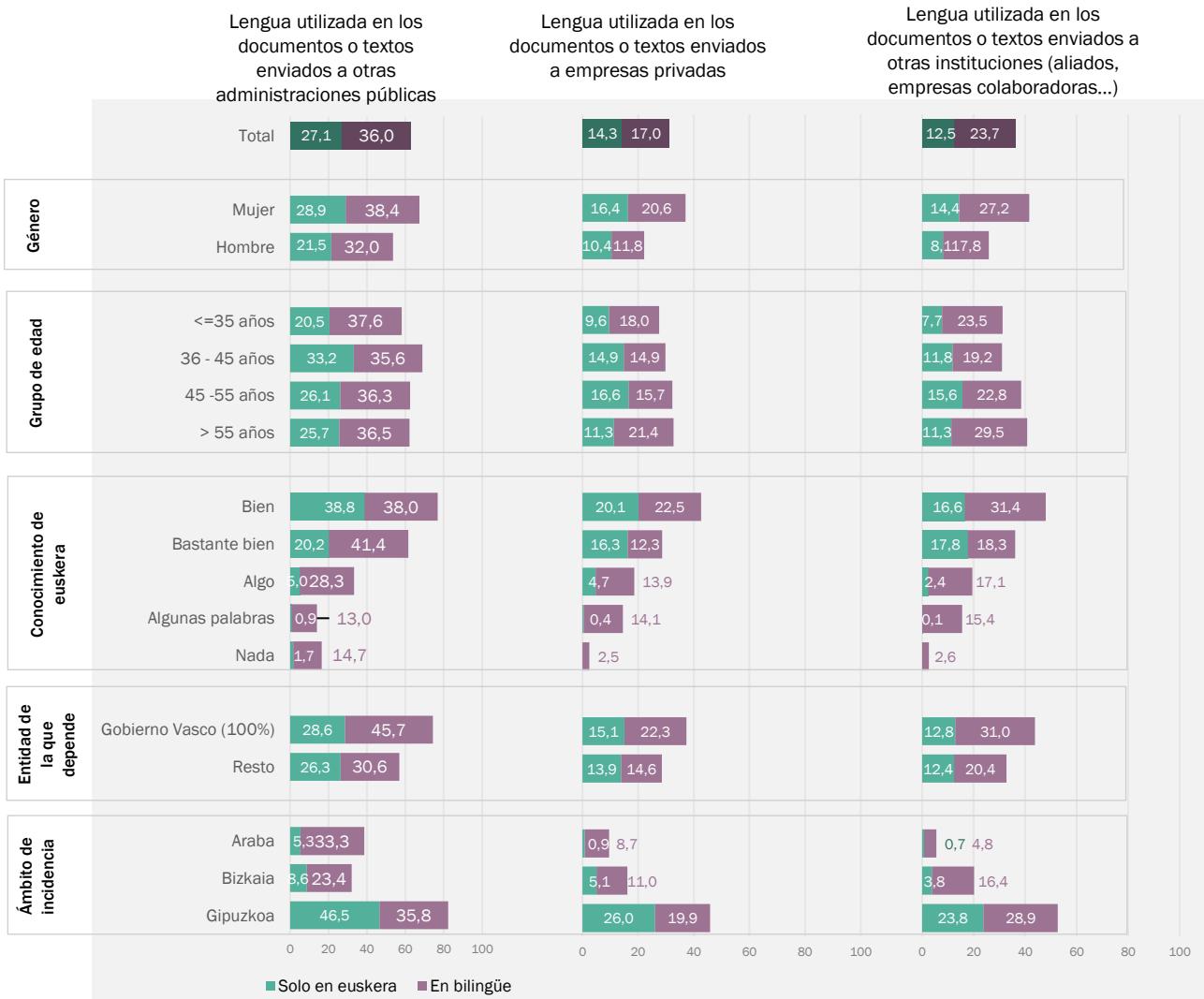
**A las instituciones públicas:** de media, casi dos de cada tres (63 %) escritos enviados a las instituciones públicas se envía en euskera: el 27 % solo en euskera y el 36 % en bilingüe. El 36 % del personal encuestado declara escribir este tipo de documentos.

**A empresas o entidades privadas:** con las empresas privadas, el uso del euskera es menor que con las instituciones públicas, y se garantiza en menos de una de cada tres comunicaciones (31 %); el 14 % solo en euskera y el 17 % en bilingüe. La mitad del personal encuestado (50 %) afirma redactar este tipo de documentos en su trabajo.

**A otras entidades privadas:** en las comunicaciones enviadas a otras entidades privadas, el uso del euskera se sitúa entre los dos anteriores: es menor que con las instituciones públicas, pero mayor que con las empresas privadas: 13 % solo en euskera y 24 % en bilingüe. En total, 37 %.

En todas estas comunicaciones escritas externas, el uso del euskera es mayor en las entidades que operan en Gipuzkoa —donde destacan los escritos solo en euskera—, y entre el personal que escribe bien en euskera. Aunque la diferencia es menor, los datos también son mejores en las entidades dependientes del Gobierno y entre las mujeres.

**Gráfico 52.** Utilización del euskera (en bilingüe y solo en euskera) en los documentos o textos enviados a otras entidades (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023.

### Comunicación oral

Más de la mitad de las personas trabajadoras de las entidades del resto del sector público se comunica oralmente con personal de la administración pública (53 %), con personal de entidades privadas se comunica el 64 % y con personal de otras entidades, el 56 %.

En la comunicación oral, también es con el personal de las instituciones públicas con quien más se utiliza el euskera —la utilización media del euskera es del 52 %—, y menos con el personal de empresas o entidades privadas contratadas por la entidad o que trabajan para la misma (31 %); algo más con el personal de otras entidades (34 %).

**Gráfico 53. Utilización oral del euskera con otras instituciones de la administración pública, con empresas privadas y con otras entidades privadas (% medio)**



Fuente: Siadeco, 2023.

## 4.7. Gestión y criterios lingüísticos

### *Planes de normalización del euskera*

El grado de implantación de los planes de normalización del uso del euskera en las entidades del resto del sector público es bajo en comparación con la situación en las instituciones de la administración pública, y además presenta grandes diferencias de un territorio a otro. En el conjunto de la CAV, menos de la mitad, el 47 % de las entidades cuenta con un plan de normalización del uso del euskera en vigor. Entre las entidades que operan en Gipuzkoa, tres de cada cuatro (75 %) y entre las dependientes del Gobierno, el 60 %. Pero sólo el 26 % y el 21 % de las entidades de Araba y de Bizkaia.

### *Implicación del personal directivo y seguimiento del plan*

En cuanto a la participación e implicación de los miembros de los consejos directivos en las entidades que cuentan con un plan en vigor, en 6 de cada 10 (59 %) acuden a las reuniones de seguimiento del plan, en el 53 % participan en la reflexión sobre mejoras y medidas correctoras, en el 46 % participan en el diseño de los planes de euskera, y en el 40 % en la reflexión sobre la evolución de los indicadores.

También se pregunta por el porcentaje de personas miembros de la dirección o del consejo directivo que participan en el seguimiento del plan, y de media, participa alrededor de la mitad (49 %)

**Tabla 44.** Entidades con planes de normalización del uso del euskera en vigor (%) y grado de implicación del personal directivo (%)

		¿La entidad tiene un plan para normalizar el uso del euskera?	Seguimiento del plan por parte del consejo directivo (Porcentaje respecto a entidades con planes de normalización del uso de euskera)				Miembros del consejo directivo que participa en el seguimiento (Porcentaje respecto a entidades con planes de normalización del uso de euskera)
			Asistir a las reuniones de seguimiento (%)	Participar en la reflexión sobre la evolución de los indicadores (%)	Participar en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras (%)	Participar en el diseño de los planes de uso (%)	
<b>TOTAL</b>		47,0	58,9	40,0	53,1	46,3	48,5
Entidad de la que depende	Gobierno Vasco (100%)	60,1	66,4	41,6	56,0	41,6	45,9
	Resto	42,6	55,3	39,2	51,7	48,5	49,8
Ámbito de incidencia	Araba	25,7	100,0	100,0	100,0	50,0	50,5
	Bizkaia	21,4	54,8	11,2	11,2	11,2	43,8
	Gipuzkoa	75,0	50,2	42,0	60,5	61,7	51,9

Fuente: Siadeco, 2023

### *Participación del personal en iniciativas para la normalización del euskera*

Cuatro de cada 10 (40 %) responden que han participado mucho o bastante —10 % mucho, 31 % bastante, 30 % poco y 15 % nada—. El 7 % declara que no ha tenido oportunidad de participar, y el 8 % que su entidad no ha llevado a cabo iniciativas de normalización lingüística. Respecto a qué tipo de iniciativas se pregunta, en el cuestionario se enumeran las siguientes: Euskaraldia, sesiones para practicar euskera, metodología Eusle, formación general en euskera, monográficos, talleres, seguimiento del plan de euskera, etc.

En las entidades que operan en Gipuzkoa es mayor el porcentaje de personas que participan en estas iniciativas (16 % mucho y 39 % bastante). Y el nivel de conocimiento de euskera no sólo influye en el uso, también influye en la participación en las iniciativas de euskera: A mayor conocimiento, mayor participación. Entre las personas que hablan bien, la mitad (51 %) afirma participar mucho y bastante; en el otro extremo, entre quienes no saben euskera (nada o sólo unas palabras), sólo el 8,3 %. Entre ambos, las personas que hablan bastante bien y las que hablan algo euskera.

**Tabla 45.** Nivel de **participación** del personal en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por su entidad en este periodo de planificación (%)

		En este periodo de planificación, ¿en qué medida has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (indicador y respuestas del personal)								
		Indicador (mucho+ bastante) (%)	Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	La entidad no ha llevado a cabو iniciativas de normalización del euskera (%)	No he tenido oportunidad de participar en iniciativas de normalización del euskera (%)	Total (%)	
<b>TOTAL</b>		<b>40,4</b>	9,9	30,5	28,9	15,2	8,1	7,4	100,0	
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	<b>44,1</b>	9,7	34,4	25,5	13,8	9,0	7,7	100,0
		Hombre	<b>35,7</b>	10,5	25,2	33,1	17,3	6,9	7,0	100,0
	Grupo de edad	<= 35 años	<b>30,2</b>	6,6	23,6	28,4	9,6	12,9	18,9	100,0
		36-45 años	<b>40,6</b>	10,0	30,6	29,9	12,4	11,8	5,4	100,0
		46-55 años	<b>46,3</b>	10,6	35,7	26,2	16,8	5,9	4,8	100,0
		>55 años	<b>33,8</b>	10,4	23,4	32,6	19,8	4,3	9,4	100,0
	Conocimiento oral de euskera	Nada	<b>8,3</b>	0,0	8,3	11,5	42,5	13,0	24,7	100,0
		Algunas palabras	<b>8,3</b>	2,9	5,4	29,7	32,9	6,1	23,0	100,0
		Algo	<b>28,5</b>	9,6	18,9	27,5	23,3	13,9	6,9	100,0
		Bastante bien	<b>39,3</b>	8,2	31,1	30,1	15,3	8,3	6,9	100,0
		Bien	<b>50,9</b>	12,3	38,6	30,3	8,3	6,3	4,2	100,0
Entidad de la que depende		Gobierno Vasco (100%)	<b>44,4</b>	9,5	34,9	30,4	14,1	5,1	6,0	100,0
		Resto	<b>37,8</b>	10,2	27,6	27,9	15,9	10,1	8,3	100,0
Ámbito de incidencia		Araba	<b>46,7</b>	15,3	31,4	30,3	15,2	6,6	1,2	100,0
		Bizkaia	<b>21,8</b>	4,5	17,3	29,8	22,0	15,7	10,7	100,0
		Gipuzkoa	<b>53,6</b>	15,5	38,1	25,3	9,3	4,4	7,4	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

### *El plan de euskera en la gestión de la institución*

En las entidades del resto del sector público también se ha preguntado en qué medida consideran que está integrada la gestión del euskera en el plan de gestión y en la gestión general de la entidad. De media, se considera que está integrada en un 66 %, más en las que operan en Gipuzkoa (78 %).

**Tabla 46.** En qué medida está integrado el plan de euskera en el sistema de gestión de la entidad (% medio)

		En qué medida está integrada la gestión del euskera en la gestión de la entidad (% medio)
<b>TOTAL</b>		65,6
Entidad de la que depende	Gobierno Vasco (100%)	57,9
	Resto	68,2
Ámbito de incidencia	Araba	49,9
	Bizkaia	65,7
	Gipuzkoa	77,7

Fuente: Siadeco, 2023

En general, a la hora de gestionar la entidad, la gestión del euskera también es tenida en cuenta por la mayoría de las entidades, pero no por todas. Y a la pregunta de cuáles son las causas por las que no se tiene en cuenta, se han extraído dos argumentos principales: el primero, que la lengua utilizada principalmente en la entidad es el inglés; el segundo está ligado al nivel de euskera y a la actitud hacia el euskera del personal: falta de interés por el euskera y falta de conocimiento.

Las entidades que han declarado que la gestión del euskera no está integrada en la entidad (está integrada en menos del 25 %), señalan las siguientes dificultades: el bajo nivel de euskera del personal y la dificultad para euskaldunizarlo. En algún caso, indican que el euskera sí se utiliza en las relaciones informales, pero no como lengua de trabajo.

*“Estamos en un entorno absolutamente erdaldun y aunque haya un sentimiento de adhesión al euskera, en general es difícil que la gente de nuestro centro de trabajo entienda que las ofertas tienen que ir en bilingüe, ya que casi nadie domina el euskera”*

*(Dependiente del Gobierno Vasco)*

*“La edad media del personal de la empresa es de 51 años, y eso dificulta el proceso de euskaldunización”*

*(Dependiente de otras instituciones)*

*“Todo el personal es consciente de la importancia del uso de ambas lenguas, ahora bien, hay una cantidad importante que no sabe euskera”*

*(Dependiente de otras instituciones)*

*“El euskera es utilizado por el personal en términos coloquiales, pero no como lengua de trabajo.”*

*(Dependiente de otras instituciones)*

Entre las entidades que declaran que la gestión del euskera está algo integrada, subrayar que una entidad que ha obtenido recientemente el certificado Bikain y que afirma que el personal se está

comenzando a motivar, agradecería recibir ayuda económica para dar reforzar el euskera en la gestión interna.

*"Hemos empezado a tener en cuenta el euskera en la gestión general recientemente, porque el certificado BIKAIN ha concienciado al personal. La ayuda técnica que recibimos de la VPL es muy valiosa, pero recibir una partida económica para euskara ayudaría a la gestión interna, y especialmente a reforzar el euskera"*

(Dependiente del Gobierno Vasco)

Entre las entidades que tienen bastante integrada la gestión del euskera, se menciona como motivo el alto conocimiento y/o uso del euskera por parte del personal, hasta el punto de que en algún caso afirman que el uso del euskera es "obligatorio".

*"Más de la mitad del personal domina las dos lenguas oficiales"*

(Dependiente de otras instituciones)

*"El personal sabe que es obligatorio utilizar el euskera"*

(Dependiente del Gobierno Vasco)

*"En general, en la entidad trabajamos en euskera".*

(Dependiente de otras instituciones)

Pero la mayoría de las entidades afirma que la gestión del euskera está muy integrada en la gestión de la entidad. Preguntadas por las razones, señalan las siguientes:

- El personal está sensibilizado y muy concienciado, y eso facilita la integración del euskera. En algún caso se señala que es la lengua dominante en la entidad "naturalmente". En algún otro, además del alto nivel de concienciación, se menciona la "obligatoriedad".

*"Porque es un sentir generalizado y aceptado, además de normativamente obligado".*

(Dependiente de otras instituciones)

*"El personal de la entidad es consciente de la importancia de dar servicio en euskera al ciudadano, socio, proveedor que lo solicita."*

(Dependiente de otras instituciones)

*"Está muy interiorizado que el euskera es la lengua de servicio y la lengua de trabajo. En el día a día se utiliza con naturalidad en todos los ámbitos de la entidad"*

(Dependiente de otras instituciones)

*"Diría que la plantilla en general es consciente de que hay que cuidar el buen uso de las lenguas, pero que caemos en la costumbre de utilizar el castellano como lengua habitual."*

(Dependiente de otras instituciones)

*"En nuestra entidad trabajamos en euskera"*

(Dependiente de otras instituciones)

*"Tenemos política lingüística. Las relaciones son 100 % en euskera, tanto entre el personal de gestión, como con el personal educador y entre educadores y educadoras. A los niños y niñas también se les habla en euskera y la primera palabra a las familias siempre es en euskera"*

(Dependiente del Gobierno Vasco)

- La política lingüística de la entidad y/o los criterios lingüísticos a aplicar están aprobados y se han dado a conocer entre el personal. Ello no es óbice para que en algunos casos haya errores o carencias, pero no de un modo sistemático. Algunas entidades hacen un seguimiento, se envían recordatorios... indican que es una cuestión que se tiene en cuenta en el quehacer diario.
- Algunas entidades mencionan la obtención del Certificado de Euskera como “acicate” para seguir avanzando.

*“Se ha difundido el Plan de Euskera y se les ha pedido expresamente que como son mensajes para todos y todas, la comunicación interna debe ser bilingüe. Además, en cuanto a la ciudadanía, sabemos que hay que cuidarla, y desde la dirección se insiste vez en ello una y otra vez”*

*(Dependiente de otras instituciones)*

*“Tenemos plenamente integrada la política lingüística y sus criterios en la gestión y en los procedimientos de calidad”*

*(Dependiente de otras instituciones)*

*“La Política Lingüística General y la guía de los criterios están en la intranet, y el personal la tiene sobre la mesa, en papel. Un par de veces al año realizamos jornadas de euskera para recordar los criterios y hablar de diferentes iniciativas en torno al euskera. Organizamos distintas iniciativas en distintas épocas del año. En las reuniones de seguimiento de los procesos de la entidad el euskera también tiene su lugar y se trabaja como otros procesos o áreas”*

*(Dependiente del Gobierno Vasco)*

*“La gestión del euskera está absolutamente integrada. La dirección y el personal son conscientes de la necesidad de tener en cuenta el euskera y su utilización. Se han hecho campañas, se ha informado y de una u otra manera, siempre se repiten cosas similares. Otra cuestión es que a veces, la dinámica de las actividades del día a día nos hace olvidar cosas que deberíamos tener en cuenta”*

*(Dependiente del Gobierno Vasco)*

*“Sabemos cómo debemos actuar para hacer un uso adecuado de las lenguas, partiendo de los criterios lingüísticos. Y se han recordado una y otra vez. No obstante, suele haber dificultades para cumplir con algunos criterios, sin olvidar que la inercia está ahí. Pero lo sabemos”*

*(Dependiente del Gobierno Vasco)*

### *Personal técnico de normalización de euskera*

Algo menos de 6 de cada 10 entidades (57 %) cuenta con personal técnico de normalización de euskera o de personal responsable de temas de euskera en la entidad. Más entre las que operan en Gipuzkoa (68 %) y entre las dependientes del Gobierno (64 %). Menos, en las que operan en Araba (49 %) y en Bizkaia (46 %).

**Tabla 47.** Entidades que cuentan con técnicos de normalización del euskera o personas responsables de los temas de euskera (%)

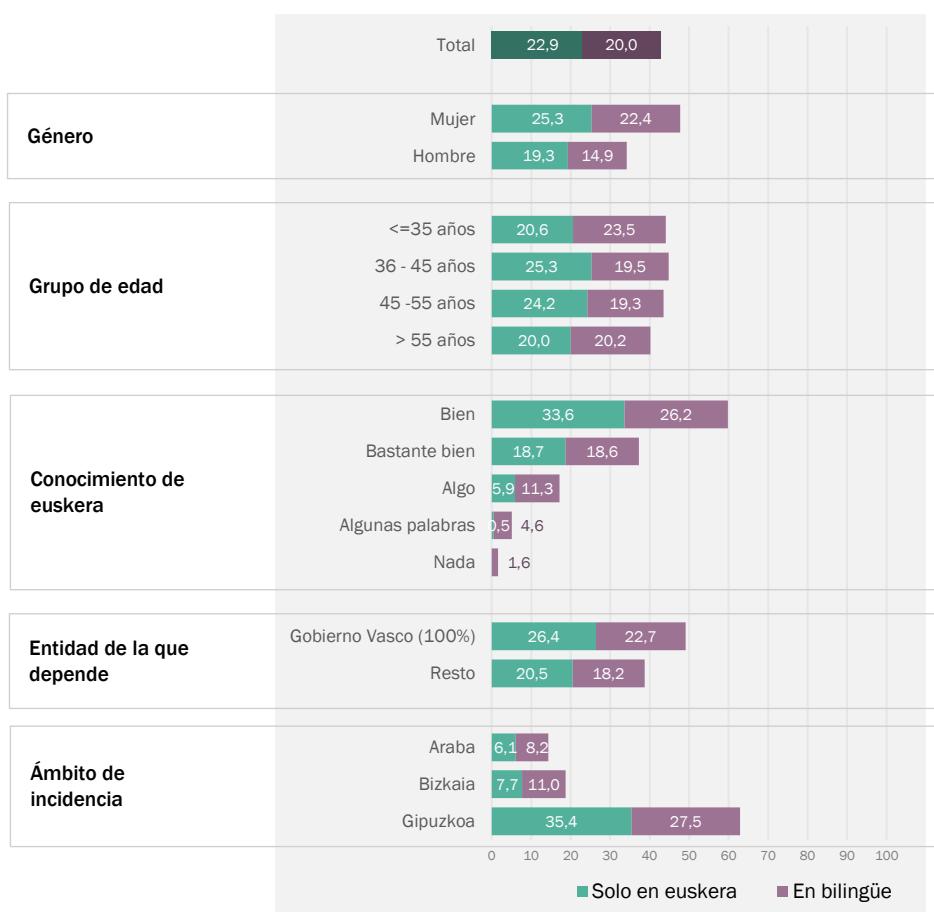
		¿Existe en la organización personal técnico de normalización del euskera o personas responsables de los temas de euskera? (Si %)
<b>TOTAL</b>		57,3
Entidad de la que depende	Gobierno Vasco (100%)	64,4
	Resto	54,8
Ámbito de incidencia	Araba	48,6
	Bizkaia	46,3
	Gipuzkoa	67,8

Fuente: Siadeco, 2023

### Lengua de creación de los documentos

De media, el 23 % de los documentos creados por el personal de estas entidades se crea solo en euskera y el 20 % en bilingüe, en total 43 %. El personal que afirma que en su trabajo suele tener que escribir textos o documentos asciende al 89 %. Tanto en euskera como en bilingüe, es mucho mayor este indicador en las entidades de Gipuzkoa y entre quienes escriben bien en euskera. Algo menos, pero por encima de la media, en las entidades dependientes del Gobierno (49 %) y entre las mujeres (47,7 %).

**Gráfico 54.** Lengua de creación del trabajo escrito (% medio)



Fuente Siadeco, 2023

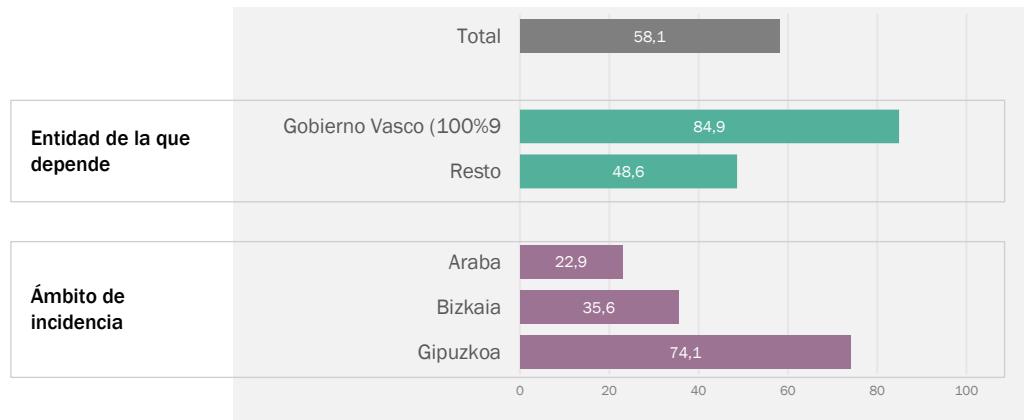
### Criterios lingüísticos

Alrededor de los criterios lingüísticos se han evaluado tres indicadores: porcentaje de entidades que ha implantado criterios lingüísticos —esta información se ha obtenido de la persona interlocutora de la entidad—, en qué medida conoce el personal los criterios lingüísticos implantados en su entidad y en qué medida los cumplen. Estos dos últimos indicadores se han obtenido de la encuesta realizada al personal.

- **Grado de implantación** de los criterios lingüísticos: las entidades que tienen establecidos criterios de uso de las lenguas oficiales, en el resto del sector público, son alrededor de 6 de cada 10 (58 %). Entre las entidades dependientes del Gobierno Vasco el grado de implantación es significativamente mayor (85 %). Y por territorios, también entre las de Gipuzkoa (74 %)

Se aprecia una gran diferencia entre las entidades de la administración pública y las del resto del sector público. En la administración pública, está generalizado contar con criterios lingüísticos (95 %), no así en las entidades del resto del sector público (58 %)

**Gráfico 55. Grado de implantación de los criterios lingüísticos (%)**



Fuente: Siadeco, 2023.

- **Conocimiento** de los criterios lingüísticos entre el personal: casi 7 de cada 10 responde que los conocen mucho (20 %) o bastante (49 %). El nivel de conocimiento (mucho y bastante) es mayor en las entidades de Gipuzkoa (79 %) y entre las personas que afirman hablar bien euskera (75 %).

- **Grado de cumplimiento:** La mayoría de los y las trabajadoras (87 %) afirma que cumple mucho o bastante los criterios lingüísticos que corresponden a su puesto de trabajo. Quien más quien menos, la mayoría de las personas que afirman conocer los criterios lingüísticos, declaran que los cumplen.

**Gráfico 56.** Nivel de conocimiento y cumplimiento de los criterios lingüísticos (%)



Fuente: Siadeco, 2023.

**Tabla 48.** Nivel de conocimiento y cumplimiento de los criterios lingüísticos (%)

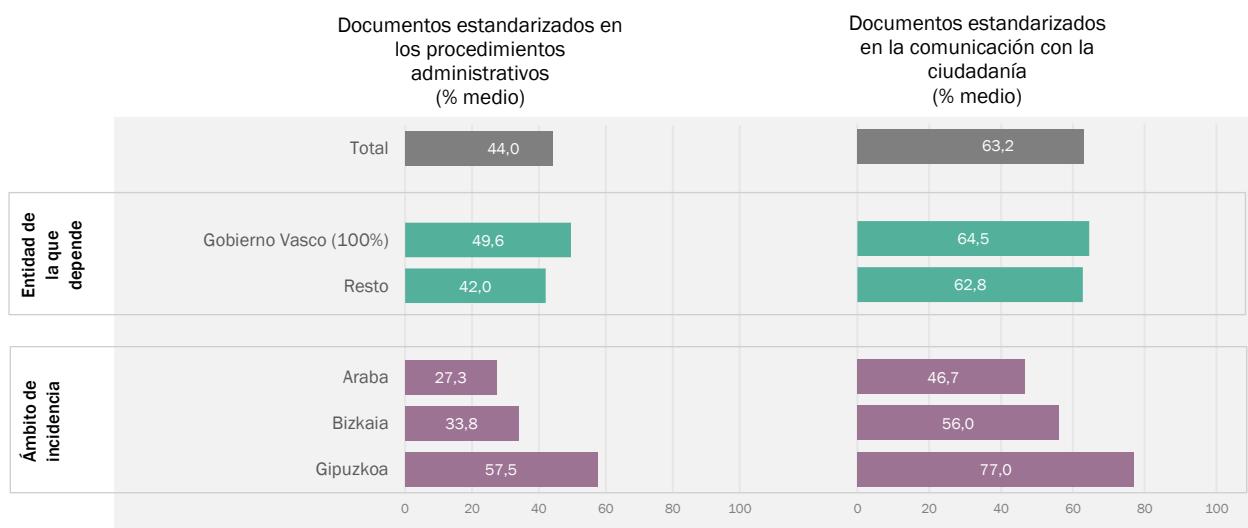
			¿En qué medida conoce los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)							En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)(sólo personas que afirman conocer mucho/bastante/poco los criterios lingüísticos de la entidad)								
			Indicador (mucho+bastante)		Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	Total (%)	Indicador (mucho+bastante)		Mucho (%)	Bastante (%)	Poco (%)	Nada (%)	No lo conozco / No tiene (%)	Total (%)
<b>TOTAL</b>			69,1	20,0	49,0	20,3	7,0	3,6	100,0	77,6	38,6	39,0	9,1	1,7	11,5	100,0		
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	72,1	22,5	49,6	18,5	6,2	3,3	100,0	81,6	41,1	40,5	7,0	0,7	10,8	100,0		
		Hombre	64,1	16,8	47,3	23,2	8,5	4,2	100,0	71,8	34,6	37,2	12,5	2,9	12,8	100,0		
	Grupo de edad	<=35 años	58,0	11,5	46,5	25,0	14,6	2,4	100,0	80,7	40,0	40,7	2,2	0,0	17,2	100,0		
		36-45 años	66,0	14,8	51,3	22,0	7,7	4,3	100,0	77,1	44,5	32,6	9,0	0,7	13,2	100,0		
		46-55 años	73,7	22,1	51,6	17,3	5,5	3,5	100,0	79,9	36,7	43,2	9,5	0,3	10,3	100,0		
		>55 años	71,5	27,8	43,7	20,4	4,3	3,8	100,0	71,0	33,6	37,4	13,8	7,0	8,1	100,0		
	Conocimiento oral de euskera	Bien	74,8	24,7	50,1	15,8	6,8	2,7	100,0	84,4	54,2	30,2	5,0	0,2	10,3	100,0		
		Bastante bien	66,2	11,5	54,8	25,3	5,6	3,0	100,0	75,8	20,6	55,2	15,0	0,0	9,2	100,0		
		Algo	63,4	17,6	45,8	22,7	6,8	7,1	100,0	66,8	17,2	49,6	16,3	2,8	14,1	100,0		
		Algunas palabras	54,8	12,8	41,9	29,1	10,3	5,9	100,0	63,2	20,0	43,2	9,2	8,1	19,5	100,0		
		Nada	53,6	17,1	36,5	31,4	12,5	2,6	100,0	61,4	26,4	35,0	11,4	12,0	15,2	100,0		
Entidad de la que depende		Gobierno Vasco (100%)	71,4	21,6	49,8	19,4	6,0	3,2	100,0	81,6	41,6	40,0	7,7	0,5	10,2	100,0		
		Resto	67,5	19,0	48,5	20,8	7,7	3,9	100,0	75,1	36,7	38,4	10,1	2,4	12,5	100,0		
Ámbito de incidencia		Araba	67,9	6,6	61,3	25,3	5,2	1,7	100,0	67,9	21,9	46,0	20,5	4,8	6,9	100,0		
		Bizkaia	57,5	10,8	46,7	24,4	10,7	7,3	100,0	66,5	27,5	39,0	10,9	2,9	19,7	100,0		
		Gipuzkoa	79,3	31,3	48,0	15,6	4,9	0,2	100,0	87,0	51,2	35,8	6,5	1,2	5,2	100,0		

Fuente: Siadeco, 2023

### Grado de estandarización de los documentos

A la persona interlocutora de la entidad se le ha solicitado que estime el porcentaje de documentos utilizados en los procedimientos administrativos internos y en la comunicación con la ciudadanía que están estandarizados en euskera. Entre los utilizados con la ciudadanía, casi 2 de cada 3 (63 %) está estandarizado (también) en euskera; entre los utilizados en los procedimientos internos en cambio, casi 20 puntos menos (44 %). En ambos casos, el uso del euskera en la documentación estándar se garantiza más en las entidades de Gipuzkoa, y —en menor medida— en las dependientes del Gobierno Vasco.

**Gráfico 57.** Documentos estandarizados en euskera (% medio)



Fuente: Siadeco, 2023.

## 4.8. Valoración de la evolución del uso del euskera

### *Resultados cuantitativos de la valoración*

Se ha preguntado al personal cómo valora la evolución del uso del euskera en su entidad. Más de la mitad (57 %) la valora positivamente: el 13 % muy positivamente y el 44 % positivamente. Son menos las personas que realizan una valoración negativa, el 13 % (negativa o muy negativa); el resto (30 %) responden que ni positiva ni negativamente. La opinión más positiva se da en las entidades de Gipuzkoa (75 %) y la edad también incide: entre las personas mayores de 55 años, es mayor la valoración positiva (67 %). Entre el personal de las entidades dependientes del Gobierno Vasco y entre el personal que sabe hablar bien en euskera también son más quienes afirman que la evolución ha sido positiva.

En cuanto al motivo de esa valoración, una persona de cada tres (37 %) responde que se ha hecho bastante a favor del euskera y casi una cuarta parte (23 %) que se ha hecho mucho; en cambio, una persona de cada cinco (20 %) afirma que menos de lo debido y el 1 % más de lo debido. El resto, el 19 %, no ha dado su opinión.

Cruzando ambas variables, se observa que la mayoría de las personas que realizan una valoración muy positiva (85 %) opinan que se ha avanzado “mucho”; y entre las personas que realizan una valoración positiva, la mayoría (66,1 %) afirma que se ha avanzado “bastante”. La mayoría de las personas que valoran negativamente la evolución opinan que se ha hecho “menos de lo debido”, y son pocos los que opinan que “se ha hecho demasiado” (5,9 %).

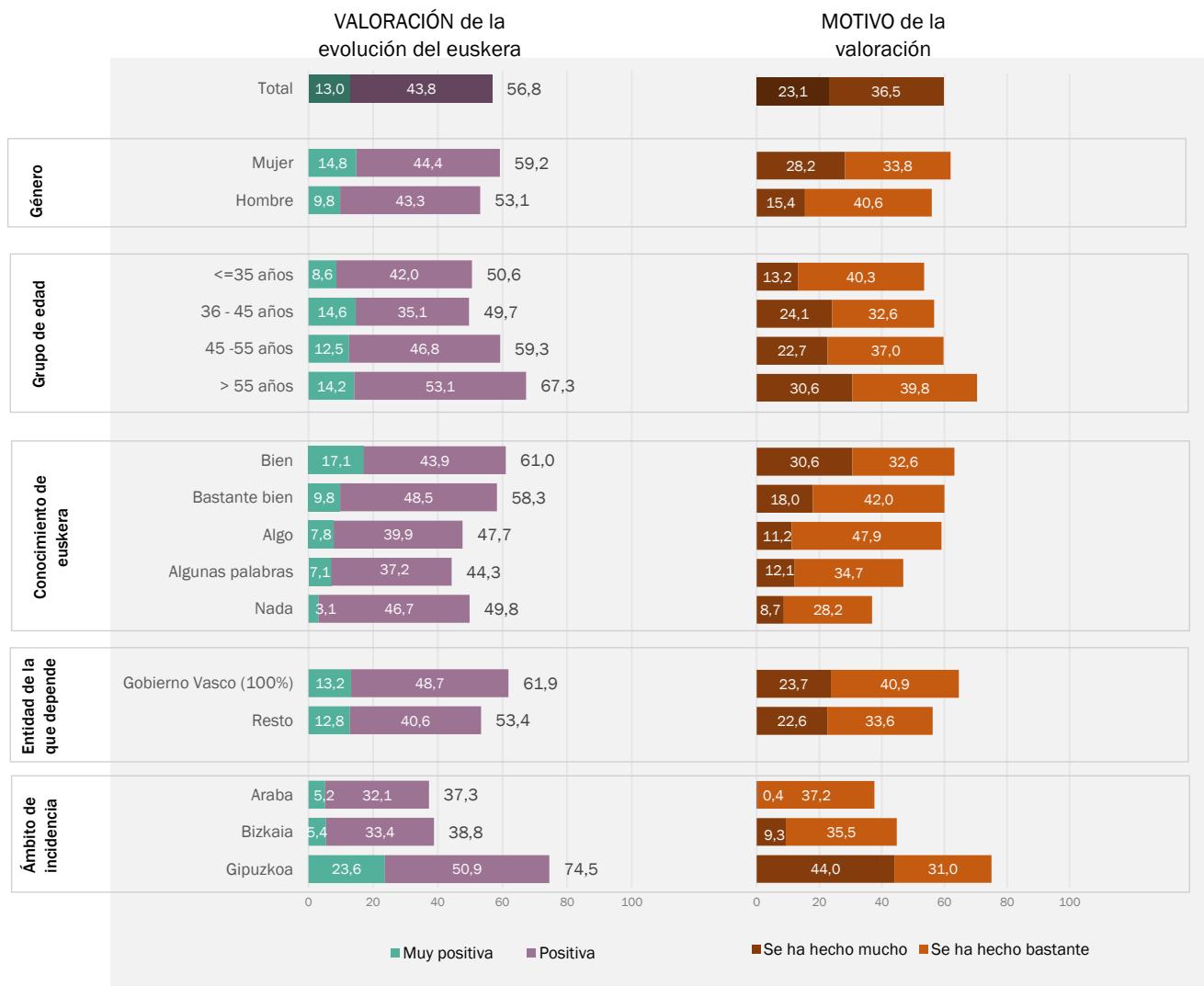
**Tabla 49.** Motivo de la valoración de la evolución del uso del euskera según valoración de la evolución (%)

		Valoración de la evolución del uso del euskera en tu entidad					Total
		Muy negativa	Negativa	Ni negativa ni positiva	Positiva	Muy positiva	
Motivo de la valoración	Se ha hecho mucho	0,0	0,0	0,5	27,0	85,0	23,0
	Se ha hecho bastante	0,0	0,0	20,5	66,1	10,2	36,5
	Se ha hecho menos de lo debido	92,6	87,4	25,8	1,6	0,0	19,8
	Se ha hecho demasiado	0,0	5,9	0,5	0,2	0,0	1,3
	Ns/Nc	7,4	6,7	52,7	5,2	4,8	19,5
	% vert.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	% horiz.	2,1	10,5	30,5	43,8	13,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

El porcentaje de quienes afirman que se ha hecho menos de lo debido es mayor en las entidades de Araba (30 %) y de Bizkaia (24 %); y las que afirman que se ha hecho demasiado, en las de Araba (10 %).

**Gráfico 58.** Valoraciones sobre la evolución del euskera (%)



Fuente: Siadeco, 2023.

**Tabla 50.** Valoración realizada por el personal sobre la evolución del uso del euskera en la entidad (%) y motivos argumentados para ello (%)

			¿Qué valoración realizas de la evolución del uso del euskera en tu entidad? (indicador y respuestas del personal)										¿Por qué?			
			Indicador (%) (Muy positiva+positiva)	Indicador (%) (Muy negativa + negativa)	Muy negativa (%)	Negativa (%)	Ni negativa ni positiva (%)	Positiva (%)	Muy positiva (%)	Total (%)	Se ha hecho mucho (%)	Se ha hecho bastante (%)	Se ha hecho menos de lo debido (%)	Se ha hecho demasiado (%)	Ns/Nc (%)	Total (%)
TOTAL			56,8	12,7	2,1	10,6	30,5	43,8	13,0	100,0	23,1	36,5	19,6	1,4	19,4	100,0
Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal	Género	Mujer	59,2	10,4	2,4	8,0	30,4	44,4	14,8	100,0	28,2	33,8	17,3	1,1	19,6	100,0
		Hombre	53,1	15,9	1,5	14,4	31,0	43,3	9,8	100,0	15,4	40,6	22,8	1,7	19,5	100,0
	Grupo de edad	<=35 años	50,6	19,0	4,0	15,0	30,3	42,0	8,6	100,0	13,2	40,3	20,3	0,9	25,2	100,0
		36-45 años	49,7	12,0	1,3	10,7	38,3	35,1	14,6	100,0	24,1	32,6	21,0	1,7	20,6	100,0
		46-55 años	59,3	13,0	2,1	10,9	27,7	46,8	12,5	100,0	22,7	37,0	23,1	0,3	16,9	100,0
		>55 años	67,3	9,8	1,5	8,3	22,8	53,1	14,2	100,0	30,6	39,8	10,9	2,0	16,8	100,0
	Conocimiento oral de euskera	Nada	49,8	8,5	1,1	7,4	41,7	46,7	3,1	100,0	8,7	28,2	6,2	0,0	56,9	100,0
		Algunas palabras	44,3	10,9	0,0	10,9	44,8	37,2	7,1	100,0	12,1	34,7	18,0	0,0	35,3	100,0
		Algo	47,7	10,0	1,5	8,5	42,4	39,9	7,8	100,0	11,2	47,9	13,9	2,4	24,6	100,0
		Bastante bien	58,3	13,9	2,4	11,5	27,8	48,5	9,8	100,0	18,0	42,0	19,7	2,0	18,3	100,0
		Bien	61,0	13,7	2,5	11,2	25,3	43,9	17,1	100,0	30,6	32,6	22,5	1,2	13,1	100,0
Entidad de la que depende		Gobierno Vasco (100%)	61,9	12,0	2,1	9,9	26,1	48,7	13,2	100,0	23,7	40,9	19,1	1,0	15,3	100,0
		Resto	53,4	13,1	2,0	11,1	33,5	40,6	12,8	100,0	22,6	33,6	19,9	1,6	22,2	100,0
Ámbito de incidencia		Araba	37,3	20,1	0,3	19,8	42,6	32,1	5,2	100,0	0,4	37,2	30,4	9,5	22,5	100,0
		Bizkaia	38,8	15,2	2,8	12,4	46,0	33,4	5,4	100,0	9,3	35,5	24,1	0,0	31,2	100,0
		Gipuzkoa	74,5	8,7	1,4	7,3	16,8	50,9	23,6	100,0	44,0	31,0	12,1	1,2	11,7	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

### Argumentos del personal

Se les ha solicitado que expliquen el motivo de su valoración, en qué aprecian un avance o un retroceso.

Las personas que han realizado una valoración positiva (43,8 %) o muy positiva (13 %), destacan que principalmente se ha avanzado en la actitud, la sensibilización y el uso del euskera. Muchas destacan la incorporación de nuevos trabajadores y trabajadoras y de personas jóvenes.

«*Creo que la tendencia es buena. Entre compañeros y compañeras cada vez se escucha y se utiliza más euskera (no llevo mucho tiempo trabajando aquí, pero desde el principio he sentido que se respetaba el idioma). Aún falta mucho trabajo, pero diría que el asunto va por buen camino*»

(Bien)

«*Creo que este último año la gente está algo más sensibilizada*»

(Bien)

«*A nuestra entidad está llegando gente nueva, que cada vez tiene más “normalizado” utilizar el euskera en todos los ámbitos*»

(Bien)

«*El personal nuevo que ha comenzado a trabajar es más joven y está formado en euskera. Esto ha ayudado mucho a la hora de poder trabajar en euskera*»

(Bien)

«*En estos últimos años en que se han incorporado nuevos trabajadores y trabajadoras, el uso del euskera está aumentando sensiblemente*»

(Algo)

«*Mi impresión es que se ha hecho bastante, pero todavía nos queda mucho por hacer. Y que siempre tenemos que estar en guardia, porque dejar de lado el euskera es fácil*»

(Bien)

«*Diría que en mi entidad se ha hecho y se continúa haciendo un esfuerzo para favorecer el uso del euskera e impulsarlo y diría que el uso del euskera es cada vez mayor, ya que en general, las personas jóvenes cada vez nos arreglamos mejor, pero todo depende del conocimiento de euskera de los grupos y de las personas*»

(Bien)

«*Empecé a trabajar en esta empresa hace tres años, y durante estos años se ha avanzado mucho, tanto en el paisaje lingüístico como en el uso del euskera*»

(Bien)

«*Hemos pasado de tener muy poca presencia del euskera a que el euskera esté integrado en el Plan de Gestión de la entidad. Es más, hemos puesto en marcha una importante iniciativa para fomentar el uso del euskera en nuestro ámbito de actuación, aunque en nuestra misión no se haga ninguna referencia al idioma*»

(Bien)

El nivel de conocimiento de euskera también afecta al motivo de la valoración. Algunas personas que sólo saben algunas palabras en euskera destacan que documentos oficiales y escritos internos se redactan en bilingüe.

«*Los escritos oficiales se reciben en bilingüe y algunos compañeros hablan en euskera cada vez con más frecuencia*»

(Algunas palabras)

*«Si que se ha evolucionado, textos de comunicación interna se mandan en los dos idiomas a todo el personal»*

(Algunas palabras)

Entre quienes no ven una evolución positiva ni negativa (31 %) lo que más destaca es que hay un tipo de entidad que funciona principalmente en inglés o en otro idioma extranjero, y que por tanto conceden una importancia relativa a la promoción del euskera. Otras personas señalan que el uso del euskera depende de la clientela.

*«Mi entidad se dedica a la investigación y el idioma principal de comunicación es el inglés»*

(Nada)

*«No obstante, dado que nuestro trabajo tiene una orientación internacional y mantener nuestro nivel de otras lenguas como lo son el inglés y el francés o alemán me veo limitada a compaginar el euskera con el mantenimiento de otras lenguas, ya que mi empresa establece un límite de horas semanales que puedo recibir formación»*

(Algo)

*«En investigación, por lo general el lenguaje más empleado es el inglés. Los comunicados oficiales van en los tres idiomas, euskera, castellano e inglés, aunque en general, salvo la recepcionista que siempre habla en euskera de manera oficial, se escucha poco»*

(Algo)

*«En el contexto de nuestro trabajo, aparte de las lenguas oficiales, se utiliza mucho el inglés. Tenemos mucho contacto con personas de otros países por lo que el equilibrio entre los lenguajes es más complejo»*

(Algunas palabras)

*«En nuestro centro trabajamos con estudiantes de muchos países, y por lo tanto las preguntas que se formulan en esta encuesta a menudo no se corresponden con nuestra realidad de trabajo»*

(Bien)

*«En relación al trabajo que esta entidad realiza, el 99% de sus clientes y proveedores prefieren el uso del castellano, por no estar familiarizados con el euskera»*

(Bastante bien)

Otro grupo de trabajadores y trabajadoras señala que las entidades deberían ofrecer oportunidades y facilidades para aprender euskera. Parece, por tanto, que en algunas entidades no se ofrecen, o que la oferta no satisface las necesidades o deseos del personal.

*«Creo que la empresa debería darnos facilidades para el aprendizaje del euskera»*

(Algunas palabras)

*«Sería interesante si se ofreciera clases de euskera a los empleados interesados en tomarlas»*

(Nada)

*«La empresa debería formarnos en el euskera internamente»*

(Bastante bien)

*«Hace un par de años solicitamos poder hacer cursos de formación y exámenes para acreditar el nivel de euskera y se nos denegó»*

(Algo)

*«Mi formación en euskera la he obtenido fuera del horario laboral, a costa de un esfuerzo personal que, entiendo, manifiesta y denota mi interés»*

(Algo)

Las personas que han realizado una valoración negativa de la evolución (11 %), perciben falta de interés o incluso actitudes negativas hacia el euskera en la entidad. En algunos casos, incluso en las direcciones.

*«La mayoría de la gente con la que me relaciono por trabajo no es euskaldun; y cuando empiezo a hablar o a comunicarme en euskera con ellos, muy a menudo veo caras raras. En la sociedad veo actitudes contrarias al euskera»*

(Bien)

*«Algunos compañeros y compañeras de trabajo son erdaldunes acérrimos y no ayudan a las personas que queremos vivir y trabajar en euskera. Hasta que no se jubilen no cambiarán mucho las cosas, y “gracias” a ellos seguiremos haciendo las reuniones internas solo en castellano (por ejemplo)»*

(Bien)

*«Hay compañeros y compañeras de trabajo que no tienen ninguna vinculación con el euskera, y tenemos que ir por detrás, para que los documentos que salgan a la calle estén en bilingüe»*

(Bien)

*«Hay mucha gente que no es capaz de mantener una conversación en euskera y que además tiene una actitud muy negativa hacia el euskera. Esto obliga a muchos compañeros y compañeras a trabajar en castellano»*

(Bien)

*«En mi opinión, no creo que haya habido una actitud positiva a favor del euskera, ni que la haya actualmente; en general (siempre hay excepciones, claro), ni por parte de la empresa, ni de los trabajadores y trabajadoras»*

(Bastante bien)

*«La mayoría somos euskaldunes, pero por tres responsables, todas las reuniones se hacen en castellano. Uno de esos responsables no sabe euskera, y por él, todo se hace en castellano»*

(Bien)

*«Por parte de la entidad (de la dirección) no ha habido hasta ahora una planificación seria sobre la normalización del euskera. Casi no se ha tomado en cuenta en los procesos de selección de personal. Actualmente estamos un grupo de trabajadores y trabajadoras que sabemos euskera, pero es fruto de la casualidad, no de que haya habido una política favorable por parte de la entidad»*

(Bien)

Con relación a la formación para aprender euskera, las personas que han realizado una valoración negativa señalan que ha habido restricciones o que no se dan suficientes facilidades. Tanto las personas que se desenvuelven bien en euskera como las que no lo saben.

*«Este año no se dan clases de euskera en la oficina (otros años sí) y creo que es positivo que haya clase, porque la gente se anima más a hablar con otros trabajadores y trabajadoras, a hablar en euskera»*

(Bien)

*«Nos han quitado los cursos de euskera que se hacían antes de la pandemia, y con los que conseguí poder llegar a un nivel básico. Los cursos que se realizaban no eran anuales y eran de 1 hora de lunes a jueves»*

(Algunas palabras)

*«No hay formación para mejorar nuestras competencias en euskera profesional. Las propias personas euskaldunzaharras tienen dificultades para explicar en euskera los proyectos que gestionamos»*

(Bien)

*«Agradeceríamos un plan más completo, con más horas de dedicación al estudio de la lengua oficial, con facilidades de conciliación de horas para el estudio, apoyo económico, facilidades asistencia a barnetegi»*

(Algo)

«No se ha permitido euskaldunizar a personas que lo han solicitado al amparo del convenio colectivo que así lo recoge»

(Nada)

### **Opiniones y aportaciones de las personas interlocutoras de las entidades**

También se ha solicitado a las personas interlocutoras de las entidades del resto del sector público que valoren la evolución del último periodo de planificación (2018-2022): sus logros, carencias y los retos de cara al futuro. Se ha planteado mediante preguntas abiertas.

Al citar los **logros**, algunas personas subrayan tener o haber puesto en marcha el Plan Estratégico y los planes de gestión. Otros destacan haber obtenido el certificado Bikain o haberse presentado para obtenerlo.

«Disponer de un plan estratégico y que en los planes de gestión anuales las acciones se expliquen con claridad»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Aprobar un nuevo Plan de Euskera»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Disponer de un borrador de Plan de Euskera»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Elaborar el Plan de Euskera»

(Dependiente de otra institución)

«Integrar el Plan de Euskera en el plan de gestión»

(Dependiente de otra institución)

«Haber aprobado el Plan de Euskera»

(Dependiente de otra institución)

«Como decíamos, el año pasado pusimos en marcha un Plan de Euskera y este año seguimos en ello. Pero el año pasado, gracias a ese plan y a las actuaciones puestas en marcha, el euskera está cada vez más presente en las conversaciones entre nosotros y nosotras, y el personal se esfuerza en comunicarse en euskera»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Mejorar la estructura para elaborar el plan de euskera y realizar un prediagnóstico para obtener el certificado BIKAIN»

(Dependiente de otra institución)

«Certificado BIKAIN de oro (750-799 puntos)»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«El año pasado obtuvimos el certificado BIKAIN de plata»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Obtener el certificado BIKAIN básico»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

Un amplio grupo de personas interlocutoras ha destacado la presencia del euskera en la documentación y en la comunicación interna de la entidad —en muchos casos, se subraya que se hace en bilingüe—.

«Que la mayoría de la documentación se haga en bilingüe»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Comunicación interna»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Que en la comunicación interna todos los mensajes se envíen en bilingüe»  
(Dependiente de otra institución)

«Estandarizar en euskera la documentación administrativa»  
(Dependiente de otra institución)

«Utilizar el euskera en la comunicación oficial interna»  
(Dependiente de otra institución)

«Normalización de los documentos»  
(Dependiente de otra institución)

«La documentación se elabora en bilingüe»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Nuestra Entidad realiza muchos de los documentos en ambos idiomas»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

También hay interlocutores e interlocutoras que han mencionado el perfil lingüístico del personal, las fechas de preceptividad y las cláusulas lingüísticas de las contrataciones.

«Solicitar el perfil C1 en las nuevas contrataciones»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Poner fecha de preceptividad a todos los puestos de trabajo y que todas las personas que se contraten tengan el conocimiento lingüístico que les corresponde»  
(Dependiente de otra institución)

«Contrataciones con perfiles lingüísticos adecuados»  
(Dependiente de otra institución)

«En algunas contrataciones se han incluido criterios lingüísticos concretos»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Se han incluido cláusulas de uso en los contratos y convenios»  
(Dependiente de otra institución)

Analizando **las carencias**, las personas interlocutoras señalan que es limitado el uso de euskera como lengua de trabajo y como lengua de creación. También mencionan la necesidad de una mayor implicación de las personas responsables.

«La mayoría de las veces el idioma de creación en el trabajo es el castellano»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«La lengua de trabajo en el 95 % de los casos es el castellano, a pesar de que el número de personas trabajadoras con conocimiento de euskera haya aumentado considerablemente»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Dificultad para modificar los hábitos lingüísticos»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Resistencias a modificar los hábitos de uso del euskera en el trabajo»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Es necesaria una mayor implicación de la gerencia en el cumplimiento de los criterios lingüísticos»  
(Dependiente de otra institución)

«Falta de implicación del equipo directivo»  
(Dependiente de otra institución)

A la hora de definir **los retos**, promocionar el euskera como lengua de trabajo y desarrollar el Plan de Euskera son dos temas citados repetidamente. En cualquier caso, los retos que plantean las personas interlocutoras son variados: criterios lingüísticos, recursos informáticos, documentación interna, perfiles lingüísticos, formación...

«Desarrollar un plan de normalización del uso del euskera dentro de la entidad»  
(Dependiente de otra institución)

«Cumplir los planes de acción del plan de euskera (elaborar en bilingüe los documentos estandarizados de los procedimientos administrativos, etc...)»  
(Dependiente de otra institución)

«Poner en marcha el Plan de Euskera aprobado recientemente»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)

«Disponer de recursos para que el euskera sea lengua de trabajo (modelos en euskera...)»  
(Dependiente de otra institución)

«Impulsar el uso interno del euskera»  
(Dependiente de otra institución)

«Que el euskera pase de ser lengua de servicio a lengua de trabajo»  
(Dependiente de otra institución)

«Fomentar el uso del euskera en las relaciones internas y en la actividad laboral»  
(Dependiente de otra institución)

«Sensibilizar y motivar al personal a favor del uso del euskera»  
(Dependiente de otra institución)

«Introducir criterios de euskera en más contrataciones»  
(Dependiente del Gobierno Vasco)



«*Traducir la documentación interna al euskera*»

(Dependiente de otra institución)

«*Disponer de la versión en euskera de todos los recursos informáticos (teléfono, portátil, ordenador...)*»

(Dependiente del Gobierno Vasco)

«*Dotar al personal de recursos para la formación en euskera*»

(Dependiente de otra institución)

## 5. Tablas de indicadores lingüísticos

### *Notas aclaratorias*

Al igual que se hizo con las instituciones públicas (apartado A del informe), en este apartado se incluyen las tablas de indicadores lingüísticos que corresponden a las entidades del resto del sector público. Se trata de los mismos indicadores estudiados en los apartados anteriores, pero presentados conjuntamente. Se han calculado a partir de la información facilitada tanto por el personal trabajador como por las personas interlocutoras de las entidades y están calculados según los indicadores del Marco de Referencia Estándar (EME) utilizados en la evaluación del certificado Bikain.

Además de los datos generales, se han calculado los indicadores de las entidades que dependen al 100 % del Gobierno Vasco y en el caso de las que dependen de ayuntamientos, mancomunidades, diputaciones forales o de varias de esas instituciones, según el territorio histórico en que operan. En el caso de los indicadores derivados de la encuesta al personal, los indicadores se han calculado según el género, el intervalo de edad y el nivel de conocimiento de euskera de la persona trabajadora (en el caso de las relaciones orales, en función de la capacidad declarada para hablar en euskera; y en el caso de las relaciones escritas, de la declarada para escribir).

Los indicadores que en la tabla están en gris se han calculado con las respuestas de las y los interlocutores, y en marrón claro, con las respuestas del personal trabajador. El número que aparece delante de cada indicador, indica el número de pregunta que le corresponde en el cuestionario. Para facilitar la visualización de los datos, en cada indicador se han marcado en verde las celdas que muestran un valor superior al indicador general de la CAV.

## 5.1. Lengua de servicio

### 5.1.1. Imagen corporativa

**Tabla 51.** Indicadores lingüísticos de la imagen corporativa, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal										
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género <sup>4</sup>		Grupo de edad				Conocimiento de euskera				
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
1.1.- Rotulación general de las edificaciones	Solo en euskera (%)	4,9	4,7	5,0	2,6	2,0	9,3											
	En bilingüe (%)	90,1	86,7	91,2	90,6	92,3	90,1											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	95,0	91,5	96,2	93,1	94,3	99,4											
1.2.- Elementos de la imagen corporativa de la entidad	Solo en euskera (%)	18,1	21,2	17,0	2,6	27,5	10,4											
	En bilingüe (%)	71,7	74,1	70,9	76,4	57,2	84,1											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	89,8	95,3	87,9	79,0	84,7	94,5											
1.3.- Publicaciones de la propia institución editadas en papel	Solo en euskera (%)	6,9	0,0	8,9	12,1	9,4	7,5											
	En bilingüe (%)	86,0	97,9	82,6	69,6	82,4	86,6											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	92,9	97,9	91,5	81,7	91,8	94,0											
1.4.- Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	10,1	3,9	11,8	0,0	15,5	10,3											
	En bilingüe (%)	78,0	93,5	73,8	86,2	69,4	76,0											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	88,1	97,5	85,6	86,2	85,0	86,3											
1.5.- Noticias difundidas mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%)	11,4	5,1	12,7	0,0	13,6	16,1											
	En bilingüe (%)	57,3	76,7	53,3	63,1	54,8	47,8											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	68,7	81,8	66,0	63,1	68,4	63,9											
1.6.- Actos públicos	En euskera (%)	53,8	59,0	52,5	35,3	42,9	66,2											
1.7.- Páginas web y tramitaciones telemáticas	Solo en euskera (%)	4,2	0,0	5,6	2,6	9,4	2,0											
	En bilingüe (%)	88,8	94,3	87,0	62,7	87,3	95,4											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	93,0	94,3	92,6	65,3	96,7	97,4											
1.8.- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación	Solo en euskera (%)	16,3	6,2	19,9	6,9	30,9	11,8											
	En bilingüe (%)	69,0	84,8	63,5	49,8	58,9	72,6											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	85,3	90,9	83,4	56,7	89,8	84,3											
2.1. y 2.2.- Actividades dirigidas a la ciudadanía	En euskera (%)	67,8	55,0	69,9	58,4	60,3	83,4											
2.3. y 2.4.- Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera (%)	52,4	40,8	54,6	5,0	60,5	59,4											

<sup>4</sup> Las personas “no binarias” no se incluyen en la tabla, dado que su reducido número hace que sus datos no resulten estadísticamente significativos

## 5.1.2. Relación con la ciudadanía

**Tabla 52.** Indicadores lingüísticos de la relación con la ciudadanía, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		Indicadores del resto del sector público							Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal										
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera					
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
1.2. Documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía	Solo en euskera (%)	13,0	18,4	9,1	9,8	3,7	10,7	13,0	12,5	14,7	14,4	9,9	16,5	0,0	3,5	6,1	10,0	16,0	
	En bilingüe (%)	68,8	63,4	72,7	64,3	64,5	78,6	70,7	65,2	66,5	72,7	73,2	60,6	51,5	46,8	45,1	67,4	74,7	
	En euskera + en bilingüe (%)	81,8	81,7	81,8	74,1	68,2	89,3	83,7	77,7	81,2	87,1	83,1	77,1	51,5	50,2	51,3	77,4	90,7	
1.3. Lengua utilizada para responder a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía	Solo en euskera (%)	64,0	63,8	64,1	72,7	48,9	68,8	65,7	60,8	57,3	61,4	70,4	60,4	48,7	23,3	50,9	59,0	70,9	
	En bilingüe (%)	24,5	26,7	22,9	22,0	30,8	20,2	23,7	26,6	31,4	29,7	18,7	28,2	5,3	48,1	35,0	27,8	21,1	
	En euskera + en bilingüe (%)	88,5	90,5	87,1	94,6	79,8	89,0	89,4	87,4	88,7	91,1	89,0	88,6	54,1	71,4	86,0	86,8	92,1	
Puestos de recepción	2.3. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	73,9	71,9	74,6	49,0	42,2	91,7	66,6	88,4	62,9	68,6	80,0	74,7	0,0	0,0	27,2	69,4	88,3
	2.4. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	43,6	50,5	41,5	11,6	17,0	55,4	42,5	46,2	26,2	39,5	46,9	51,3	6,3	0,0	12,2	40,7	52,5
	2.6. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	74,1	81,6	71,6	49,2	37,3	91,2	70,0	83,3	54,4	66,9	83,5	73,4	0,0	8,0	16,7	59,1	90,7
	2.7. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	39,7	53,1	35,2	11,8	16,8	47,1	40,5	38,0	30,8	35,4	44,5	39,9	30,0	2,4	10,2	31,0	48,9
No son puestos de recepción	3.2. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	64,6	68,7	61,5	33,8	55,2	76,2	65,9	62,9	69,7	58,1	71,7	66,4	0,0	39,2	46,5	61,4	72,4
	3.3. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	42,8	43,9	42,0	25,0	37,3	52,0	42,9	43,0	56,8	39,1	45,2	40,9	2,1	12,8	29,8	40,0	49,3
	3.5. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explícita la lengua a utilizar	En euskera (%)	67,0	70,3	64,1	27,5	55,4	82,1	68,8	62,9	71,4	63,0	74,0	60,7	0,6	25,4	43,2	63,8	76,5
	3.6. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	43,9	45,1	42,8	16,7	33,6	57,5	46,0	37,9	56,5	40,4	44,7	42,5	0,0	10,3	21,1	37,9	52,5

		Indicadores del resto del sector público								Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal										
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia				Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera					
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien		
			4.1. Respuesta ofrecida por la entidad a la solicitud en euskera	En euskera (%)	72,7	78,2	69,3	57,5	60,5	83,0	74,2	70,9	73,1	78,5	75,5	61,4	0,6	7,7	36,8	77,8
4.2. Comportamiento del personal sin capacitación para atender a la ciudadanía en euskera	Le pido que me hable en castellano (%)	11,4	7,3	14,0	22,7	16,0	9,2	10,0	13,2	11,5	7,3	8,5	21,2	73,4	64,6	20,9	2,0	0,7		
	Le pido que me hable en euskera, aunque yo conteste en castellano (%)	12,3	10,9	13,2	17,9	19,3	4,0	11,1	14,6	4,9	11,5	14,3	15,3	3,7	14,4	50,1	13,6	1,1		
	En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero/a que sabe euskera (%)	3,4	3,1	3,6	6,2	5,4	0,7	3,4	3,4	1,5	1,7	2,6	6,9	9,3	9,9	8,3	1,1	1,5		
	En la entidad no existe un protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda	1,6	1,0	2,0	0,7	3,2	1,0	1,8	0,9	0,9	0,6	1,8	3,3	9,8	4,1	2,6	1,2	0,5		
	No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía (%)	67,2	73,4	63,3	46,4	51,4	82,8	68,9	65,1	77,4	75,7	70,3	44,1	0,0	0,0	5,8	76,9	95,5		
	Otros (%)	4,0	4,2	3,9	6,1	4,7	2,4	4,7	2,8	3,8	3,2	2,5	9,2	3,8	7,0	12,3	5,2	0,7		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 5.2. Lengua de trabajo

### 5.2.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

**Tabla 53.** Indicadores lingüísticos de la comunicación interna y de las herramientas de trabajo, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal									
			Entidad de la que depende			Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera			
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Solo en euskera (%)	23,5	22,6	23,9	10,9	21,0	31,8											
	En bilingüe (%)	41,3	55,4	36,9	25,4	41,3	35,5											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	64,8	78,0	60,7	36,3	62,3	67,3											
3.2. Herramientas de información y/o comunicación interna	Solo en euskera (%)	18,6	7,1	22,3	0,9	11,3	40,9											
	En bilingüe (%)	44,3	79,2	33,0	48,0	30,9	31,8											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	62,8	86,3	55,3	48,8	42,2	72,7											
5.2. Lengua de los documentos escritos de las reuniones de trabajo	Solo en euskera (%)	21,2	23,5	19,5	5,2	5,2	36,8	24,1	16,7	17,7	23,3	20,0	24,1	3,9	3,8	8,4	17,7	29,8
	En bilingüe (%)	25,9	28,5	24,1	22,9	17,4	31,9	25,5	26,3	20,7	27,4	26,6	28,3	14,0	31,2	27,1	25,8	26,1
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	47,1	52,0	43,6	28,1	22,6	68,7	49,6	42,9	38,5	50,7	46,6	52,4	17,9	35,0	35,4	43,5	55,9
3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad (sólo si se recogen de forma sistemática)	Solo en euskera (%)	7,5	12,0	6,0	0,0	2,2	10,3											
	En bilingüe (%)	55,0	81,9	46,5	50,0	19,0	65,9											
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	62,5	94,0	52,6	50,0	21,2	76,2											
5.4. Lengua de los documentos oficiales internos	Solo en euskera (%)	22,2	27,3	18,5	4,9	3,7	35,6	25,1	17,7	20,0	27,1	19,5	24,6	0,4	2,0	4,9	15,1	34,2
	En bilingüe (%)	23,9	26,2	22,3	37,6	16,3	26,2	25,2	21,1	19,9	20,0	29,8	19,6	4,0	19,6	24,5	28,0	24,3
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	46,1	53,6	40,8	42,4	20,0	61,9	50,4	38,8	39,9	47,1	49,3	44,2	4,3	21,6	29,4	43,1	58,6
6.1. Lengua oral de las reuniones de trabajo	En euskera (%)	34,5	35,6	33,8	17,2	13,9	59,2	37,5	29,8	27,7	39,6	35,1	31,6	0,3	4,8	10,7	27,5	49,2
6.2. Lengua utilizada en las relaciones presenciales entre compañeros/as	En euskera (%)	41,2	45,5	38,5	28,1	22,4	59,3	44,4	36,9	37,3	45,1	43,4	34,7	2,0	2,6	11,0	36,0	59,8
6.3. Lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas entre compañeros/as	En euskera (%)	41,6	46,3	38,5	26,4	22,2	60,1	44,8	37,2	36,6	45,7	43,5	36,5	1,8	4,4	10,6	35,1	60,6
3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos	% puestos en los que están instaladas versiones en euskera	14,6	17,4	13,7	0,0	5,7	28,2											
7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos?	Si (%)	96,9	97,8	96,3	99,8	94,8	97,1	98,3	95,0	97,8	98,2	96,2	96,6	96,6	98,1	94,4	94,3	98,8
	<b>Indicador (%)</b>	26,3	27,8	25,3	10,4	8,2	48,2	26,7	25,6	25,6	25,9	28,0	25,1	0,7	2,8	9,9	21,0	39,2
	Siempre o casi siempre en castellano (%)	51,2	46,2	54,6	78,3	74,6	26,4	49,5	53,8	47,4	49,2	49,9	58,1	97,3	92,6	77,3	53,0	32,7
7.2. Uso del euskera en los programas y aplicaciones informáticas más utilizados (indicador y respuestas del personal)	Con mayor frecuencia en castellano (%)	22,0	25,4	19,7	11,3	21,3	19,7	23,5	20,2	26,6	25,0	21,3	15,7	2,7	3,7	15,9	25,8	26,5
	Con la misma frecuencia en euskera y en castellano (%)	7,4	8,8	6,4	5,6	2,0	11,1	7,5	7,1	11,0	7,9	6,1	7,4	0,0	3,7	1,1	9,5	9,6
	Con mayor frecuencia en euskera (%)	9,2	10,2	8,5	0,0	0,9	19,4	9,9	7,5	5,8	9,0	12,4	6,0	0,0	0,0	1,1	7,8	14,3
	Siempre o casi siempre en euskera (%)	10,2	9,4	10,8	4,8	1,2	23,2	9,7	11,4	9,1	9,0	10,3	12,9	0,0	0,0	4,5	3,9	17,0
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 5.2.2. Gestión del personal

**Tabla 54.** Indicadores lingüísticos de la gestión del personal, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		Indicadores del resto del sector público									Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal								
		TOTAL	Entidad de la que depende			Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera				
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
4.1. Lengua utilizada en la documentación para la gestión de personas	Solo en euskera (%)	14,7	12,9	15,3	14,8	10,5	21,8												
	En bilingüe (%)	34,3	55,1	27,2	17,8	19,3	40,5												
	En euskera + en bilingüe (%)	48,9	68,0	42,5	32,5	29,8	62,3												
8.2. Lengua en la que se ha recibido la formación en los últimos 12 meses (indicador y respuestas del personal)	Indicador (%)	24,4	31,8	19,8	15,3	6,7	41,1	29,4	17,4	24,3	27,2	24,1	20,0	3,7	3,3	14,0	23,2	33,0	
	Solo en castellano (%)	56,5	46,3	62,8	68,7	82,4	31,7	50,9	64,2	54,1	54,3	58,0	58,8	88,2	88,4	66,1	57,5	45,6	
	Más en castellano (%)	17,0	22,1	13,8	12,0	8,9	21,2	17,4	16,7	21,6	16,2	15,4	20,3	9,1	10,2	17,4	16,2	19,0	
	Tanto en castellano como en euskera (%)	9,3	7,9	10,1	9,1	8,4	13,0	10,1	8,0	10,7	8,8	8,8	8,9	2,8	1,2	13,0	13,0	8,1	
	Mas en euskera (%)	6,9	5,5	7,7	9,4	0,2	19,4	6,5	7,6	0,3	7,8	7,7	6,0	0,0	0,3	1,7	2,5	12,0	
	Solo en euskera (%)	10,4	18,2	5,5	0,7	0,1	14,8	15,2	3,5	13,3	12,9	10,1	5,9	0,0	0,0	1,9	10,8	15,2	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
4.2. Lengua utilizada en la documentación de los cursos de formación	Solo en euskera (%)	10,5	2,8	13,6	0,0	9,9	26,8												
	En bilingüe (%)	42,7	66,8	33,3	20,0	24,4	57,1												
	En euskera + en bilingüe (%)	53,2	69,6	46,9	20,0	34,3	83,9												

### 5.2.3. Relaciones externas

**Tabla 55.** Indicadores lingüísticos de la relación con otras administraciones públicas y entidades privadas, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal									
			Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera				
								Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
9.2. Lengua de los documentos remitidos a otras instituciones públicas	Solo en euskera (%)	27,1	28,6	26,3	5,3	8,6	46,5	28,9	21,5	20,5	33,2	26,1	25,7	1,7	0,9	5,0	20,2	38,8
	En bilingüe (%)	36,0	45,7	30,6	33,3	23,4	35,8	38,4	32,0	37,6	35,6	36,3	36,5	14,7	13,0	28,3	41,4	38,0
	En euskera + en bilingüe (%)	63,2	74,3	56,9	38,6	32,0	82,3	67,3	53,5	58,1	68,8	62,4	62,3	16,4	13,9	33,3	61,5	76,8
9.4. Lengua de comunicaciones orales con otras instituciones públicas	En euskera (%)	52,3	58,8	48,6	29,3	29,6	73,7	56,3	46,1	48,3	59,0	54,5	40,2	0,4	1,9	14,0	47,7	70,9
10.2. Lengua de los documentos remitidos a entidades privadas	Solo en euskera (%)	14,3	15,1	13,9	0,9	5,1	26,0	16,4	10,4	9,6	14,9	16,6	11,3	0,0	0,4	4,7	16,3	20,1
	En bilingüe (%)	17,0	22,3	14,6	8,7	11,0	19,9	20,6	11,8	18,0	14,9	15,7	21,4	2,5	14,1	13,9	12,3	22,5
	En euskera + en bilingüe (%)	31,2	37,4	28,5	9,5	16,1	46,0	37,0	22,1	27,6	29,8	32,2	32,7	2,5	14,6	18,6	28,6	42,6
10.4. Lengua de comunicaciones orales con entidades privadas	En euskera (%)	30,8	34,3	29,0	17,5	16,4	45,1	32,5	28,2	29,1	30,9	33,6	26,0	0,1	1,9	7,6	28,9	43,4
11.2. Lengua de documentos enviados a otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	Solo en euskera (%)	12,5	12,8	12,4	0,7	3,8	23,8	14,4	8,1	7,7	11,8	15,6	11,3	0,0	0,1	2,4	17,8	16,6
	En bilingüe (%)	23,7	31,0	20,4	4,8	16,4	28,9	27,2	17,8	23,5	19,2	22,8	29,5	2,6	15,4	17,1	18,3	31,4
	En euskera + en bilingüe (%)	36,2	43,7	32,8	5,4	20,2	52,6	41,6	25,9	31,2	31,0	38,4	40,8	2,6	15,5	19,5	36,1	48,0
11.4. Lengua de comunicaciones orales con otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	En euskera (%)	33,7	37,4	31,9	14,1	20,4	51,2	36,1	29,7	34,5	36,0	36,2	27,2	0,2	1,8	9,2	30,6	47,0

## 5.2.4. Gestión lingüística y seguimiento de los planes de euskera

**Tabla 56.** Indicadores del seguimiento del plan de euskera realizado por directivos y personal responsable, del nivel de integración del plan de euskera en la gestión en la institución y del grado de participación del personal, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal										
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera				
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien
5.1. ¿La entidad cuenta con un plan del uso del euskera?		47,0	60,1	42,6	25,7	21,4	75,0											
5.2. Seguimiento del plan de uso del euskera por parte de los miembros de la junta directiva de la entidad	Sí, asisten a reuniones establecidas	58,9	66,4	55,3	100,0	54,8	50,2											
	Sí, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores	40,0	41,6	39,2	100,0	11,2	42,0											
	Sí, participan en la reflexión sobre mejoras y medidas correctoras	53,1	56,0	51,7	100,0	11,2	60,5											
	Sí, participan en el diseño del plan de uso	46,3	41,6	48,5	50,0	11,2	61,7											
5.3. Número de personas que participan en el seguimiento (personas de la junta directiva)	Cuántas (indicador)	48,5	45,9	49,8	50,5	43,8	51,9											
5.4 eta 5.5. Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión institucional	En qué medida (indicador)	65,6	57,9	68,2	49,9	65,7	77,7											
14.4. En este periodo de planificación, ¿en qué nivel has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	40,4	44,4	37,8	46,7	21,8	53,6	44,1	35,7	30,2	40,6	46,3	33,8	8,3	8,3	28,5	39,3	50,9
	Mucho (%)	9,9	9,5	10,2	15,3	4,5	15,5	9,7	10,5	6,6	10,0	10,6	10,4	0,0	2,9	9,6	8,2	12,3
	Bastante (%)	30,5	34,9	27,6	31,4	17,3	38,1	34,4	25,2	23,6	30,6	35,7	23,4	8,3	5,4	18,9	31,1	38,6
	Poco (%)	28,9	30,4	27,9	30,3	29,8	25,3	25,5	33,1	28,4	29,9	26,2	32,6	11,5	29,7	27,5	30,1	30,3
	Nada (%)	15,2	14,1	15,9	15,2	22,0	9,3	13,8	17,3	9,6	12,4	16,8	19,8	42,5	32,9	23,3	15,3	8,3
	La entidad no ha llevado a cabo ninguna iniciativa para la normalización del uso del euskera (%)	8,1	5,1	10,1	6,6	15,7	4,4	9,0	6,9	12,9	11,8	5,9	4,3	13,0	6,1	13,9	8,3	6,3
	No he tenido la oportunidad de participar en iniciativas para la normalización del uso del euskera (%)	7,4	6,0	8,3	1,2	10,7	7,4	7,7	7,0	18,9	5,4	4,8	9,4	24,7	23,0	6,9	6,9	4,2
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Fuente: Siadeco, 2022.

## 5.2.5. Lengua de creación y criterios lingüísticos

**Tabla 57.** Indicadores de la lengua de creación, la estandarización de documentos y los criterios lingüísticos, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal											
			Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera						
								Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien		
12.2. Lengua de creación del trabajo escrito	Solo en euskera (%)	22,9	26,4	20,5	6,1	7,7	35,4	25,3	19,3	20,6	25,3	24,2	20,0	0,0	0,5	5,9	18,7	33,6		
	En bilingüe (%)	20,0	22,7	18,2	8,2	11,0	27,5	22,4	14,9	23,5	19,5	19,3	20,2	1,6	4,6	11,3	18,6	26,2		
	En euskera + en bilingüe (%)	42,9	49,1	38,7	14,3	18,7	62,8	47,7	34,2	44,1	44,8	43,6	40,3	1,6	5,0	17,2	37,3	59,9		
5.6. Documentos estandarizados en procedimientos administrativos (%) (indicador)		44,0	49,6	42,0	27,3	33,8	57,5													
5.7. Documentos estandarizados en las relaciones con la ciudadanía (%) (indicador)		63,2	64,5	62,8	46,7	56,0	77,0													
5.8. ¿La institución tiene establecidos los Criterios para el uso de las Lenguas Oficiales?		58,1	84,9	48,6	22,9	35,6	74,1													
5.9. ¿Existe en la entidad personal técnico de normalización del euskera o personas responsables de los temas de euskera?		57,3	64,4	54,8	48,6	46,3	67,8													
13.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	69,1	71,4	67,5	67,9	57,5	79,3	72,1	64,1	58,0	66,0	73,7	71,5	53,6	54,8	63,4	66,2	74,8		
	Mucho (%)	20,0	21,6	19,0	6,6	10,8	31,3	22,5	16,8	11,5	14,8	22,1	27,8	17,1	12,8	17,6	11,5	24,7		
	Bastante (%)	49,0	49,8	48,5	61,3	46,7	48,0	49,6	47,3	46,5	51,3	51,6	43,7	36,5	41,9	45,8	54,8	50,1		
	Poco (%)	20,3	19,4	20,8	25,3	24,4	15,6	18,5	23,2	25,0	22,0	17,3	20,4	31,4	29,1	22,7	25,3	15,8		
	Nada (%)	7,0	6,0	7,7	5,2	10,7	4,9	6,2	8,5	14,6	7,7	5,5	4,3	12,5	10,3	6,8	5,6	6,8		
	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	3,6	3,2	3,9	1,7	7,3	0,2	3,3	4,2	2,4	4,3	3,5	3,8	2,6	5,9	7,1	3,0	2,7		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	77,6	81,6	75,1	67,9	66,5	87,0	81,6	71,8	80,7	77,1	79,9	71,0	61,4	63,2	66,8	75,8	84,4		
	Mucho (%)	38,6	41,6	36,7	21,9	27,5	51,2	41,1	34,6	40,0	44,5	36,7	33,6	26,4	20,0	17,2	20,6	54,2		
	Bastante (%)	39,0	40,0	38,4	46,0	39,0	35,8	40,5	37,2	40,7	32,6	43,2	37,4	35,0	43,2	49,6	55,2	30,2		
	Poco (%)	9,1	7,7	10,1	20,5	10,9	6,5	7,0	12,5	2,2	9,0	9,5	13,8	11,4	9,2	16,3	15,0	5,0		
	Nada (%)	1,7	0,5	2,4	4,8	2,9	1,2	0,7	2,9	0,0	0,7	0,3	7,0	12,0	8,1	2,8	0,0	0,2		
	No los conozco (%)	11,5	10,2	12,5	6,9	19,7	5,2	10,8	12,8	17,2	13,2	10,3	8,1	15,2	19,5	14,1	9,2	10,3		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

## 5.2.6. Valoración de la evolución del uso del euskera

**Tabla 58.** Valoración de la evolución del uso del euskera, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		Indicadores del resto del sector público										Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal							
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Género		Grupo de edad			Conocimiento de euskera						
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución que ha tenido el uso del euskera en la entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (%) Muy positivo + positivo	56,8	61,9	53,4	37,3	38,8	74,5	59,2	53,1	50,6	49,7	59,3	67,3	49,8	44,3	47,7	58,3	61,0	
	Indicador (%) Muy negativo + negativo	12,7	12,0	13,1	20,1	15,2	8,7	10,4	15,9	19,0	12,0	13,0	9,8	8,5	10,9	10,0	13,9	13,7	
	Muy negativo (%)	2,1	2,1	2,0	0,3	2,8	1,4	2,4	1,5	4,0	1,3	2,1	1,5	1,1	0,0	1,5	2,4	2,5	
	Negativo (%)	10,6	9,9	11,1	19,8	12,4	7,3	8,0	14,4	15,0	10,7	10,9	8,3	7,4	10,9	8,5	11,5	11,2	
	Ni negativo ni positivo (%)	30,5	26,1	33,5	42,6	46,0	16,8	30,4	31,0	30,3	38,3	27,7	22,8	41,7	44,8	42,4	27,8	25,3	
	Positivo (%)	43,8	48,7	40,6	32,1	33,4	50,9	44,4	43,3	42,0	35,1	46,8	53,1	46,7	37,2	39,9	48,5	43,9	
	Muy positivo (%)	13,0	13,2	12,8	5,2	5,4	23,6	14,8	9,8	8,6	14,6	12,5	14,2	3,1	7,1	7,8	9,8	17,1	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
14.2. ¿Por qué? (respuestas del personal)	Se ha hecho mucho (%)	23,1	23,7	22,6	0,4	9,3	44,0	28,2	15,4	13,2	24,1	22,7	30,6	8,7	12,1	11,2	18,0	30,6	
	Se ha hecho bastante (%)	36,5	40,9	33,6	37,2	35,5	31,0	33,8	40,6	40,3	32,6	37,0	39,8	28,2	34,7	47,9	42,0	32,6	
	Se ha hecho menos de lo debido (%)	19,6	19,1	19,9	30,4	24,1	12,1	17,3	22,8	20,3	21,0	23,1	10,9	6,2	18,0	13,9	19,7	22,5	
	Se ha hecho demasiado (%)	1,4	1,0	1,6	9,5	0,0	1,2	1,1	1,7	0,9	1,7	0,3	2,0	0,0	0,0	2,4	2,0	1,2	
	Ns/Nc (%)	19,4	15,3	22,2	22,5	31,2	11,7	19,6	19,5	25,2	20,6	16,9	16,8	56,9	35,3	24,6	18,3	13,1	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

## 5.2.7. Nivel de euskera del personal

**Tabla 59.** Nivel de euskera del personal del resto del sector público, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), ámbito de incidencia y género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal.

		TOTAL		Indicadores del resto del sector público						Género, grupo de edad y conocimiento de euskera del personal											
				Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia				Género		Grupo de edad				Conocimiento de euskera					
				Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Mujer	Hombre	<=35 años	36-45 años	46-55 años	>55 años	Nada	Algunas palabras	Algo	Bastante bien	Bien		
15.1 ¿Cuál es el nivel más alto de euskera que tienes acreditado, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas?	A1	1,6	1,8	1,5	0,3	2,1	1,2	1,6	1,6	1,6	0,3	0,9	1,5	4,2	5,0	5,5	2,4	2,3	0,2		
	A2	2,5	2,4	2,5	0,0	3,9	1,4	1,6	3,6	3,6	2,2	1,4	2,6	4,7	3,4	2,5	10,6	2,6	0,0		
	B1	4,9	3,3	6,0	10,2	7,5	2,6	4,1	6,2	6,2	1,6	5,0	6,4	1,9	0,0	1,7	15,5	6,7	2,0		
	B2	17,5	15,5	18,8	29,9	19,4	15,9	18,3	16,5	16,5	14,9	19,3	18,5	13,3	0,0	0,0	26,0	36,1	10,7		
	C1-EGA-Euskaltzaindia D	45,3	52,0	40,9	31,0	23,2	64,1	52,2	35,0	35,0	58,5	53,4	45,2	25,2	0,0	0,0	8,0	34,4	72,3		
	C2-Euskaltzaindia B	4,0	4,8	3,5	4,9	0,8	5,8	4,1	4,0	4,0	4,1	3,9	4,1	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	7,9	
	Ninguno	17,7	13,2	20,7	22,8	32,4	6,8	13,2	24,4	24,4	16,1	10,3	15,2	36,4	82,4	73,7	27,6	14,2	2,0		
	Ns/Nc	6,4	7,0	6,1	0,8	10,7	2,3	4,9	8,6	8,6	2,3	5,8	6,5	10,1	9,2	16,6	10,0	3,4	4,8		
Total		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2023.

### 5.3. Indicadores generales

#### *Notas aclaratorias*

Para finalizar este apartado de indicadores lingüísticos, se presenta una última tabla, con tres indicadores generales: un indicador general para la lengua de servicio, otro para la lengua de trabajo, y finalmente un indicador general global. Estos indicadores se han obtenido realizando la media aritmética de los indicadores de cada apartado, sin ninguna ponderación, dando el mismo peso a todos los indicadores. Estos tres indicadores generales, calculados sobre todos los indicadores utilizados en la Evaluación final del VI periodo de planificación facilitan, de un modo más ágil y sencillo, una aproximación a las diferencias más notables según las variables analizadas. Los resultados de los tres indicadores se han calculado utilizando una escala del 0 % al 100 %. Por ejemplo, que el índice general fuera 0 %, significaría que el euskera no cuenta con ninguna presencia en la institución, ni como lengua de servicio, ni como lengua de trabajo. Si el dato fuera 100 %, la presencia del euskera estaría garantizada en un 100 %, tanto en la imagen de la entidad, en la relación con la ciudadanía y como lengua de trabajo.

#### *Resultados*

El indicador general del resto del sector público es de 58 %, con casi 27 puntos de diferencia entre la lengua de servicio (71 %) y la lengua de trabajo (44 %).

En las entidades dependientes del Gobierno Vasco, los tres indicadores reflejan valores más altos: el general es 64 %, la lengua de servicio 73 % y la lengua de trabajo 54 %. Por lo tanto, la diferencia entre la lengua de servicio y la lengua de trabajo es menor que en los datos generales, pero aun así, grande (casi 20 puntos).

En las entidades de Gipuzkoa, los indicadores son sensiblemente mayores a los de las entidades de Araba y de Bizkaia, tanto en la lengua de servicio como en la lengua de trabajo. En esta última, el indicador de Gipuzkoa (62 %) es más del doble del de Araba y Bizkaia (24%-25%).

**Tabla 60.** Índices generales de lengua de servicio y lengua de trabajo, según entidad de la que depende (Gobierno Vasco o resto), y ámbito de incidencia.

	Indicadores del resto del sector público					
	Total	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia		
		Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
<b>Lengua de servicio</b>	70,5	73,3	69,1	51,2	60,8	78,3
<b>Lengua de trabajo</b>	44,4	53,8	40,2	25,5	24,2	61,8
<b>Total</b>	58,1	64,1	55,4	39,0	43,4	70,4

## 6. Comparación de indicadores lingüísticos: entidades del resto del sector público y de la administración general

### *Notas aclaratorias*

En este apartado se comparan los datos de la Evaluación de las entidades del resto del sector público con los obtenidos en la Evaluación final del VI periodo de planificación en las instituciones de la administración general, para analizar las similitudes y diferencias existentes actualmente entre ambos tipos de entidades.

Los cuestionarios utilizados en ambos casos no han sido exactamente los mismos, pero las diferencias han sido mínimas, y la mayoría de las respuestas son perfectamente comparables.

En las tablas se pueden consultar todos los indicadores, pero la interpretación se limita a los indicadores (presumiblemente) más importantes.

### 6.1. Lengua de servicio

#### 6.1.1. Imagen de la entidad

En la mayoría de los elementos escritos asociados a la imagen de las entidades del resto del sector público (rotulación general, elementos de imagen corporativa, publicaciones en papel, anuncios en medios de comunicación) se puede afirmar que el uso del euskera está prácticamente generalizado –la suma del porcentaje de elementos solo en euskera y en bilingüe ronda el 90 %–, pero en general, es ligeramente inferior a la observada en las instituciones de la administración general.

También es algo menor la presencia del euskera en las páginas web y en las redes sociales y en las aplicaciones telemáticas de comunicación.

Sin embargo, en este apartado, entre ambos tipos de entidades, la mayor diferencia se observa en la información media ofrecida en euskera por las y los representantes de la entidad en los actos públicos y en las actividades dirigidas a la ciudadanía: en el resto del sector público, es 20 puntos inferior al de la administración general.

### 6.1.2. Comunicación con la ciudadanía

#### *Escrita*

En los escritos enviados a la ciudadanía, es mayor el uso del euskera en el resto del sector público (82 %) que en la administración general, con una diferencia de casi 9 puntos. En cambio, a la hora de responder a los documentos presentados en euskera por la ciudadanía, los índices de ambos son similares.

#### *Oral*

El personal de los puntos de atención al público del resto del sector público, en el saludo a la ciudadanía —tanto presencialmente como por teléfono—, utiliza algo más el euskera que el de la administración general (6 puntos de diferencia en el saludo presencial y 3 en el telefónico); entre el personal que no trabaja en centros de atención al público, en cambio, los datos de ambos ámbitos son muy similares.

Sin embargo, la respuesta en euskera a la demanda de euskera está menos garantizada en las entidades del resto del sector público (73 %) que en las instituciones de la administración general (81 %).

En los indicadores que miden la comunicación directa con la ciudadanía, tanto oral como escrita, en general, el uso medio del euskera es ligeramente superior en las entidades del resto del sector público que en las de la administración general.

## 6.2. Lengua de trabajo

### 6.2.1. Comunicación interna y herramientas de trabajo

#### *Escritos*

En los recursos para la información y/o la comunicación interna, existe una gran diferencia en el uso del euskera entre ambos ámbitos: en las entidades del resto del sector público, la utilización media del euskera es muy inferior a la de las instituciones de la administración pública (63 % y 88 % respectivamente); concretamente de 25 puntos. Y aunque no tan notable (es 8 puntos menor), también es menor el uso del euskera en las comunicaciones escritas internas (46 %).

#### *Orales*

Tanto en las reuniones de trabajo como en las relaciones entre compañeros y compañeros de trabajo, tanto presencial como telefónicamente, la utilización media del euskera es de alrededor de 3-4 puntos inferior.

#### *Programas informáticos y documentación de gestión y de formación*

El porcentaje medio de puestos de trabajo que tiene instaladas versiones en euskera de los programas informáticos se evalúa mediante la consulta a las personas interlocutoras de la entidad. Y ese dato, 15 % en el resto del sector público, es notablemente inferior al de la administración general (52 %). También en la documentación relativa a la gestión de personal y a la gestión de los cursos de formación, el uso medio del euskera en el resto del sector público (49 %), es inferior al de la administración general (53 %)

#### *Formación del personal*

En las sesiones formativas organizadas por la propia entidad, el indicador es ligeramente inferior en el resto del sector público (24 %), aunque la diferencia no supera los tres puntos.

### 6.2.2. Comunicaciones externas

#### *Escritas*

De media, el 63 % de los escritos y comunicaciones destinados a entidades de la administración pública se envían en euskera, algo menos que en las instituciones de la administración general (4,6 puntos)

La diferencia es más acusada en los escritos y comunicaciones que se envían a empresas privadas y a otro tipo de entidades (empresas aliadas, colaboradoras, empresas del grupo...), donde en el resto del sector público, el uso medio del euskera es 15-16 puntos inferior (31 % y 36 % respectivamente) al de la administración general (46 % y 52 % respectivamente).

### *Oral*

En la comunicación oral, el uso medio del euskera también es inferior en el resto del sector público, pero la diferencia es menor que en la escrita. Así, en la relación con entidades de la administración pública, la diferencia es de sólo 2 puntos, y con entidades privadas y otras entidades, de alrededor de 7 puntos.

#### **6.2.3. Lengua de creación**

La media del trabajo escrito creado en euskera (43 %) es 5 puntos inferior a la de la administración general (48 %).

#### **6.2.4. Criterios lingüísticos y técnico/a de euskera**

Las entidades del resto del sector público que tienen establecidos los criterios de uso de las lenguas oficiales suponen el 58 %, apenas 6 de cada 10. En la administración general, en cambio, prácticamente todas los tienen establecidos (95 %).

El porcentaje de trabajadores y trabajadoras que afirma conocer mucho o bastante los criterios lingüísticos de la entidad (69 %), es ligeramente superior al de la administración general (66 %).

Y si los cumplen, el 78 % afirma que mucho o bastante, similar al personal de la administración general (79 %).

#### **6.2.5. Valoración de la evolución del euskera y participación**

En cuanto a la valoración que el personal hace de la evolución del uso del euskera en la entidad, en general, no presenta grandes diferencias entre el personal del resto del sector público y el de la administración general; a pesar de ello, el personal del resto del sector público ofrece una visión algo más positiva (57 %) que el de la administración pública (54 %).

Y en relación al motivo de la valoración, las respuestas del personal del resto del sector público y de la administración general son muy similares: el 60 % del personal del resto del sector público afirma que se ha hecho mucho o bastante (57 % en la administración general) y el 20 % que se ha hecho menos de lo debido (19 % en la administración general).

La participación del personal en las iniciativas de promoción del euskera organizadas desde la propia entidad es 5 puntos superior entre el personal del resto del sector público (40 % mucho o bastante), que entre el personal de la administración general (35 %).

## EVALUACIÓN FINAL DEL VI PERIODO DE PLANIFICACIÓN PARA LA NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA: TABLA DE INDICADORES LINGÜÍSTICOS

### Indicadores de las entidades del resto del sector público y de las entidades de la administración pública general

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público					TOTAL	Indicadores de la administración pública general			
			Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia				Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:		
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Araba	
1.1.- Rotulación general de las edificaciones	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	4,9 90,1 95,0	4,7 86,7 91,5	5,0 91,2 96,2	2,6 90,6 93,1	2,0 92,3 94,3	9,3 90,1 99,4	10,9 87,9 98,8	0,1 99,9 100,0	0,1 99,4 99,4	11,9 86,4 98,4	28,1 71,6 99,7
1.2.- Elementos de la imagen corporativa de la entidad	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	18,1 71,7 89,8	21,2 74,1 95,3	17,0 70,9 87,9	2,6 76,4 79,0	27,5 57,2 84,7	10,4 84,1 94,5	14,5 83,5 98,0	1,0 98,8 99,8	0,1 99,7 99,8	13,5 81,7 95,3	41,1 58,8 99,9
1.3.- Publicaciones de la propia institución editadas en papel	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	6,9 86,0 92,9	0,0 97,9 97,9	8,9 82,6 91,5	12,1 69,6 81,7	9,4 82,4 91,8	7,5 86,6 94,0	12,2 79,8 92,0	7,3 90,4 97,7	5,2 82,6 87,7	14,1 73,0 87,0	17,0 80,1 97,2
1.4.- Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	10,1 78,0 88,1	3,9 93,5 97,5	11,8 73,8 85,6	0,0 86,2 86,2	15,5 69,4 85,0	10,3 76,0 86,3	21,5 71,1 92,6	14,1 71,8 85,9	11,9 87,0 98,9	8,4 86,9 95,4	56,5 32,5 89,1
1.5.- Noticias difundidas mediante medios de comunicación	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	11,4 57,3 68,7	5,1 76,7 81,8	12,7 53,3 66,0	0,0 63,1 63,1	13,6 54,8 68,4	16,1 47,8 63,9	15,0 61,3 76,3	5,3 82,5 87,8	14,5 80,4 94,9	9,9 49,5 59,5	35,5 52,4 87,9
1.6.- Actos públicos	En euskera (%)	53,8	59,0	52,5	35,3	42,9	66,2	71,3	65,5	62,1	73,0	77,1
1.7.- Páginas web y tramitaciones telemáticas	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	4,2 88,8 93,0	0,0 94,3 94,3	5,6 87,0 92,6	2,6 62,7 65,3	9,4 87,3 96,7	2,0 95,4 97,4	3,2 94,6 97,8	0,0 98,3 98,3	0,0 99,0 99,0	3,6 93,9 97,6	7,6 89,1 96,8
1.8.- Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación	Solo en euskera (%) En bilingüe (%) <b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	16,3 69,0 85,3	6,2 84,8 90,9	19,9 63,5 83,4	6,9 49,8 56,7	30,9 58,9 89,8	11,8 72,6 84,3	15,5 75,6 91,1	12,2 75,3 87,5	20,0 58,0 78,0	7,0 92,0 99,0	29,1 62,5 91,6
2.1. y 2.2.- Actividades dirigidas a la ciudadanía	En euskera (%)	67,8	55,0	69,9	58,4	60,3	83,4	88,2	96,6	93,0	87,2	79,7
2.3. y 2.4.- Cursos dirigidos a la ciudadanía	En euskera (%)	52,4	40,8	54,6	5,0	60,5	59,4	56,4	72,8	61,0	31,9	65,0

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público						Indicadores de la administración pública general							
			Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			TOTAL	Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa				
1.2. Documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía	Solo en euskera (%)	13,0	18,4	9,1	9,8	3,7	10,7	13,0	7,9	4,3	7,3	28,6				
	En bilingüe (%)	68,8	63,4	72,7	64,3	64,5	78,6	60,2	69,0	54,2	59,5	59,2				
	En euskera + en bilingüe (%)	81,8	81,7	81,8	74,1	68,2	89,3	73,2	77,0	58,5	66,8	87,9				
1.3. Lengua utilizada para responder a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía	Solo en euskera (%)	64,0	63,8	64,1	72,7	48,9	68,8	61,8	58,6	59,1	57,1	71,0				
	En bilingüe (%)	24,5	26,7	22,9	22,0	30,8	20,2	25,0	31,3	24,4	26,6	20,6				
	En euskera + en bilingüe (%)	88,5	90,5	87,1	94,6	79,8	89,0	86,7	89,9	83,5	83,8	91,7				
Puestos de recepción	2.3. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	73,9	71,9	74,6	49,0	42,2	91,7	68,2	62,9	47,6	64,8	82,7			
	2.4. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	43,6	50,5	41,5	11,6	17,0	55,4	39,9	33,9	23,2	35,7	52,2			
	2.6. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	74,1	81,6	71,6	49,2	37,3	91,2	70,7	66,7	47,1	69,0	83,4			
	2.7. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	39,7	53,1	35,2	11,8	16,8	47,1	41,4	39,5	23,3	37,7	53,0			
No son puestos de recepción	3.2. Lengua utilizada en la atención presencial hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	64,6	68,7	61,5	33,8	55,2	76,2	63,6	64,3	41,4	60,1	82,2			
	3.3. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención presencial	En euskera (%)	42,8	43,9	42,0	25,0	37,3	52,0	42,3	37,9	23,6	37,4	61,5			
	3.5. Lengua utilizada en la atención telefónica hasta que la ciudadanía explicita la lengua a utilizar	En euskera (%)	67,0	70,3	64,1	27,5	55,4	82,1	65,7	65,3	40,3	64,0	87,6			
	3.6. Lengua de respuesta por parte de la ciudadanía en la atención telefónica	En euskera (%)	43,9	45,1	42,8	16,7	33,6	57,5	39,8	37,5	21,2	36,5	58,7			

		Indicadores del resto del sector público							Indicadores de la administración pública general				
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			TOTAL	Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:			
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	
4.1. Respuesta ofrecida por la entidad a la solicitud en euskera	En euskera (%)	72,7	78,2	69,3	57,5	60,5	83,0	80,5	77,2	65,4	81,8	91,8	
	Le pido que me hable en castellano (%)	11,4	7,3	14,0	22,7	16,0	9,2	6,1	5,2	9,4	6,9	2,7	
	Le pido que me hable en euskera, aunque yo conteste en castellano (%)	12,3	10,9	13,2	17,9	19,3	4,0	13,9	15,4	20,2	16,4	4,5	
	En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero/a que sabe euskera (%)	3,4	3,1	3,6	6,2	5,4	0,7	2,9	4,9	6,8	1,8	0,1	
	En la entidad no existe un protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda	1,6	1,0	2,0	0,7	3,2	1,0	2,1	3,4	4,1	1,7	0,8	
	No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía (%)	67,2	73,4	63,3	46,4	51,4	82,8	67,8	61,8	49,4	67,0	88,4	
	Otros (%)	4,0	4,2	3,9	6,1	4,7	2,4	7,1	9,3	10,2	6,2	3,6	
4.2. Comportamiento del personal sin capacitación para atender a la ciudadanía en euskera	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Solo en euskera (%)	23,5	22,6	23,9	10,9	21,0	31,8	22,7	30,3	1,0	13,4	48,0	
	En bilingüe (%)	41,3	55,4	36,9	25,4	41,3	35,5	42,4	55,4	39,5	41,9	33,9	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	64,8	78,0	60,7	36,3	62,3	67,3	65,1	85,7	40,5	55,3	82,0	
	Solo en euskera (%)	18,6	7,1	22,3	0,9	11,3	40,9	17,2	21,4	0,0	8,8	40,2	
	En bilingüe (%)	44,3	79,2	33,0	48,0	30,9	31,8	70,7	73,9	84,6	69,3	58,7	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	62,8	86,3	55,3	48,8	42,2	72,7	87,9	95,3	84,6	78,1	98,9	
3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Solo en euskera (%)	21,2	23,5	19,5	5,2	5,2	36,8	23,2	16,2	6,1	15,0	55,5	
	En bilingüe (%)	25,9	28,5	24,1	22,9	17,4	31,9	25,4	25,0	15,7	27,2	26,2	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	47,1	52,0	43,6	28,1	22,6	68,7	48,6	41,3	21,8	42,2	81,7	
3.2. Herramientas de información y/o comunicación interna	Solo en euskera (%)	7,5	12,0	6,0	0,0	2,2	10,3	23,4	13,5	0,0	15,9	51,5	
	En bilingüe (%)	55,0	81,9	46,5	50,0	19,0	65,9	55,1	72,8	65,2	50,0	29,9	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	62,5	94,0	52,6	50,0	21,2	76,2	78,5	86,3	65,2	65,8	81,4	
5.2. Lengua de los documentos escritos de las reuniones de trabajo	Solo en euskera (%)	22,2	27,3	18,5	4,9	3,7	35,6	25,1	17,4	7,3	18,3	56,3	
	En bilingüe (%)	23,9	26,2	22,3	37,6	16,3	26,2	28,9	37,1	20,3	27,3	27,4	
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	46,1	53,6	40,8	42,4	20,0	61,9	54,0	54,5	27,6	45,6	83,7	
6.1. Lengua oral de las reuniones de trabajo	En euskera (%)	34,5	35,6	33,8	17,2	13,9	59,2	38,3	32,1	14,9	30,2	72,1	
6.2. Lengua utilizada en las relaciones presenciales entre compañeros/as	En euskera (%)	41,2	45,5	38,5	28,1	22,4	59,3	44,0	40,6	22,1	38,1	73,4	

		Indicadores del resto del sector público							Indicadores de la administración pública general					
		<b>TOTAL</b>	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			<b>TOTAL</b>	Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:				
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa		
6.3. Lengua utilizada en las comunicaciones telefónicas entre compañeros/as	En euskera (%)	41,6	46,3	38,5	26,4	22,2	60,1	44,5	41,1	21,7	38,5	74,7		
3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos	% puestos en los que están instaladas versiones en euskera	14,6	17,4	13,7	0,0	5,7	28,2	51,6	41,8	91,6	26,8	66,6		
7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos?	Si (%)	96,9	97,8	96,3	99,8	94,8	97,1	96,1	98,8	95,0	95,0	95,9		
7.2. Uso del euskera en los programas y aplicaciones informáticas más utilizados (índicador y respuestas del personal)	Indicador (%)	26,3	27,8	25,3	10,4	8,2	48,2	27,5	26,9	9,8	20,3	53,8		
	Siempre o casi siempre en castellano (%)	51,2	46,2	54,6	78,3	74,6	26,4	46,4	43,9	70,9	55,1	15,7		
	Con mayor frecuencia en castellano (%)	22,0	25,4	19,7	11,3	21,3	19,7	25,2	28,9	22,0	24,9	24,1		
	Con la misma frecuencia en euskera y en castellano (%)	7,4	8,8	6,4	5,6	2,0	11,1	10,3	11,3	5,3	8,6	16,4		
	Con mayor frecuencia en euskera (%)	9,2	10,2	8,5	0,0	0,9	19,4	8,1	7,3	0,6	6,5	17,2		
	Siempre o casi siempre en euskera (%)	10,2	9,4	10,8	4,8	1,2	23,2	10,0	8,5	1,2	4,9	26,7		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
4.1. Lengua utilizada en la documentación para la gestión de personas	Solo en euskera (%)	14,7	12,9	15,3	14,8	10,5	21,8	10,1	6,8	0,0	6,1	27,2		
	En bilingüe (%)	34,3	55,1	27,2	17,8	19,3	40,5	70,1	90,3	61,0	65,0	67,0		
	En euskera + en bilingüe (%)	48,9	68,0	42,5	32,5	29,8	62,3	80,2	97,1	61,1	71,1	94,3		
	Indicador (%)	24,4	31,8	19,8	15,3	6,7	41,1	26,9	25,1	16,5	18,0	52,2		
8.2. Lengua en la que se ha recibido la formación en los últimos 12 meses (índicador y respuestas del personal)	Solo en castellano (%)	56,5	46,3	62,8	68,7	82,4	31,7	50,8	54,5	63,9	60,8	19,9		
	Más en castellano (%)	17,0	22,1	13,8	12,0	8,9	21,2	17,6	17,3	17,7	16,7	19,2		
	Tanto en castellano como en euskera (%)	9,3	7,9	10,1	9,1	8,4	13,0	14,2	11,9	11,1	15,3	16,6		
	Más en euskera (%)	6,9	5,5	7,7	9,4	0,2	19,4	8,0	6,0	3,2	3,8	20,5		
	Solo en euskera (%)	10,4	18,2	5,5	0,7	0,1	14,8	9,4	10,4	4,1	3,3	23,7		
4.2. Lengua utilizada en la documentación de los cursos de formación	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
	Solo en euskera (%)	10,5	2,8	13,6	0,0	9,9	26,8	13,2	8,0	13,7	4,7	30,6		
	En bilingüe (%)	42,7	66,8	33,3	20,0	24,4	57,1	64,4	82,1	26,2	73,9	63,9		
9.2. Lengua de los documentos remitidos a otras instituciones públicas	En euskera + en bilingüe (%)	53,2	69,6	46,9	20,0	34,3	83,9	77,6	90,1	39,9	78,6	94,5		
	Solo en euskera (%)	27,1	28,6	26,3	5,3	8,6	46,5	23,4	15,8	6,7	14,8	52,5		
	En bilingüe (%)	36,0	45,7	30,6	33,3	23,4	35,8	44,4	61,8	35,8	45,3	35,4		
9.4. Lengua de comunicaciones orales con otras instituciones públicas	En euskera + en bilingüe (%)	63,2	74,3	56,9	38,6	32,0	82,3	67,8	77,6	42,5	60,1	87,9		
	En euskera (%)	52,3	58,8	48,6	29,3	29,6	73,7	54,0	48,9	26,6	50,1	79,4		

		TOTAL	Indicadores del resto del sector público						TOTAL	Indicadores de la administración pública general					
			Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Instituciones territoriales:		
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa						Diputaciones Forales y Juntas Generales, mancomunidades y ayuntamientos	Araba	Bizkaia
10.2. Lengua de los documentos remitidos a entidades privadas	Solo en euskera (%)	14,3	15,1	13,9	0,9	5,1	26,0	18,8	13,4	6,1	9,7	45,6			
	En bilingüe (%)	17,0	22,3	14,6	8,7	11,0	19,9	27,2	33,2	13,4	29,9	32,1			
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>31,2</b>	<b>37,4</b>	<b>28,5</b>	<b>9,5</b>	<b>16,1</b>	<b>46,0</b>	<b>46,0</b>	<b>46,6</b>	<b>19,4</b>	<b>39,7</b>	<b>77,7</b>			
10.4. Lengua de comunicaciones orales con entidades privadas	En euskera (%)	30,8	34,3	29,0	17,5	16,4	45,1	37,7	32,6	17,6	34,0	63,6			
11.2. Lengua de documentos enviados a otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	Solo en euskera (%)	12,5	12,8	12,4	0,7	3,8	23,8	16,5	12,2	5,7	8,7	40,9			
	En bilingüe (%)	23,7	31,0	20,4	4,8	16,4	28,9	35,8	40,6	20,8	38,7	40,7			
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>36,2</b>	<b>43,7</b>	<b>32,8</b>	<b>5,4</b>	<b>20,2</b>	<b>52,6</b>	<b>52,3</b>	<b>52,8</b>	<b>26,5</b>	<b>47,4</b>	<b>81,5</b>			
11.4. Lengua de comunicaciones orales con otras entidades (aliados, empresas del grupo, colaboradores...)	En euskera (%)	33,7	37,4	31,9	14,1	20,4	51,2	40,4	36,3	19,7	35,8	66,1			
5.1. ¿La entidad cuenta con un plan de normalización del uso del euskera?		47,0	60,1	42,6	25,7	21,4	75,0			Esta pregunta no se hizo en las entidades de la administración general					
5.2. Seguimiento del plan de uso del euskera por parte de los miembros de la junta directiva de la entidad	Sí, asisten a reuniones establecidas	58,9	66,4	55,3	100,0	54,8	50,2	81,2	70,2	90,4	93,2	89,1			
	Sí, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores	40,0	41,6	39,2	100,0	11,2	42,0	51,1	31,9	0,4	76,2	48,2			
	Sí, participan en la reflexión sobre mejoras y medidas correctoras	53,1	56,0	51,7	100,0	11,2	60,5	39,7	46,8	7,8	40,9	32,8			
	Sí, participan en el diseño del plan de uso	46,3	41,6	48,5	50,0	11,2	61,7	39,2	59,7	3,4	18,5	52,8			
5.3. Número de personas que participan en el seguimiento (personas de la junta directiva)	Cuántas (indicador)	48,5	45,9	49,8	50,5	43,8	51,9	42,1	46,7	14,1	53,4	47,6			
5.4 eta 5.5. Grado de integración de la gestión del euskera en la gestión institucional	En qué medida (indicador)	65,6	57,9	68,2	49,9	65,7	77,7	55,1	56,1	20,6	56,0	69,5			
12.2. Lengua de creación del trabajo escrito	Solo en euskera (%)	22,9	26,4	20,5	6,1	7,7	35,4	24,6	20,2	9,1	17,4	50,6			
	En bilingüe (%)	20,0	22,7	18,2	8,2	11,0	27,5	23,1	28,9	14,6	23,3	23,3			
	<b>En euskera + en bilingüe (%)</b>	<b>42,9</b>	<b>49,1</b>	<b>38,7</b>	<b>14,3</b>	<b>18,7</b>	<b>62,8</b>	<b>47,8</b>	<b>49,1</b>	<b>23,6</b>	<b>40,7</b>	<b>74,0</b>			

	TOTAL	Indicadores del resto del sector público						TOTAL	Indicadores de la administración pública general					
		Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			Gobierno Vasco (100%)	Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
		Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			
5.6. Documentos estandarizados en procedimientos administrativos (%) (indicador)	44,0	49,6	42,0	27,3	33,8	57,5	70,7	79,5	61,9	64,3	71,9			
5.7. Documentos estandarizados en las relaciones con la ciudadanía (%) (indicador)	63,2	64,5	62,8	46,7	56,0	77,0	76,4	81,8	60,4	80,7	77,1			
5.8. ¿La institución tiene establecidos los Criterios para el uso de las Lenguas Oficiales?	58,1	84,9	48,6	22,9	35,6	74,1	95,0	100,0	99,1	90,2	95,3			
5.9. ¿Existe en la entidad personal técnico de normalización del euskera o personas responsables de los temas de euskera?	57,3	64,4	54,8	48,6	46,3	67,8						Esta pregunta no se realizó en las entidades de la administración general		
13.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	69,1	71,4	67,5	67,9	57,5	79,3	66,0	66,4	63,6	60,4	74,2		
	Mucho (%)	20,0	21,6	19,0	6,6	10,8	31,3	14,9	12,4	9,9	13,8	21,4		
	Bastante (%)	49,0	49,8	48,5	61,3	46,7	48,0	51,1	54,1	53,7	46,6	52,8		
	Poco (%)	20,3	19,4	20,8	25,3	24,4	15,6	26,9	29,5	29,0	30,4	19,1		
	Nada (%)	7,0	6,0	7,7	5,2	10,7	4,9	5,4	2,9	5,8	7,2	4,8		
	La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos (%)	3,6	3,2	3,9	1,7	7,3	0,2	1,8	1,1	1,6	2,0	1,9		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	77,6	81,6	75,1	67,9	66,5	87,0	78,8	76,0	69,1	76,7	89,7		
	Mucho (%)	38,6	41,6	36,7	21,9	27,5	51,2	32,3	26,5	20,7	28,1	52,6		
	Bastante (%)	39,0	40,0	38,4	46,0	39,0	35,8	46,5	49,5	48,4	48,6	37,1		
	Poco (%)	9,1	7,7	10,1	20,5	10,9	6,5	12,6	15,6	17,9	13,5	6,6		
	Nada (%)	1,7	0,5	2,4	4,8	2,9	1,2	0,9	0,7	1,0	1,5	0,3		
	No los conozco (%)	11,5	10,2	12,5	6,9	19,7	5,2	7,6	7,7	12,1	8,3	3,4		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución que ha tenido el uso del euskera en la entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (%) Muy positivo + positivo	56,8	61,9	53,4	37,3	38,8	74,5	53,5	46,9	40,0	50,9	73,2		
	Indicador (%) Muy negativo + negativo	12,7	12,0	13,1	20,1	15,2	8,7	12,1	12,1	13,3	14,2	7,0		
	Muy negativo (%)	2,1	2,1	2,0	0,3	2,8	1,4	2,5	1,8	2,7	3,4	1,5		
	Negativo (%)	10,6	9,9	11,1	19,8	12,4	7,3	9,6	10,3	10,6	10,8	5,5		
	Ni negativo ni positivo (%)	30,5	26,1	33,5	42,6	46,0	16,8	34,4	41,0	46,7	34,9	19,8		
	Positivo (%)	43,8	48,7	40,6	32,1	33,4	50,9	43,7	41,2	36,6	42,3	53,0		
	Muy positivo (%)	13,0	13,2	12,8	5,2	5,4	23,6	9,7	5,7	3,3	8,6	20,2		
14.2. ¿Por qué? (respuestas del personal)	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
	Se ha hecho mucho (%)	23,1	23,7	22,6	0,4	9,3	44,0	19,9	13,0	8,8	17,8	37,2		
	Se ha hecho bastante (%)	36,5	40,9	33,6	37,2	35,5	31,0	36,9	38,7	36,6	37,8	33,3		
	Se ha hecho menos de lo debido (%)	19,6	19,1	19,9	30,4	24,1	12,1	19,0	21,5	19,8	22,5	10,8		
	Se ha hecho demasiado (%)	1,4	1,0	1,6	9,5	0,0	1,2	1,4	1,2	2,7	0,8	1,3		
	Ns/Nc (%)	19,4	15,3	22,2	22,5	31,2	11,7	22,8	25,7	32,1	21,0	17,4		
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

		Indicadores del resto del sector público						Indicadores de la administración pública general					
		TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			TOTAL	Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:			
			Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	
14.4. En este periodo de planificación, ¿en qué nivel has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad? (indicador y respuestas del personal)	Indicador (mucho + bastante) (%)	40,4	44,4	37,8	46,7	21,8	53,6	35,4	29,3	28,7	36,7	43,0	
	Mucho (%)	9,9	9,5	10,2	15,3	4,5	15,5	7,5	5,7	6,3	6,6	11,5	
	Bastante (%)	30,5	34,9	27,6	31,4	17,3	38,1	27,9	23,6	22,4	30,1	31,5	
	Poco (%)	28,9	30,4	27,9	30,3	29,8	25,3	36,3	37,5	31,2	38,2	36,3	
	Nada (%)	15,2	14,1	15,9	15,2	22,0	9,3	18,3	21,7	29,2	15,4	11,8	
	La entidad no ha llevado a cabo ninguna iniciativa para la normalización del uso del euskera (%)	8,1	5,1	10,1	6,6	15,7	4,4	2,3	2,5	3,0	2,2	1,4	
	No he tenido la oportunidad de participar en iniciativas para la normalización del uso del euskera (%)	7,4	6,0	8,3	1,2	10,7	7,4	7,7	9,0	7,9	7,5	7,6	
	Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	A1	1,6	1,8	1,5	0,3	2,1	1,2	Esta pregunta no se realizó en las entidades de la administración general					
	A2	2,5	2,4	2,5	0,0	3,9	1,4						
15.1. ¿Cuál es el nivel más alto de euskera que tiene acreditado, de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas?	B1	4,9	3,3	6,0	10,2	7,5	2,6						
	B2	17,5	15,5	18,8	29,9	19,4	15,9						
	C1-EGA-Euskaltzaindia D	45,3	52,0	40,9	31,0	23,2	64,1						
	C2-Euskaltzaindia B	4,0	4,8	3,5	4,9	0,8	5,8						
	Ninguno	17,7	13,2	20,7	22,8	32,4	6,8						
	Ns/Nc	6,4	7,0	6,1	0,8	10,7	2,3						
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0						

Fuente: Siadeco, 2023

### Indicadores del resto del sector público y de la administración pública general

	Indicadores del resto del sector público						Indicadores de la administración pública general					
	TOTAL	Entidad de la que depende		Ámbito de incidencia			TOTAL	Gobierno Vasco Departamentos + Organismos autónomos	Instituciones territoriales:			
		Gobierno Vasco (100%)	Resto	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	
Lengua de servicio	70,5	73,3	69,1	51,2	60,8	78,3	73,1	73,5	64,2	69,6	81,7	
Lengua de trabajo	44,4	53,8	40,2	25,5	24,2	61,8	53,6	55,8	31,7	46,8	77,5	
Total	58,1	64,1	55,4	39,0	43,4	70,4	63,8	65,1	48,8	58,8	79,7	

Fuente: Siadeco, 2023

## 7. Conclusiones

### 7.1. Universo de estudio y muestreo

#### Dimensión: 220 entidades y alrededor de 13 mil personas trabajadoras

En las entidades del resto del sector público de la CAV se ha realizado una evaluación similar a la realizada en las instituciones de la administración pública. Este sector está integrado por entidades de distinta naturaleza jurídica: sociedades mercantiles, fundaciones, entidades públicas de derecho privado y otras entidades sin ánimo de lucro. El universo de estas entidades está formado por 218 entidades, generadoras de alrededor de 13.200 empleos. En la definición del universo no se han utilizado los mismos criterios que en la Evaluación final del V periodo de planificación, y ha incluido a un número mayor de entidades.

#### Muestra: 84 entidades y 1.298 personas trabajadoras

La evaluación no se ha extendido al universo, sino a una muestra representativa de entidades. Se ha realizado un muestreo estratificado según el área de influencia y el tamaño de la entidad. Posteriormente los datos se han ponderado según las mismas variables utilizadas para diseñar la muestra.

Los datos se han obtenido de dos fuentes de información: las personas interlocutoras de la entidad y el personal trabajador. En la evaluación han participado en total 84 entidades y se ha encuestado a 1.298 personas trabajadoras

### 7.2. Competencia lingüística

#### Competencia lingüística: en general, similar a la de la administración pública, pero baja en las entidades de Bizkaia

Casi tres cuartas partes (73 %) de las personas trabajadoras declaran hablar euskera y/o escribir en euskera bien o bastante bien. A menor edad, mayor conocimiento de euskera. Pero se observan grandes diferencias de un territorio a otro. En Gipuzkoa, nueve de cada diez son capaces de expresarse en euskera, pero en Araba el 62 % y en Bizkaia aún menos, algo más de la mitad (53 %).

#### En los puestos de atención al público el conocimiento de euskera es mayor

Distinguiendo al personal según trabaje en un puesto de atención al público o no, se observa que en los puestos de atención al público es 15 puntos superior el porcentaje de personas con conocimiento de euskera; el 86 % afirma hablar euskera bien o bastante bien. En la administración general, el conocimiento de euskera del personal en puestos de atención es menor (81 %) y también la diferencia entre el personal que trabaja en un puesto de atención al público y el que no lo hace (10 puntos)

## 7.3. Lengua de servicio

### IMAGEN

#### **En los elementos escritos de la imagen de la entidad se cuida el uso del idioma**

La mayoría de las entidades (90 %) presentan en euskera la rotulación, los elementos de la imagen corporativa, las publicaciones, las páginas web y los elementos escritos ligados a la imagen de la entidad, más en bilingüe que solo en euskera. La presencia del euskera es ligeramente menor en las redes sociales y en las aplicaciones digitales para la comunicación (85 %), y sobre todo, en las noticias difundidas a través de los medios de comunicación (69 %)

En general, en las entidades dependientes del Gobierno Vasco y en las de Gipuzkoa, es mayor el uso del euskera en los elementos ligados a la imagen de la entidad.

#### **El uso del euskera desciende mucho en la práctica oral**

En los actos públicos, casi la mitad de la información expuesta oralmente por las y los representantes institucionales o el personal técnico queda sin ser ofrecida en euskera, ya que en euskera se facilita el 54 % de la información. Más en Gipuzkoa (66 %) y en las entidades dependientes del Gobierno Vasco (59 %).

#### **En las actividades destinadas a la población, la oferta en euskera no está totalmente garantizada**

En las actividades organizadas por la entidad como exposiciones, conferencias, campañas y otras actividades, el indicador de la oferta en euskera es 68 %, por lo que el 32 % se ofrece sólo en castellano. En las entidades de Gipuzkoa es mayor la oferta de euskera (83 %), menor en cambio en las de Araba y Bizkaia (60 %). En los cursos ofrecidos a la población, la oferta en euskera es 16 puntos menor (52 %), si bien se debe tener en cuenta que sólo una de cada tres de estas entidades organiza cursos destinados a la ciudadanía (31 %)

## COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA

### Escrita

#### **El 69 % en bilingüe, el 13 % solo en euskera y solo en castellano, menos que en la administración pública**

En las entidades del resto del sector público, el 69 % de los documentos enviados a la población se envían en bilingüe y el 13 % solo en euskera. En total, el 82 % en euskera, 9 puntos por encima de la administración general. Solo en castellano, en estas entidades, el 18%; en la administración general, el 27 %.

#### **Se responde en euskera a la gran mayoría de los escritos remitidos en euskera (89 %)**

Casi dos de cada tres documentos presentados por la población en euskera se responden de media en euskera (64 %) y uno de cada cuatro (25 %) en bilingüe. Esos datos son mejores entre el personal que escribe bien euskera y el que cuenta con entre 36-45 años.

### Comunicación oral

#### **No está generalizado que la primera palabra a la ciudadanía sea en euskera**

A la hora de saludar a la ciudadanía, el personal de los puestos de atención al público, de media, saludan en euskera en un 74 %, tanto presencial como telefónicamente. Entre el personal que no trabaja en un puesto de atención al público, esa cifra es menor: 65 % presencialmente y 67 % por teléfono.

#### **El porcentaje de población que responde en euskera es similar al obtenido en la administración general: alrededor del 42 %.**

Tras escuchar el saludo o la primera palabra de trabajador o trabajadora, de media, entre el 40 % y el 43 % de la población responde en euskera.

#### **Con la población que desea recibir el servicio en euskera, el euskera se utiliza en el 73 %**

Cuando la lengua elegida por el o la ciudadana para dirigirse al personal es el euskera, el uso medio del euskera es del 73 %.

## 7.4. Lengua de trabajo

### Paisaje lingüístico interno, soportes comunicativos y lengua de los procedimientos administrativos

#### Dos terceras partes del paisaje lingüístico relacionado con el trabajo se halla en euskera

El paisaje lingüístico relacionado con el trabajo está en un 65 % en euskera: 41 % en bilingüe y 24 % solo en euskera. En las entidades dependientes del Gobierno es mayor la presencia del euskera (78 %), debido a que es mayor la presencia bilingüe (55 %). En las entidades de Gipuzkoa, es mayor el peso de los elementos solo en euskera (32 %) y menor, en cambio el de los bilingües (36 %)

#### En estas entidades son más las comunicaciones internas sólo en castellano que en las instituciones de la administración pública

La comunicación bilingüe representa el 44 % en el resto del sector público y el 71 % en la administración pública. Sólo en euskera, no hay tanta diferencia: 19 % en el resto del sector público y 17 % en la administración pública.

La mayoría de las entidades (72 %) no realiza un seguimiento sistemático del idioma utilizado en los procedimientos administrativos. Y las que lo hacen, utilizan de media el euskera en el 63 % de los procedimientos administrativos internos, en casi todos los casos junto con el castellano (55 %).

En el paisaje lingüístico asociado al trabajo y en las herramientas de información y comunicación internas, de media, dos terceras partes se halla en euskera (solo o en bilingüe); por lo tanto, en una tercera parte se realiza sólo en castellano.

### 7.4.1. Práctica escrita

#### El uso del euskera en la práctica escrita interna de la entidad es menor que en la administración general

Entre los textos y documentos internos que redacta el personal (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otras comunicaciones internas...), de media, el 46 % se tramita en euskera o en bilingüe (aproximadamente, la mitad de ellos solo en euskera y la otra mitad en bilingüe). En las entidades de Gipuzkoa (62 %) y entre el personal que afirma escribir bien en euskera (59 %), los datos son mejores; en ambos casos, se trabaja más solo en euskera.

Menos de la mitad de los documentos de las reuniones de trabajo se hallan en euskera (47 %): el 26 % en bilingüe y el 21 % solo en euskera.

Por lo tanto, en la práctica escrita interna de la entidad, predomina el uso exclusivo del castellano (alrededor del 53 %)

#### 7.4.2. Práctica oral

**El euskera se utiliza con compañeros y compañeras de trabajo casi tanto como en la administración general: 41 %.**

A la hora de hablar con compañeros y compañeras de trabajo, el uso medio del euskera es del 41 %; presencialmente o por teléfono, apenas se aprecian diferencias.

En las reuniones, el uso del euskera es algo menor, de media, el 35 %.

#### 7.4.3. Recursos informáticos

**A estas entidades no han llegado las versiones en euskera de los programas informáticos**

Las personas interlocutoras de las entidades, señalan que, de media, sólo en el 15 % de los puestos de trabajo hay instaladas versiones en euskera. Más en Gipuzkoa (28 %). Por otro lado, más de 7 de cada diez trabajadoras declaran utilizar aplicaciones que se encuentran (principalmente) en castellano

#### 7.4.4. Gestión y formación del personal

**Predomina el castellano, pero hay mucha diferencia de unas entidades a otras**

Casi la mitad (49 %) de la documentación ligada a la gestión del personal está en euskera, la mayor parte de ella en bilingüe (34 %). Más en Gipuzkoa (62 %) y mucho menos en Araba y en Bizkaia (30 %). También se observa una notable diferencia entre las entidades dependientes del Gobierno (68 %) y las restantes (49 %).

A la hora de difundir información sobre los cursos ofrecidos al personal, más de la mitad se hace en euskera (53 %), principalmente en bilingüe. Después, sin embargo, la mayoría de los cursos se llevan a cabo en castellano: sólo una de cada cuatro personas (27 %) ha recibido la formación en euskera. En las entidades de Gipuzkoa, el 47 %.

#### 7.4.5. Comunicación externa con instituciones públicas y con empresas privadas

**Por escrito, según el documento se envíe a otra entidad pública o a una empresa privada, el uso del euskera se reduce a la mitad**

La mayor parte de la documentación enviada a las administraciones públicas se envía en euskera (63 %); 27 % solo en euskera y 36 % en bilingüe. En cambio, solo la tercera parte de la documentación enviada a las empresas privadas (31 %) y a otras entidades (entidades colaboradoras, aliadas...) (36 %).

**También en el resto del sector público se utiliza más el euskera con personal de la administración pública que con compañeros y compañeras de trabajo**

Oralmente, con personal de la administración pública se utiliza el euskera en un 52 %, con empresas contratadas por la entidad en un 31 % y con otras entidades, en un 34 %. Con los compañeros y compañeras de trabajo, se utiliza menos que con el personal de la administración pública (11 puntos).

#### 7.4.6. Gestión lingüística y criterios

##### **Menos de la mitad cuenta con un plan de euskera**

Más de la mitad de las entidades del resto del sector público (53 %) no tiene aún un plan de normalización del uso del euskera. En Gipuzkoa, lo tienen tres de cada cuatro entidades (75 %), y también están bastante extendidos entre las entidades dependientes del Gobierno (60 %), pero entre las entidades radicadas en Araba y en Bizkaia sólo lo tienen el 25 % y el 21 % respectivamente.

Los miembros del consejo directivo participan en el seguimiento de más de la mitad de las entidades que disponen de un plan: en 6 de cada 10 entidades (59 %) participan en las reuniones, y en el 53 % participan en la reflexión sobre las mejoras y las medidas correctoras necesarias.

##### **El personal que no sabe euskera participa poco en las iniciativas de euskera**

En general, cuatro de cada 10 personas trabajadoras responden que han participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas desde la propia entidad: el 10 % mucho y el 31 % bastante. Sin embargo, hay una gran diferencia entre quienes saben y no saben euskera: han participado más de la mitad de las y los trabajadores capaces de hablar bien (51 %) y en cambio, sólo el 8 % de los que no saben euskera.

##### **En dos de cada tres entidades afirman que en la gestión de la entidad se tiene en cuenta la gestión del idioma**

Las personas representantes o interlocutoras de la entidad declaran que la gestión del euskera está integrada, de media, en un 65 % en el plan de gestión y en la gestión general de la entidad. Más en las entidades de Gipuzkoa (78 %).

##### **Menos de seis de cada diez tienen a una persona responsable de euskera**

El 57 % de las entidades cuenta con algún técnico o técnica de euskera o alguna persona responsable en cuestiones de euskera. Este porcentaje es superior en las entidades de Gipuzkoa (68 %) y en las dependientes del Gobierno Vasco (64 %).

##### **El dato relativo a la lengua de creación en euskera es 5 puntos inferior al de la administración pública**

De media, el 43 % de los documentos que el personal redacta en su trabajo, de los impresos de que cumplimenta, de los mensajes electrónicos que envía, etc. se crean en euskera: la mitad de ellos solo en euskera (23 %) y casi otros tantos en bilingüe (20 %). Teniendo en cuenta que el 73 % del personal afirma escribir bien o bastante bien en euskera, el idioma de creación es 30 puntos inferior al conocimiento de euskera. Pero entre unas y otras entidades se aprecian diferencias, y el porcentaje en que el euskera es lengua de creación supera la media en las entidades de Gipuzkoa (63 %), entre el personal capaz de escribir bien euskera (60 %), en las entidades dependientes del Gobierno (49 %) y entre las mujeres (48 %).

En la administración general, el dato relativo al euskera como lengua de creación es del 48 %, 5 puntos por encima del obtenido en el resto del sector público.

### Criterios lingüísticos

#### **Menos de seis de cada diez entidades tienen establecidos criterios lingüísticos**

Según las personas representantes de la entidad, el 58 % de las entidades del resto del sector público tiene establecidos los criterios de uso de los idiomas oficiales. Sin embargo, sí los tienen la mayoría de las entidades dependientes del Gobierno (85 %) y de las de Gipuzkoa (74 %).

Siete de cada 10 personas trabajadoras afirman conocer mucho (20 %) o bastante (49 %) los criterios que corresponden a su puesto de trabajo.

Y entre quienes afirman conocer dichos criterios, casi 9 de cada diez afirman cumplirlos (87 %).

### Nivel de estandarización de los documentos

De media, el 63 % de los documentos utilizados en la relación con la ciudadanía están estandarizados, y de los utilizados en los procedimientos administrativos internos, casi 20 puntos menos, el 44 %. En ambos casos, el porcentaje de documentos estandarizados en euskera es superior en Gipuzkoa y en las entidades dependientes del Gobierno.

#### **7.4.7. Valoraciones en torno a la evolución del uso del euskera**

#### **La mayoría del personal trabajador del resto del sector público también hace una valoración positiva del rumbo que ha tomado el uso del euskera**

Más de la mitad (57 %) valora positivamente la evolución del uso del euskera en su entidad, y muchos menos (17 %) negativamente. El resto (alrededor del 30 %) no ha realizado ninguna valoración, principalmente porque no dispone de información suficiente o porque el idioma más utilizado en su entidad no es ni el euskera ni el castellano, sino el inglés u otro idioma extranjero. El personal de las entidades radicadas en Gipuzkoa es más positivo (75 %), y según la edad, las y los mayores de 55 años (67 %). La mayoría considera que en su entidad se ha hecho bastante para promocionar el euskera (56 %) y el 20 % menos de los debido.

Quienes opinan que la evolución del euskera es positiva (57 %) destacan que ha mejorado la actitud hacia el euskera y que se ha avanzado en sensibilización y uso del idioma. En este sentido, destacan la incorporación de personal nuevo y de jóvenes.

Un grupo de trabajadoras y trabajadores señalan que las entidades deberían ofrecer opciones y facilidades para aprender euskera. Por lo tanto, parece que en algunas entidades ésta no se ofrece o que la oferta no satisface las necesidades o los deseos del personal. También han manifestado que se han reducido las posibilidades de estudiar euskera o que no se ofrecen las facilidades necesarias. Las personas que han realizado una valoración negativa de la evolución perciben falta de interés y/o actitudes

negativas hacia el euskera en la propia entidad. En algunos casos, incluso por parte de las directivas.

### **Valoración de la persona representante o técnica de euskera: logros y carencias de la última planificación**

#### **Logros:**

- Algunas personas subrayan la existencia o la puesta en marcha de planes estratégicos y de planes de gestión. Otras destacan haber obtenido el certificado Bikain o haberse presentado para obtenerlo.
- La alta presencia del euskera en la documentación de la entidad y en la comunicación interna.
- Que el personal tenga perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad, y los contratos, cláusulas lingüísticas.

#### **Carencias:**

- El uso limitado del euskera como lengua de trabajo y como lengua de creación.
- Necesidad de una mayor implicación del personal responsable.

#### **Retos:**

- Fomentar el euskera como lengua de trabajo y desarrollar Planes de Euskera
- Otros: fijar criterios lingüísticos, traducir los recursos informáticos y la documentación interna, los perfiles lingüísticos, recursos de formación...



## C. REPRESENTANTES INSTITUCIONALES

## INTRODUCCIÓN

En la Evaluación final del VI periodo de planificación se han recabado también datos relativos a representantes políticos de las instituciones públicas y a responsables de libre designación y personal directivo, mediante una encuesta. Es la primera vez que se lleva a cabo esta encuesta, con objeto de conocer el nivel de conocimiento y de utilización del euskera de las y los representantes institucionales, así como en qué medida conocen los criterios lingüísticos de su entidad y su opinión sobre el plan de euskera.

## 1. Objetivo

Recabar los siguientes datos lingüísticos de representantes políticos, personal directivo de libre designación y personal asesor de las instituciones públicas locales, territoriales y autonómicas de la CAV:

1. Competencia lingüística: capacidad para utilizar el euskera en la comunicación oral, y por escrito, para desempeñar sus funciones en la institución en euskera.
2. Uso del euskera: cuánto utiliza el euskera en la comunicación oral de la institución, y cuántos de los documentos utilizados se encuentran en euskera.
3. Grado de conocimiento y valoración de los criterios lingüísticos y del plan de euskera de la institución.
4. Esfuerzo realizado para promocionar el euskera y alcanzar los objetivos fijados en el plan de euskera de la institución.

## 2. Metodología

### 2.1. Universo y muestra de las instituciones analizadas

#### Gobierno Vasco

El universo de consejeros/as, viceconsejeros/as, directores/as, asesores/as y otros cargos de libre designación asciende a 213 personas, y se han obtenido 141 respuestas; por lo tanto, el nivel de respuesta es del 66 % y el margen de error  $\pm 4,81\%$  (para un nivel de confianza del 95 %)

#### Diputaciones forales

En la Diputación Foral de Araba, de las 37 personas representantes institucionales que integran el universo, han respondido 20 (margen de error de  $\pm 15,06\%$ ). En la Diputación Foral de Gipuzkoa, de 45 personas, han respondido 35 (margen de error de  $\pm 7,90\%$ ). Y en la Diputación Foral de Bizkaia el nivel de respuesta obtenido ha sido muy bajo, sólo han respondido 12 de las 38 personas que formaban el universo, y el nivel de representatividad de la muestra obtenida es excesivamente bajo. Por lo tanto, en este informe no se han podido reflejar los datos correspondientes a la Diputación Foral de Bizkaia.

También se ha intentado obtener datos de las Juntas Generales de los tres territorios históricos, pero sólo se han obtenido 18 respuestas.

#### Ayuntamientos

En total, en los 251 municipios de la CAV los cargos electos ascienden a 2.723 personas. Pero la muestra la han conformado los mismos municipios que han participado en la Evaluación final del VI periodo de planificación: es decir, todos los mayores de 5 mil habitantes y una muestra de los menores de 5 mil habitantes. En total, hemos tratado de obtener información de 129 ayuntamientos, a los que corresponden 1.709 personas electas. Y se ha obtenido información de 678. Con un nivel de respuesta del 59,7 %, el margen de error de la muestra respecto al universo del conjunto de los ayuntamientos de la CAV es de  $\pm 3,26\%$  (nivel de confianza del 95 %)

**Tabla 61.** Universo de representantes institucionales, muestra y margen de error

		Universo	Muestra	Margen de error (con un intervalo de confianza del 95%)	
		Abs,	Abs.	%	
<b>Gobierno Vasco</b>		213	141	± 4,81	
Diputaciones Forales	Diputación Foral de Araba	37	20	± 15,06	
	Diputación Foral de Gipuzkoa	45	35	± 7,90	
	Según zona sociolingüística	Zona SL 1 y 2 Zona SL 3 y 4	1.194 1.529	329 349	± 4,60 ± 4,61
<b>Ayuntamientos</b>	Según territorio histórico	Ayuntamientos de Araba	437	55	± 12,37
		Ayuntamientos de Bizkaia	1.300	351	± 4,47
		Ayuntamientos de Gipuzkoa	986	272	± 5,06
	Total ayuntamientos	2.723	678	± 3,26	

Fuente: Siadeco, 2023

## 2.2. Procedimiento metodológico

### Cuestionario:

Las respuestas se han obtenido a través de un cuestionario online.

### Contacto con los y las representantes institucionales:

Con cada institución se ha acordado si el envío del cuestionario a sus representantes y el seguimiento del trabajo de campo se hacía desde la propia institución o desde Siadeco. También si el cuestionario se enviaba de forma personalizada o a través de un enlace abierto –garantizando así el anonimato absoluto–.

### Ponderación de los datos:

En el caso de los Ayuntamientos, los datos de la muestra se han ponderado según la zona sociolingüística para calcular los datos generales de la CAV. Se han utilizado los siguientes índices de ponderación:

		Índice de ponderación
Zona sociolingüística	Zona sociolingüística 1 y 2	0.903629668.
	Zona sociolingüística 3 y 4	1.087730969.

### Momento de realización del trabajo de campo

El trabajo de campo se ha realizado entre diciembre de 2022 y marzo de 2023

### 3. Gobierno Vasco

#### 3.1. Perfil de las personas encuestadas

En total se han obtenido 141 respuestas (66 % del universo). En la siguiente tabla se muestran sus cargos según el género.

**Tabla 62.** Cargo y género de las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco participantes en el estudio

	Género					
	Mujer		Hombre		Total	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Consejero/a	1	1,5	3	4,0	4	2,8
Viceconsejero/a	9	13,6	14	18,7	23	16,3
Director/a	35	53,0	38	50,7	73	51,8
Asesor/a	16	24,2	17	22,7	33	23,4
Otros (Comisionado para la Ciencia, Tecnología e Innovación, delegados/as territoriales de Educación, Inspector/a General, Inspección de Educación, Jefe/a de Gabinete, Secretario/a General...)	5	7,6	3	4,0	8	5,7
Total	66	100,0	75	100,0	141	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

#### 3.2. Competencia lingüística oral y escrita

El 71 % de las y los representantes institucionales del Gobierno están capacitados para desempeñar su trabajo oral en euskera. También se les ha preguntado cómo se desenvuelven para desempeñar su trabajo escrito en euskera y el 46 % ha respondido que bien, y el 19 % bastante bien; en total, el 65 %.

**Tabla 63.** Conocimiento de euskera oral y escrito de las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco (%)

	Oral	Escrito
Nada	2,8	5,0
Unas palabras	7,8	7,8
Algo	18,4	22,0
Bastante bien	12,1	19,1
Bien	58,9	46,1
Total	100,0	100,0
N	141	141

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.3. Lengua utilizada en la actividad laboral

#### 3.3.1. Oralmente

Se le ha preguntado en qué medida habla en euskera en la actividad laboral de la institución, en una escala de 0 a 10, donde 0 es siempre en castellano y 10 siempre en euskera. Para facilitar la lectura de los resultados, se han utilizado tres intervalos:

- Principalmente en euskera**, con la suma de los porcentajes de los valores 7, 8, 9 y 10.
- Tanto en euskera como en castellano**, con los porcentajes de respuesta de los valores 4, 5 y 6.
- Principalmente en castellano**: con los porcentajes de respuesta de los valores 0, 1, 2 y 3.

Más de una tercera parte (36 %) de las personas representantes del Gobierno Vasco se expresa principalmente en euskera en sus relaciones laborales y una cuarta parte (26 %) utiliza el euskera tanto como el castellano. El restante 38 % principalmente en castellano.

**Tabla 64.** Representantes institucionales del Gobierno Vasco, según el idioma utilizado oralmente en su actividad laboral en la institución (%)

	%
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)	36,2
Tanto euskera como castellano (4,5,6)	26,2
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	37,6
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

El 58 % de las y los representantes capaces de hablar *bien* en euskera, habla principalmente en euskera. Este porcentaje es notablemente inferior (18 %) entre quienes han respondido que habla “bastante bien”, de los que casi la mitad (47 %) utiliza principalmente el castellano en sus relaciones orales.

**Tabla 65.** Idioma utilizado oralmente por las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco, según la competencia oral en euskera declarada (%)

	Competencia oral				Total
	Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)			17,6	57,8	36,2
Tanto euskera como castellano (4,5,6)		7,7	35,3	34,9	26,2
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	100,0	92,3	47,1	7,2	37,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	15	26	17	83	141

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.3.2. Por escrito

En relación con el uso escrito, se le pregunta cuántos de los documentos utilizados en su trabajo se encuentran en euskera, cuántos en bilingüe y cuántos en castellano. Para facilitar la lectura de los datos, también se han utilizado tres intervalos:

- Personas que trabajan principalmente con documentos solo en euskera o en bilingüe:** representantes institucionales en que la suma de los porcentajes de documentos solo en euskera y en bilingüe es superior al 65 %.
- Personas que trabajan tanto con documentos solo en euskera o en bilingüe como documentos solo en castellano:** la suma de los porcentajes de documentos solo en euskera y en bilingüe es de entre 35 % y 65 %.
- Personas que trabajan total o principalmente con documentos solo en castellano:** la suma de los porcentajes de documentos solo en euskera y en bilingüe es inferior al 35 %.

Cuatro de cada 10 representantes del Gobierno (39 %), en su trabajo utilizan principalmente (más del 65 %) documentos solo en euskera o en bilingüe. El 30 % utiliza principalmente (más del 65 %) documentos solo en castellano; el resto (29 %) utiliza de forma similar (eusker/bilingüe entre el 35 % y el 65 %) documentos sólo en castellano y documentos en euskera o en bilingüe.

**Tabla 66. Representantes institucionales del Gobierno Vasco, según la lengua utilizada en los documentos de trabajo (%)**

	%
Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	39,0
Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (eusker/bilingüe 35 %- 65 %)	29,1
Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)	29,8
Sin especificar	2,1
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

El 50 % de las y los representantes que afirman escribir bien en euskera, utiliza mayormente documentos que están solo en euskera o en bilingüe; en el otro extremo, el 19 % utiliza principalmente documentos solo en castellano.

**Tabla 67.** Lengua utilizada en los documentos de trabajo por las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco, según la competencia escrita en euskera declarada (%)

	Competencia escrita				Total
	Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	25,0	29,0	37,0	50,0	39,9
Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (eusker/bilingüe 35 %- 65 %)	12,5	25,8	40,7	31,3	29,7
Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)	62,5	45,2	22,2	18,8	30,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	16	31	27	64	138

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.3.3. Comparecencias públicas

Algo más de la tercera parte (36 %) de las y los representantes del Gobierno que participan en comparecencias públicas utiliza principalmente el euskera; casi otra tercera parte (31 %) utiliza tanto el euskera como el castellano y el resto (34 %), mayormente el castellano. El dato positivo es que el 56 % de las personas que saben hablar bien euskera, utiliza principalmente el euskera. El negativo, en cambio, que el 57 % de las personas que lo hablan bastante bien, utiliza principalmente el castellano en las comparecencias públicas.

**Tabla 68.** Idioma utilizado en las comparecencias públicas por las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco, según su conocimiento de euskera (solo quienes realizan comparecencias públicas N=118 83,7 %)

	Competencia oral				Total
	Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)			14,3	55,6	35,6
Tanto euskera como castellano (4,5,6)		20,0	28,6	38,9	30,5
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	100,0	80,0	57,1	5,6	33,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	12	20	14	72	118

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.3.4. Indicadores de uso del euskera

En este apartado, a partir de las respuestas de las y los representantes institucionales, se han calculado unos indicadores similares a los calculados con los datos del personal de las instituciones públicas. Las preguntas planteadas a ambos colectivos no son iguales, por lo que los datos no son directamente comparables. Lo que sí es similar es el modo en que se calcula el indicador. Y el indicador facilita la comparación de resultados, —entre instituciones, o entre períodos de medición—.

#### **Uso oral:**

El índice de uso del euskera en las relaciones laborales orales de las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco es del 50 %. Este indicador se calcula en función de la puntuación que corresponde a cada valor (escala de 0 a 10) y del porcentaje que ha obtenido. Así, si el 100 % de las y los representantes respondiera 5 (en una escala de 0 a 10), el índice sería del 50 %. Si la mitad de las y los representantes respondiera 10, y la otra mitad 0, el índice también sería del 50 %. Y si la mitad de las y los representantes respondiera 5 y la otra mitad 0, el índice sería del 25 %.

#### **Documentos utilizados en el trabajo escrito de la institución:**

De media, el 45 % de los documentos utilizados por las y los representantes del Gobierno se encuentran solo en castellano, el 40 % en bilingüe y el 15 % solo en euskera.

#### **Comparecencias públicas**

El índice medio de uso del euskera en las comparecencias públicas de las y los representantes del Gobierno Vasco es del 50 %.

**Tabla 69. Indicadores lingüísticos de las y los representantes institucionales del Gobierno Vasco**

		% medio
Índice de utilización del euskera oral en la actividad laboral de la institución		49,79
¿Cuántos de los documentos utilizados en el trabajo se encuentran solo en castellano, solo en euskera y en bilingüe?	Solo en castellano (%)	44,91
	Solo en euskera (%)	14,86
	Bilingüe (%)	40,23
	Total %	100,00
Utilización del euskera en las comparecencias públicas (en una escala de 0 a 10)		50,17

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.4. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera

Más de la mitad de los y las representantes del Gobierno (55 %) afirman tener bastante conocimiento del plan de euskera de su institución y otro 11 % afirma conocerlo mucho.

Respecto a la valoración que realizan del plan de euskera, el 60 % lo valora positivamente y otro 11 % muy positivamente. Esa valoración positiva se debe a que se considera que la institución ha realizado un esfuerzo grande o bastante grande (“ha hecho mucho o bastante”). Cuanto mejor se conoce el plan de euskera, más positiva es la valoración. Los datos se reflejan en las siguientes tablas:

**Tabla 70.** Nivel de conocimiento del plan de euskera de las y los representantes del Gobierno Vasco (%)

	%
Mucho	11,3
Bastante	55,3
Poco	28,4
Nada	2,8
Sin determinar	2,1
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 71.** Valoración del plan de euskera de las y los representantes del Gobierno Vasco, según su nivel de conocimiento del mismo (%)

		¿En qué medida conoce el plan de euskera de su institución?					Total
		Mucho	Bastante	Poco	Nada	Sin determinar	
¿Cómo valora el plan de euskera de la institución?	Muy positivamente	50,0	9,0				10,6
	Positivamente	37,5	79,5	40,0			59,6
	Ni positiva, ni negativamente	6,3	9,0	12,5		33,3	9,9
	Negativamente		1,3	2,5			1,4
	Ns/Nc	6,3	1,3	45,0	100,0	66,7	18,4
Total		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N		16	78	40	4	3	141

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 72.** Razón de la valoración realizada por las y los representantes del Gobierno Vasco sobre el plan de euskera, según la valoración realizada (%) (solo entre quienes han valorado el plan N=115 - 81,6 %)

		¿Cómo valora el plan de euskera de la institución?				Total
		Muy positivamente	Positivamente	Ni positiva, ni negativamente	Negativamente	
¿Por qué?	Porque se ha hecho mucho	80,0	28,6			31,3
	Se ha hecho bastante	20,0	65,5	14,3		52,2
	No se ha hecho lo suficiente		1,2	21,4	50,0	4,3
	Ns/Nc		4,8	64,3	50,0	12,2
Total		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.5. Valoración de la evolución del euskera en la institución

El 72 % de las y los representantes institucionales considera que la evolución del euskera en el Gobierno Vasco en los últimos 5 años ha sido positiva. Sólo un 1 % opina que ha sido negativa. Sin embargo, el 27 % ha respondido que “ni positiva ni negativa” (14 %) o no se ha posicionado (13 %).

**Tabla 73.** Valoración de las y los representantes del Gobierno Vasco de la evolución del euskera en la institución en los últimos 5 años (%)

	%
Muy positiva	16,3
Positiva	56,0
Ni positiva, ni negativa	14,2
Negativa	0,7
Ns/Nc	12,8
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

Las principales razones, señaladas mediante una pregunta abierta, por las que las y los representantes valoran positiva o negativamente la evolución del euskera en el Gobierno Vasco en los últimos 5 años son las siguientes:

#### A. Quienes realizan una valoración muy positiva o positiva:

1. Se ha comprobado que si las y los representantes políticos dan ejemplo y muestran un comportamiento proactivo, se puede avanzar mucho.

*“Cuando los y las responsables políticos establecemos criterios lingüísticos desde el principio, y damos ejemplo, la gente responde bien y las dinámicas de trabajo empiezan a euskaldunizarse”*

2. En el Gobierno ha aumentado mucho el nivel de conocimiento de euskera y el uso también está aumentando, especialmente el uso oral

*“En el Gobierno, el conocimiento de euskera ha aumentado muy considerablemente, y el uso del euskera también es cada vez mayor”*

*“Cada vez se utiliza más en oral como en escrito”*

*“Cada vez se utiliza más el euskera en la comunicación entre el personal, así como se ha pasado a elaborar prácticamente toda la documentación en bilingüe”*

*“Entre compañeros y compañeros ha aumentado mucho el uso oral”*

*“Cada vez hacemos más reuniones en euskera”*

*“Cada vez utilizamos más y mejor el euskera con las empresas que nos prestan servicios”*

*“Porque el número de personas que utilizan de manera habitual el euskera ha aumentado considerablemente”*

*“En el Departamento, sobre todo en la relación oral, ha aumentado mucho el uso del euskera”*

### 3. Cada vez hay mayor voluntad

*“He observado buena disposición por parte del personal con un mínimo conocimiento de euskera a utilizarlo”*

*“En el Departamento hay un mejor clima de trabajo en torno al euskera”*

### 4. Se están dando pasos para convertir el euskera en lengua de trabajo.

*“Porque la mayoría de las veces los documentos se crean originalmente en euskera. La primera palabra también es en euskera”*

*“Cada vez escribimos más textos en euskera, sin enviarlos a traducir”*

### 5. Porque se hace un gran esfuerzo

*“Porque a pesar de las dificultades que se observan en el entorno, se trabaja la sensibilización y se llevan a cabo numerosas y variadas iniciativas”*

*“La Dirección de Migración y Asilo es nueva, así que valoro muy positivamente que desde el principio tenga plan de euskera”*

*“Hemos integrado dentro del plan de gestión del organismo las actividades que vamos poniendo en marcha derivadas del plan de euskera de manera que se vayan incluyendo de forma natural en nuestro qué hacer”*

*“Se ha conseguido el certificado Bikain”*

*“Porque se ha trabajado mucho y bien, aunque echo de menos más impacto, ya que la lengua de trabajo continúa siendo el castellano, por ejemplo, a la hora de hacer órdenes, resoluciones o decretos”*

*“Porque cada vez se lleva a cabo una actividad más consciente a favor del euskera”*

*“Porque el trabajo de las y los técnicos de euskera ha sido muy bueno”*

*“Nuestro Departamento es una isla comparada con el resto. Pero diría que hemos dado grandes e importantes pasos”*

## B. Quienes realizan una valoración ni positiva ni negativa:

### 1. No observar un avance suficiente

*"Creo que la situación es muy similar"*

*"En mi entorno, entre las y los cargos públicos, no ha aumentado el uso. Intento hablar en euskera con los que saben euskera, pero en el grupo hay personas que no lo dominan y tendemos a hablar en castellano. Es verdad que con el personal técnico, cada vez hablo más en euskera"*

*"La situación está estancada"*

*"Se han llevado a cabo actuaciones, pero la evolución no es suficiente"*

*"Los planes, estrategias...que se recogen en papel son necesarios, pero para que la evolución del uso del euskera sea positiva, me parece más importante la actitud de cada persona hacia el euskera. Afortunadamente, gracias a los numerosos recursos de la administración para aprender euskera, muchos funcionarios y cargos tienen (tenemos) perfil lingüístico. A pesar de ello, muchos no están capacitados para trabajar en euskera (aunque tengan PL3)"*

### 2. Carecer de información y /o de criterio para realizar una valoración

*"Carezco de criterio para hacer una valoración"*

*"El no ser euskaldun me hace no tener una postura definida"*

### 3.6. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos

El 63 % de las y los representantes conoce bastante los criterios lingüísticos del Gobierno y el 14 % mucho. Poco o nada, alrededor del 20 %.

**Tabla 74.** Grado de conocimiento de las y los representantes del Gobierno Vasco de los criterios lingüísticos de la institución (%)

	%
Mucho	14,2
Bastante	63,1
Poco	17,7
Nada	1,4
Sin determinar	3,5
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

Una tercera parte (33 %) de los y las representantes del Gobierno afirma que éste garantiza totalmente los derechos lingüísticos de la población y 6 de cada 10 que los garantiza bastante.

**Tabla 75.** En opinión de las y los representantes del Gobierno Vasco, en su institución en qué medida se garantizan los derechos lingüísticos de la población (%)

	%
Totalmente	32,6
Bastante	60,3
Poco	2,8
Ns/Nc	4,3
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.7. Actitud proactiva hacia el uso del euskera

El 25 % afirma que, personalmente, se esfuerza mucho en utilizar el euskera siempre que le es posible y el 61 % que se esfuerza bastante. El 9 % apenas se esfuerza.

**Tabla 76.** Esfuerzo realizado por las y los representantes del Gobierno Vasco en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que les es posible (%) (solo quienes hablan bien/bastante bien euskera N=100 - 70,9 %)

	%
Mucho	25,0
Bastante	61,0
Poco	9,0
Ns/Nc	5,0
Total	100,0
N	100

Fuente: Siadeco, 2023

La cuarta parte de las y los representantes que no saben euskera (24 %), afirman que facilitan mucho que las personas a su alrededor lo utilicen, y casi la mitad (51 %) que lo facilitan bastante. Una de cada 10 (10 %), poco o nada.

**Tabla 77.** En qué medida facilitan que las personas a su alrededor utilicen euskera las y los representantes del Gobierno Vasco que no saben hablar euskera (%) (solo quienes no hablan nada euskera o lo hablan algunas palabras o algo N=41 - 29,1 %)

	%
Mucho	24,4
Bastante	51,2
Poco	9,8
Nada	2,4
Ns/Nc	12,2
Total	100,0
N	41

Fuente: Siadeco, 2023

Aproximadamente una cuarta parte de los y las representantes (24 %) se esfuerzan mucho en dar pautas que impulsen la utilización del euskera entre las personas y comunicaciones de las que son responsables. Más de la mitad, considera que se esfuerza bastante (53 %), y otro 14 % que se esfuerza poco.

**Tabla 78.** En qué medida se esfuerzan las y los representantes del Gobierno Vasco en que entre personas y comunicaciones de las que son responsables se alcancen los objetivos del plan de euskera, dando pautas que impulsen su utilización (%)

	%
Mucho	24,1
Bastante	52,5
Poco	13,5
Ns/Nc	9,9
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

Y por último, los porcentajes de representantes que afirman actuar de forma más o menos proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera también son similares: el 23 % actúa de forma muy proactiva, el 53 % de forma bastante proactiva y alrededor del 16 %, poco o nada proactiva.

**Tabla 79.** Representantes del Gobierno Vasco que declaran que, en general, actúan de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de la institución (%)

	%
Mucho	22,7
Bastante	53,2
Poco	15,6
Nada	0,7
Ns/Nc	7,8
Total	100,0
N	141

Fuente: Siadeco, 2023

### 3.8. Otras opiniones y aportaciones

Por último, en la pregunta abierta final del cuestionario se han recogido algunos comentarios realizados por los y las representantes del Gobierno Vasco, que a continuación se clasifican según su temática:

#### 1. Dificultades para cambiar los hábitos lingüísticos

*“La mayoría de los cargos y asesores que nos reunimos en la Dirección de la Viceconsejería sabemos euskera. Pero normalmente en las reuniones utilizamos el castellano”*

#### 2. Respecto al uso del inglés

*“En las comunicaciones escritas, yo siempre utilizo las dos lenguas y el inglés. En las conversaciones predomina el castellano. Intento que el euskera ocupe el primer lugar que le corresponde. Siempre. Gracias”*

#### 3. Del esfuerzo que se hace por el euskera, aún sin saber euskera

*“Cuando recibo documentos o correos en euskera utilizo el traductor automático para asegurarme que he entendido correctamente todos los términos. En los escritos que realizo que demandan un uso bilingüe utilizo el traductor automático, validando cuando es necesario el resultado con las personas de mi equipo que dominan el euskera o con los itzultzaires si fuera necesario. Cuando se trata de documentos legales o vinculantes, que ocurre menos veces, se ocupan otras personas de la traducción al euskera. “*

*“Intento dar todas las facilidades posibles para que quien quiera aprender pueda hacerlo, y me esfuerzo por comunicarme aunque mis conocimientos sean los que son (PL1) “*

#### 4. De la necesidad de adaptar los objetivos del plan de euskera

*“Sugiero que en la revisión del Plan de Normalización, adapten los objetivos a la elección libre de idioma por parte del usuario, huyendo de imposiciones normativas que perjudican la libre comunicación. “*

## 4. Diputación Foral de Araba y Diputación Foral de Gipuzkoa

### 4.1. Nivel de respuesta

Tal y como se ha indicado al exponer la metodología empleada en la realización de este estudio, en el caso de la Diputación Foral de Bizkaia, no se han obtenido las respuestas suficientes para que los datos resulten estadísticamente significativos. Por lo tanto, se han analizado y se presentan los datos de la Diputación Foral de Araba y de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de un modo individualizado.

Según la información facilitada por el personal técnico de euskera de las propias diputaciones, el universo de representantes institucionales está formado en la Diputación Foral de Araba por 37 personas, y en la Diputación Foral de Gipuzkoa por 45 personas. De la Diputación Foral de Araba se han recibido 20 respuestas (54,1 %) y de la de Gipuzkoa, 35 (77,8 %)

### 4.2. Perfil de las personas encuestadas

#### Cargos

**Tabla 80. Cargos** de las y los representantes institucionales de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa participantes en el estudio (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Diputado/a Foral	15,0	14,3
Director/a	65,0	82,9
Asesor/a	15,0	
Otros	5,0	2,9
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

Nota: en el caso de las diputaciones, el cuestionario on line se ha enviado a través del personal interlocutor de la propia institución, no de un modo personalizado. Siadeco no ha dispuesto de una lista nominal de personas a encuestar y no se ha podido obtener información sobre el sexo de las personas encuestadas.

### 4.3. Competencia lingüística oral y escrita

#### Diputación Foral de Araba

La cuarta parte de las y los representantes institucionales (25 %) están capacitados para desempeñar bien su trabajo oral en euskera; y el 30 % para desempeñar bien o bastante bien su trabajo escrito en euskera.

#### Diputación Foral de Gipuzkoa

Más de 8 de cada 10 (83 %) tienen un nivel de euskera adecuado para desempeñar bien su trabajo oral en euskera, y otro 11 % para desempeñarlo bastante bien. El grado de conocimiento para desempeñar las funciones escritas en euskera también es alto: el 77 % de las y los representantes se desenvuelve bien y otro 17 % bastante bien.

**Tabla 81.** Conocimiento de euskera oral y escrito de las y los representantes institucionales de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa (%)

	Diputación Foral de Araba		Diputación Foral de Gipuzkoa	
	Oral	Escrito	Oral	Escrito
Nada		5,0		
Unas palabras	20,0	20,0		2,9
Algo	55,0	45,0	5,7	2,9
Bastante bien		10,0	11,4	17,1
Bien	25,0	20,0	82,9	77,1
Total	100,0		100,0	100,0
N	20	20	35	35

Fuente: Siadeco, 2023

## 4.4. Lengua utilizada en la actividad laboral

### 4.4.1. Oralmente

#### Diputación Foral de Araba

La mayoría de sus representantes (78 %) utiliza principalmente el castellano en su actividad laboral en la institución. El 6 % afirma utilizar principalmente el euskera y el restante 17 % tanto el euskera como el castellano.

#### Diputación Foral de Gipuzkoa

La lengua utilizada por la mayoría en su actividad laboral es el euskera (78 %); el 16 % utiliza principalmente el castellano, y el restante 6 % tanto el euskera como el castellano.

**Tabla 82.** Idioma utilizado oralmente por las y los representantes institucionales de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa, según la competencia oral en euskera declarada (%)

		¿Cuál es su conocimiento de euskera para desempeñar su trabajo oral en euskera?				Total
		Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Diputación Foral de Araba	Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)				20,0	5,6
	Tanto euskera como castellano (4,5,6)		10,0		40,0	16,7
	Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	100,0	90,0		40,0	77,8
	Total	100,0	100,0		100,0	100,0
	N	4	11	0	5	20
Diputación Foral de Gipuzkoa	Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)				92,6	78,1
	Tanto euskera como castellano (4,5,6)			33,3	3,7	6,3
	Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)		100,0	66,7	3,7	15,6
	Total		100,0	100,0	100,0	100,0
	N	2	4	28	1	35

Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.4.2. Por escrito

##### Diputación Foral de Araba

El 37 % de sus representantes trabaja principalmente (más del 65 %) con documentos que se encuentran solo en euskera o en bilingüe. El 42 %, mayormente con documentos que se encuentran sólo en castellano (más del 65 %). Finalmente, el 21 % tanto con documentos en euskera o en bilingüe como con documentos sólo en castellano.

##### Diputación Foral de Gipuzkoa

El 74 % de sus representantes trabaja principalmente con documentos que se encuentran solo en euskera o en bilingüe, y el 14 % con tantos documentos en euskera como en castellano. El restante 11 % trabaja mayormente con documentos solo en castellano.

**Tabla 83.** Idioma utilizado en los documentos de trabajo por las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa, según la competencia escrita en euskera declarada (%)

		Competencia escrita				Total
		Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Diputación Foral de Araba	Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	60,0	12,5	50,0	50,0	36,8
	Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (eusker/bilingüe 35 %- 65 %)	20,0	12,5	50,0	25,0	21,1
	Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)	20,0	75,0		25,0	42,1
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	N	5	8	2	4	19
Diputación Foral de Gipuzkoa	Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	100,0	100,0	33,3	81,5	74,3
	Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (eusker/bilingüe 35 %- 65 %)			33,3	11,1	14,3
	Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)			33,3	7,4	11,4
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	N	1	1	6	27	35

Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.4.3. Comparecencias públicas

##### Diputación Foral de Araba

Así se distribuyen sus representantes según la lengua que utilizan en las comparecencias públicas:

- Siempre o casi siempre en euskera: 5 % de las y los representantes
- Tanto en euskera como en castellano: 17 %
- Siempre o casi siempre en castellano: 78 %

##### Diputación Foral de Gipuzkoa

- Siempre o casi siempre en euskera: 78 %
- Tanto en euskera como en castellano: 6 %
- Siempre o casi siempre en castellano: 16 %

**Tabla 84.** Idiomas utilizados en las comparecencias públicas por las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa, según su conocimiento de euskera (solo quienes realizan comparecencias públicas N=50 - 90,9 %) (%)

		Competencia oral				Total
		Nada/Unas palabras	Algo	Bastante bien	Bien	
Diputación Foral de Araba	Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)				20,0	5,6
	Tanto euskera como castellano (4,5,6)		10,0		40,0	16,7
	Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	100,0	90,0		40,0	77,8
	Total	100,0	100,0		100,0	100,0
	N	3	10		5	18
Diputación Foral de Gipuzkoa	Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)				92,6	78,1
	Tanto euskera como castellano (4,5,6)			33,3	3,7	6,3
	Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)		100,0	66,7	3,7	15,6
	Total		100,0	100,0	100,0	100,0
	N		2	3	27	32

Fuente: Siadeco, 2023

#### 4.4.4. Indicadores del uso del euskera

##### Diputación Foral de Araba

Aplicando misma la metodología utilizada para el cálculo de los indicadores lingüísticos del personal en la Evaluación final del VI periodo de planificación, se obtienen los siguientes resultados:

- Nivel medio de uso del euskera en las relaciones de trabajo orales de las y los representantes institucionales ..... 19 %
- En las comparecencias públicas ..... 21 %
- Media de la documentación utilizada solo en euskera o en bilingüe..... 45 %

##### Diputación Foral de Gipuzkoa

- Nivel medio de uso del euskera en las relaciones de trabajo orales de las y los representantes institucionales ..... 79 %
- En las comparecencias públicas ..... 78 %
- Media de la documentación utilizada solo en euskera o en bilingüe..... 73 %

**Tabla 85.** Indicadores lingüísticos de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa

		DF Araba % medio	DF Gipuzkoa % medio
Índice de utilización del euskera oral en la actividad laboral de la institución		18,50	79,71
¿Cuántos de los documentos utilizados en el trabajo se encuentran solo en castellano, solo en euskera y en bilingüe?	Solo en castellano (%) Solo en euskera (%) Bilingüe (%) Total %	54,68 6,37 38,95 100,00	26,77 28,66 44,57 100,00
Utilización del euskera en las comparecencias públicas (en una escala de 0 a 10)		21,10	78,13

Fuente: Siadeco, 2023

## 4.5. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera

### Diputación Foral de Araba

El 60 % de sus representantes afirma conocer bastante el plan de euskera y el 10 % conocerlo mucho. La mayoría lo valora positivamente: el 30 % muy positivamente y otro 30 % positivamente. Y se valora positivamente debido al avance que se observa en la normalización del euskera. Los datos se muestran en las siguientes tablas.

### Diputación Foral de Gipuzkoa

La mayoría de sus representantes (54 %) posee una mínima información sobre el plan de euskera, pero el 34 % posee poca información, y el 9 % ninguna. Sin embargo, la mayoría lo valora positivamente: el 26 % muy positivamente y otro 46 % positivamente. Y también esa valoración positiva es debida al avance en la normalización lingüística.

**Tabla 86.** Nivel de conocimiento del plan de euskera de su institución de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho	10,0	2,9
Bastante	60,0	54,3
Poco	25,0	34,3
Nada		8,6
Sin determinar	5,0	
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 87.** Valoración del plan de euskera de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Muy positivamente	30,0	25,7
Positivamente	30,0	45,7
Ni positiva, ni negativamente	15,0	5,7
Negativamente		5,7
Muy negativamente	5,0	
Ns/Nc	20,0	17,1
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 88.** Valoración del plan de euskera, según su nivel de conocimiento del mismo (%)

		¿En qué medida conoce el plan de euskera de su institución?					Total
		Mucho	Bastante	Poco	Nada	Sin determinar	
Diputación Foral de Araba	Muy positivamente	50,0	41,7				30,0
	Positivamente		50,0				30,0
	Ni positiva, ni negativamente	50,0		40,0			15,0
	Muy negativamente			20,0			5,0
	Ns/Nc		8,3	40,0		100,0	20,0
	Total	100,0	100,0	100,0		100,0	100,0
	N	2	12	5		1	20
Diputación Foral de Gipuzkoa	Muy positivamente		36,8	16,7			25,7
	Positivamente	100,0	63,2	25,0			45,7
	Ni positiva, ni negativamente			8,3	33,3		5,7
	Negativamente			8,3	33,3		5,7
	Ns/Nc			41,7	33,3		17,1
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
	N	1	19	12	3		35

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 89.** Razón de la valoración realizada sobre el plan, según la valoración realizada (%) (solo entre quienes han valorado el plan N=45 - 61,6 %)

		¿Cómo valora el plan de euskera de la institución?					Total
		Muy positivamente	Positivamente	Ni positiva, ni negativamente	Negativamente	Muy negativamente	
Diputación Foral de Araba	Porque se ha hecho mucho	16,7		33,3			12,5
	Se ha hecho bastante	83,3	100,0	33,3			75,0
	No se ha hecho lo suficiente					100,0	6,3
	Ns/Nc			33,3			6,3
	Total	100,0	100,0	100,0		100,0	100,0
	N	6	6	3		1	16
Diputación Foral de Gipuzkoa	Porque se ha hecho mucho	77,8	68,8				62,1
	Se ha hecho bastante	22,2	31,3	50,0			27,6
	Se ha hecho demasiado				100,0		6,9
	Ns/Nc			50,0			3,4
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0
	N	9	16	2	2		29

Fuente: Siadeco, 2023

## 4.6. Valoración de la evolución del euskera en la institución

### Diputación Foral de Araba

La mitad de sus representantes (50 %) considera que la evolución del euskera en la Diputación Foral de Araba en los últimos 5 años ha sido positiva, y otro 10 % muy positiva. Solo el 5 % realiza una valoración negativa. Se debe tener en cuenta que el 20 % no ha respondido a esta pregunta.

### Diputación Foral de Gipuzkoa

Más de dos terceras partes de sus representantes (69 %) valora positivamente la evolución del euskera en la Diputación Foral de Gipuzkoa, y otro 17 % muy positivamente. El 6 % tiene una opinión negativa, valoran negativamente la evolución.

**Tabla 90.** Valoración de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa de la evolución del euskera en su institución en los últimos 5 años (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Muy positiva	10,0	17,1
Positiva	50,0	68,6
Ni positiva, ni negativa	15,0	2,9
Negativa	5,0	5,7
Ns/Nc	20,0	5,7
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

A continuación, se ofrecen las principales razones que ofrecen las y los representantes de las diputaciones en torno a su valoración positiva o no del uso del euskera en los últimos 5 años:

### Diputación Foral de Araba

#### A. Quienes realizan una valoración muy positiva o positiva:

1. La favorable evolución del conocimiento y del uso del euskera

*“La presencia del euskera ha aumentado”*

*“Tanto los funcionarios como cargos públicos están aumentando el uso del euskera, siendo las nuevas generaciones las que mayor conocimiento tienen”*

*“Cada vez más presente en el día a día”*

2. El adecuado grado de ejecución del plan de euskera

*“Adecuado cumplimiento del Plan de Euskera”*

#### B. Quienes no realizan una valoración positiva

1. Dificultades para utilizar el euskera en el trabajo escrito

*“No hay prácticamente expedientes en euskera. Por dos motivos: la ciudadanía no se dirige a la institución en euskera, solo un pequeño porcentaje. Y los funcionarios prefieren hacer los informes en castellano”*

2. Bajo nivel de uso oral

*“Cumplimos con lo que establece la ley pero por ejemplo en atención presencial, reuniones,... no se utiliza el euskera”*

## Diputación Foral de Gipuzkoa

### A. Quienes realizan una valoración muy positiva o positiva:

1. En la institución cada vez está más interiorizado que el euskera requiere políticas transversales

*“Porque la plantilla y la dirección va comprendiendo poco a poco que la política lingüística se debe abordar de un modo transversal. Que cada departamento tiene su responsabilidad en la revitalización lingüística”*

*“Más allá de una política transversal, las reivindicaciones sociales a favor del uso del euskera están cada vez más integradas en la institución y en las personas que la componen, y se favorecen”*

*“Cada vez somos más los que trabajamos principalmente en euskera. Cuando nosotros, las y los diputados, hablamos en euskera, directivos y trabajadores/as también hablan en euskera. Si nosotros hablamos en castellano, todos y todas en castellano. Depende en gran medida de nosotros”*

*“Porque estamos consiguiendo superar las resistencias internas”*

2. El conocimiento y el uso de euskera es cada vez mayor, incluso como lengua de trabajo

*“En un 95 %, los consejos de gobierno los hacemos en euskera, y hace pocos años no era así. Entre el personal político y las y los trabajadores ha aumentado mucho la normalización del euskera”*

*“La mayoría del personal está capacitado para trabajar en euskera”*

*“Cada vez más gente utiliza el euskera como lengua de trabajo, en sus relaciones cotidianas, en las reuniones, en los correos...”*

*“Cada vez se escriben más documentos sólo en euskera”*

*“En la Diputación Foral de Gipuzkoa se prioriza mucho el euskera, es una especie de oasis en comparación con otros territorios o ámbitos”*

*“Por un lado, cada vez hay más personas euskaldunes en la institución, porque las nuevas generaciones son cada vez más euskaldunes. Por otro, ha aumentado el uso del euskera entre el personal”*

*“Por ejemplo, en nuestro Departamento, debido a las jubilaciones, en estos últimos años se ha ido incorporando gente nueva, y ha aumentado mucho el uso del euskera. Es gente que cumple con el perfil lingüístico (la mayoría de las personas que se ha jubilado se relacionaban en castellano), y por tanto, utilizan el euskera en su día a día”*

## B. Quienes realizan una valoración negativa

1. En alguna zona ha disminuido el uso del euskera

*“Porque en puntos en que sólo se oía el euskera se oye el castellano”*

2. Los perfiles lingüísticos establecidos son inadecuados

*“La política de perfiles lingüísticos en las escalas de la diputación foral de Gipuzkoa es ridícula”*

## 4.7. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos

### Diputación Foral de Araba

7 de cada 10 (70 %) responden que conocen “bastante” los criterios lingüísticos de la Diputación Foral de Araba y el 5 % que los conoce “mucho”. 1 de cada 5 (20 %) los conoce poco.

La gran mayoría considera que la Diputación Foral de Araba garantiza los derechos lingüísticos de la población, totalmente (55 %) o bastante (40 %).

### Diputación Foral de Gipuzkoa

En la Diputación Foral de Gipuzkoa, el 69 % afirma conocer “bastante” los criterios lingüísticos, y el 20 % conocerlos “mucho”. El 11 % los conoce poco.

En opinión de sus representantes, la diputación garantiza los derechos lingüísticos de la población: más de la mitad opina que están totalmente garantizados (51 %), y casi la otra mitad que están bastante garantizados (49 %)

**Tabla 91.** Grado de conocimiento de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa de los criterios lingüísticos de su institución (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho	5,0	20,0
Bastante	70,0	68,6
Poco	20,0	11,4
Sin determinar	5,0	
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 92.** En opinión de las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa, en su institución en qué medida se garantizan los derechos lingüísticos de la población (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Totalmente	55,0	51,4
Bastante	40,0	48,6
Ns/Nc	5,0	
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

## 4.8. Actitud proactiva hacia el uso del euskera

### Diputación Foral de Araba

Prácticamente la totalidad de los y las representantes con conocimiento de euskera, responden que se esfuerzan bastante en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que les es posible (80 %). El 20 %, en cambio, declara esforzarse poco.

El 7 % de los y las representantes que no saben euskera afirman que facilitan mucho que las personas a su alrededor que sí saben euskera lo utilicen, y el 53 % que lo facilitan bastante. En total, 6 de cada 10.

A la pregunta de si dan pautas que favorezcan la utilización del euskera entre las personas y comunicaciones de las que son responsables, el 15 % de los y las representantes afirman que se esfuerzan mucho, y el 45 % que se esfuerzan bastante. El 20 % se esfuerza poco.

Sobre si creen que actúan de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera, el 25 % afirma que mucho, el 40 % bastante y el 20 % poco o nada.

### Diputación Foral de Gipuzkoa

El 33 % de sus representantes con conocimiento de euskera se esfuerzan mucho en utilizar el euskera siempre que les es posible, y el 61 % se esfuerza bastante. Por lo tanto, prácticamente todos y todas.

Sólo dos representantes no saben euskera: uno afirma que se esfuerza bastante, otro que no se esfuerza en absoluto.

En relación a si dan pautas que favorezcan la utilización del euskera entre las personas y comunicaciones de las que son responsables, el 29 % responde que se esfuerza mucho, y el 57 % que se esfuerza bastante. El 20 % se esfuerza poco. Poco o nada, alrededor del 9 %.

A la pregunta de si creen que actúan de forma proactiva, más de la tercera parte (34 %) afirma que su comportamiento es muy proactivo, y más de la mitad (51 %) que es bastante proactivo

**Tabla 93. Esfuerzo** realizado por las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que les es posible (%) (solo quienes hablan bien/bastante bien euskera N=38 - 69,1 %)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho		33,3
Bastante	80,0	60,6
Poco		3,0
Nada	20,0	
Ns/Nc		3,0
Total	100,0	100,0
N	5	33

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 94.** En qué medida facilitan que las personas a su alrededor utilicen euskera las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa (%) (solo quienes no hablan nada euskera o lo hablan algunas palabras o algo N=17 - 30,9 %)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho	6,7	
Bastante	53,3	50,0
Poco	6,7	
Nada		50,0
Ns/Nc	33,3	
Total	100,0	100,0
N	15	2

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 95.** En qué medida se esfuerzan las y los representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa en que entre personas y comunicaciones de las que son responsables se alcancen los objetivos del plan de euskera, dando pautas que impulsen su utilización (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho	15,0	28,6
Bastante	45,0	57,1
Poco	20,0	2,9
Nada		5,7
Ns/Nc	20,0	5,7
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 96.** Representantes de las diputaciones de Araba y de Gipuzkoa que declaran que, en general, actúan de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de la institución (%)

	Diputación Foral de Araba	Diputación Foral de Gipuzkoa
Mucho	25,0	34,3
Bastante	40,0	51,4
Poco	15,0	2,9
Nada	5,0	5,7
Ns/Nc	15,0	5,7
Total	100,0	100,0
N	20	35

Fuente: Siadeco, 2023

## 4.9. Otras opiniones y aportaciones

Al final del cuestionario se ha dado la oportunidad de realizar alguna aportación o comentario, y a continuación se muestran los realizados por representantes de las diputaciones forales.

### Diputación Foral de Araba

En el caso de la Diputación Foral de Araba, sólo una persona ha facilitado su opinión en este apartado. La siguiente:

*"Creo que una vez que se facilita el conocimiento de los dos idiomas oficiales y además se garantiza que con la administración se pueden usar los dos, es una decisión personal usar uno u otro"*

### Diputación Foral de Gipuzkoa:

Un ámbito de mejora muy destacado es de la relación con otras instituciones:

*"Yo creo que el ámbito de mejora está en la relación con otras instituciones, sobre todo con las otras dos diputaciones, para que los documentos se compartan y se elaboren en euskera"*

*"Con el sector primario, con la gente del campo, sólo utilizamos el euskera. Utilizamos el castellano normalmente con personal técnico de otras diputaciones o del Gobierno, o cuando gestionamos normativas y otros informes que vienen de fuera"*

También se considera importante que las autoridades que se incorporen asuman como propia la responsabilidad de normalizar el euskera:

*"Las autoridades que se incorporen deberían asumir que la revitalización lingüística también es su responsabilidad, independientemente del área que les corresponda. Es decir, que es una responsabilidad compartida. Y que deberían dar ejemplo, bien utilizando el euskera en las relaciones cotidianas (en el trabajo, en sus relaciones...), bien desde un punto de vista territorial, siendo proactivos en su ámbito"*

## 5. Ayuntamientos

### 5.1. Nivel de respuesta

Tal y como se ha explicado en el apartado metodológico, en el caso de los ayuntamientos, la muestra la han conformado los ayuntamientos incluidos en la Evaluación final del VI periodo de planificación de la administración pública: todos los ayuntamientos de municipios mayores de 5 mil habitantes y una muestra de los menores de 5 mil habitantes. Tras intentar obtener información de los cargos electos de 129 ayuntamientos (1.709 electos), se han obtenido respuestas de cargos de 121 ayuntamientos. Concretamente de 678 personas. Por lo tanto, el nivel de respuesta es del 39,7 %.

**Tabla 97. Representantes de los ayuntamientos participantes según territorio histórico, zona sociolingüística, género y cargo**

		Abs.	%
Territorio histórico	Araba	55	8,1
	Bizkaia	351	51,8
	Gipuzkoa	272	40,1
Zona sociolingüística	Zona sociolingüística 1 y 2	329	48,5
	Zona sociolingüística 3 y 4	349	51,5
Género	Mujer	337	49,7
	Hombre	290	42,8
	Sin determinar gabe	51	7,5
Cargo	Alcalde/Alcaldesa	60	8,8
	Teniente/a de alcalde	95	14,0
	Cargo electo del gobierno municipal	227	33,5
	Cargo electo de la oposición	211	31,1
	Concejal /a (sin determinar)	47	6,9
	Director/a	11	1,6
	Asesor /a	9	1,3
	Otros	18	2,7
Total		678	100,0

Fuente: Siadeco, 2023

Como se ha explicado en el apartado metodológico, los datos se han ponderado según la zona sociolingüística.

## 5.2. Competencia lingüística oral y escrita

El 67 % de las y los concejales están capacitados para expresarse bien en la relación oral de trabajo, y otro 14 % para expresarse bastante bien. A la pregunta de cómo se desenvuelven para desempeñar sus funciones de trabajo escritas en euskera, el 60 % afirma que *bien* y otro 19 % que *bastante bien*.

Por lo tanto, alrededor del 20 % de las y los concejales no están capacitados, ni oralmente ni por escrito, para desempeñar sus funciones en euskera (no saben nada, saben algunas palabras o algo).

Según el territorio histórico y la zona sociolingüística existen grandes diferencias en la competencia expresada para trabajar en euskera, tanto oralmente como por escrito.

En Araba, el 42 % de las y los concejales están capacitados para desempeñar bien su trabajo oral en euskera, en Bizkaia el 57 % y en Gipuzkoa el 83 %. En la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística, el 85 % se desenvuelve bien; en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona, en cambio, menos de la mitad (44 %).

Por tanto, se observan notables diferencias en el porcentaje de personas con conocimiento suficiente para desempeñar su trabajo escrito en euskera, tanto según territorio histórico como según zona sociolingüística.

**Tabla 98.** Conocimiento de euskera oral y escrito de las y los representantes municipales (%)

		Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
		Araba %	Bizkaia %	Gipuzkoa %	1 y 2 %	3 y 4 %	
¿Cuál es su grado de conocimiento de euskera para desempeñar su trabajo oral en esa lengua?	Nada	1,8	2,8	0,4	2,7	0,9	1,7
	Unas palabras	7,3	6,0	1,8	7,9	1,4	4,3
	Algo	29,1	17,8	6,0	25,5	4,3	13,6
	Bastante bien	20,0	16,3	9,2	19,5	8,9	13,5
	Bien	41,8	57,2	82,6	44,4	84,5	66,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
¿Y por escrito? ¿Cuál es su grado de conocimiento para desempeñar su trabajo escrito en euskera?	Nada	3,6	3,0	1,8	4,3	1,1	2,5
	Unas palabras	5,5	7,0	2,5	9,1	1,7	5,0
	Algo	36,4	17,5	5,8	24,3	5,7	13,9
	Bastante bien	30,9	20,5	14,5	24,3	14,3	18,7
	Bien	23,6	52,0	75,5	38,0	77,1	59,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

## 5.3. Lengua utilizada en la actividad laboral

### 5.3.1. Oralmente

Más de la mitad de las y los representantes municipales (56 %) habla principalmente en euskera en sus relaciones laborales, y 1 de cada 6 utiliza el euskera tanto como el castellano. Una cuarta parte (27 %) de las y los representantes municipales hablan principalmente en castellano en sus relaciones laborales.

La mayoría de las personas electas de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística hablan principalmente en euskera en sus relaciones laborales (81 % y 84 % respectivamente); notablemente menos entre las de Bizkaia (42 %), y menos de 1 de cada 5 entre las de Araba.

En Araba y en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística, son algo más de una cuarta parte quienes hablan tanto en euskera como en castellano (29 % y 27 % respectivamente), y más de la mitad utilizan principalmente el castellano (56 % y 51 % respectivamente).

**Tabla 99.** Idioma utilizado oralmente por los y las representantes municipales, en su actividad laboral en la institución (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
%	%	%	%	%	%	%
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)	14,5	41,8	80,9	21,3	84,0	56,4
Tanto euskera como castellano (4,5,6)	29,1	21,5	8,1	27,4	7,7	16,4
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	56,4	35,9	10,3	50,8	7,4	26,5
Sin determinar	0,0	0,9	0,8	0,6	0,9	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

El 78 % de quienes hablan bien en euskera, utilizan principalmente el euskera en su trabajo, pero ese porcentaje desciende hasta el 27 % entre quienes lo hablan bastante bien.

Incluso entre quienes hablan algo en euskera hay quienes afirman utilizarlo: probablemente, el contexto lingüístico hará que personas que no se desenvuelven bien en euskera lo utilicen en ocasiones.

**Tabla 100.** Idioma utilizado oralmente por las y los representantes municipales en su actividad laboral, según el nivel de conocimiento declarado de euskera (%)

	¿Cuál es su grado de conocimiento de euskera para desempeñar su trabajo oral en esa lengua?				
	Nada/Unas palabras		Algo	Bastante bien	Total
	%	%	%	%	
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)	0,0	2,9	26,5	77,9	56,4
Tanto euskera como castellano (4,5,6)	5,1	9,2	36,4	14,8	16,4
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	94,9	86,9	34,9	6,8	26,5
Sin determinar	0,0	1,0	2,2	0,5	0,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	43	99	95	441	678

Fuente: Siadeco, 2023

### 5.3.2. Por escrito

El 76 % de las y los electos municipales tienen en euskera o en bilingüe la mayoría de los documentos que utiliza en su trabajo, y otro 10 %, maneja tantos documentos en euskera como en castellano. El restante 14 % trabaja principalmente con documentación que está solo en castellano.

Prácticamente la totalidad de las personas electas de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística (más de 9 de cada 10) trabajan principalmente con documentos que están solo en euskera o en bilingüe; en cambio, entre las de Araba, un tercio (35 %). Más de la mitad de las de Araba (52 %) trabaja mayormente con documentos que están únicamente en castellano.

**Tabla 101.** Lengua utilizada en los documentos de trabajo por las y los representantes municipales (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	34,6	66,7	94,3	57,1	91,2	76,3
Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (eusker/bilingüe 35 %- 65 %)	13,5	15,5	3,6	16,1	5,6	10,2
Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)	51,9	17,8	2,2	26,7	3,2	13,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

La gran mayoría (83 %) del personal electo que escribe bien en euskera maneja principalmente documentos que se hallan solo en euskera o en bilingüe. Entre quienes tienen un nivel de euskera más bajo (*bastante bien o algo*), en cambio apenas se observan diferencias y alrededor de 2 de cada 3 utilizan principalmente documentos que están en euskera.

**Tabla 102.** Lengua utilizada en los documentos de trabajo por las y los representantes municipales, según el conocimiento declarado de euskera (%)

	Competencia escrita					Total
	Nada/Unas palabras		Algo	Bastante bien	Bien	
	%	%	%	%	%	
Principalmente en euskera o en bilingüe (> 65 %)	68,7	64,1	67,0	82,8	76,3	
Tanto en euskera o en bilingüe como sólo en castellano (euskería/bilingüe 35 %- 65 %)	11,3	10,2	13,5	9,1	10,2	
Principalmente (solo) en castellano (en euskera y bilingüe < 35 %)	20,0	25,7	19,5	8,1	13,5	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	54	100	130	394	678	

Fuente: Siadeco, 2023

### 5.3.3. Comparecencias públicas

En las comparecencias públicas, el 58 % del personal electo utiliza principalmente en euskera (6 de cada 10), y el 25 % principalmente el castellano (1 de cada 4). El 17 % (uno de cada 6) afirma utilizar tanto el euskera como el castellano.

Sin embargo, se observan grandes diferencias: Más del 80 % del personal electo de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística realiza sus comparecencias públicas principalmente en euskera y alrededor del 7 % tanto en euskera como en castellano. El 11 % del personal electo de Gipuzkoa y el 7 % de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística las realiza principalmente en castellano. Entre el personal electo de Araba, el 17 % realiza las comparecencias públicas principalmente en euskera, un tercio (33 %) tanto en euskera como en castellano y el 50 % principalmente en euskera. Entre ambos, el personal electo de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística y el de Bizkaia, donde quienes realizan sus comparecencias principalmente en euskera son el 24 % y el 43 % respectivamente.

**Tabla 103.** Idioma utilizado en las comparecencias públicas por las y los representantes municipales (solo quienes realizan comparecencias públicas N=639 - 94,2 %)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
%	%	%	%	%	%	%
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)	17,3	43,0	82,6	24,1	85,8	58,1
Tanto euskera como castellano (4,5,6)	32,7	23,0	6,7	27,8	7,7	16,8
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	50,0	33,9	10,7	48,1	6,5	25,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	52	329	258	316	323	639

Fuente: Siadeco, 2023

El 80 % de las personas capaces de hablar bien en euskera realizan principalmente sus comparecencias públicas en euskera; pero ese porcentaje disminuye al 34 % entre quienes hablan bastante bien en euskera.

**Tabla 104.** Idioma utilizado en las comparecencias públicas por las y los representantes municipales según conocimiento declarado de euskera (solo quienes realizan comparecencias públicas N=639 - 94,2 %)

	Competencia oral					Total
	Nada/Unas palabras		Algo	Bastante bien	Bien	
	%	%	%	%	%	
Siempre/principalmente euskera (7,8,9,10)	0,0	3,5	33,9	79,5	58,1	
Tanto euskera como castellano (4,5,6)	2,7	13,7	33,2	15,3	16,8	
Siempre/principalmente castellano (0,1,2,3)	97,3	82,8	32,8	5,3	25,2	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	41	95	90	413	639	

Fuente: Siadeco, 2023

### 5.3.4. Indicadores de uso del euskera

Los indicadores que se presentan a continuación se han calculado con la metodología empleada para calcular los indicadores de las y los trabajadores de las instituciones públicas en la Evaluación final del VI periodo de planificación. Como se ha explicado anteriormente, eso no los hace directamente comparables, ya que las preguntas planteadas a ambos colectivos no son exactamente iguales, pero los indicadores facilitan la comparación de resultados, bien entre instituciones o entre períodos de medición.

Así, el nivel medio del uso del euskera en las relaciones laborales orales de las y los representantes municipales (concejales y concejalas) es del 65 %, y en las comparecencias públicas, del 66 %.

La media de documentación utilizada en el trabajo que se encuentra solo en euskera o en bilingüe, 79 %.

Tal y como se ha visto hasta ahora, existen grandes diferencias según el territorio histórico y la zona sociolingüística.

**Tabla 105.** Indicadores lingüísticos de las y los representantes municipales

		Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total % medio
		Araba % medio	Bizkaia % medio	Gipuzkoa % medio	1 y 2 % medio	3 y 4 % medio	
Índice de utilización del euskera oral en la actividad laboral de la institución (en una escala de 0 a 10)		33,09	54,11	83,36	38,56	85,75	65,00
¿Cuántos de los documentos utilizados en el trabajo se encuentran solo en castellano, solo en euskera y en bilingüe?	Solo en castellano (%)	49,8	28,3	8,7	34,7	11,0	21,4
	Solo en euskera (%)	6,8	19,2	54,1	10,5	51,2	33,3
	Bilingüe (%)	43,4	52,5	37,2	54,9	37,8	45,3
	Total %	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Utilización del euskera en las comparecencias públicas (en una escala de 0 a 10)		36,15	54,42	83,91	39,72	86,84	65,71

Fuente: Siadeco, 2023

## 5.4. Grado de conocimiento y valoración del plan de euskera

El 21 % de las personas electas ha respondido que conocen mucho el plan de euskera de su ayuntamiento, y otro 54 % que lo conoce bastante. En cambio, el 21 % afirma que lo conoce poco o nada.

El 17 % realiza una valoración muy positiva del plan de euskera de su institución y positiva el 48 %. Por lo tanto, 2 de cada 3 lo valoran positivamente. El 15 % no lo valora y el 7 % lo valora negativamente.

Aunque no se aprecian grandes diferencias, el personal electo de Araba y el de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística ha realizado una valoración algo más crítica.

**Tabla 106.** Nivel de conocimiento del plan de euskera de las y los representantes municipales (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Mucho	14,5	19,0	25,0	17,6	24,1	21,2
Bastante	54,5	54,0	52,9	53,2	53,9	53,6
Poco	23,6	19,7	14,7	23,4	13,5	17,8
Nada	7,3	3,7	2,6	4,0	3,2	3,5
No corresponde. La institución carece de plan de euskera	0,0	1,8	1,1	0,6	2,0	1,4
Sin determinar	0,0	1,8	3,7	1,2	3,4	2,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

**Tabla 107.** Valoración del plan de euskera de su institución de las y los representantes municipales (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Muy positivamente	14,5	15,7	18,7	14,0	19,2	16,9
Positivamente	43,6	47,8	48,2	47,1	48,1	47,7
Ni positiva, ni negativamente	16,4	14,2	14,8	17,6	12,3	14,7
Negativamente	9,1	6,9	5,2	7,9	5,2	6,4
Muy negativamente	0,0	1,1	0,8	1,2	0,6	0,9
Ns/Nc	16,4	11,8	11,9	10,9	13,2	12,2
No corresponde. La institución carece de plan de euskera	0,0	2,3	0,4	1,2	1,4	1,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

Las personas que mejor conocen el plan de la institución son quienes mejor lo valoran (88 % muy positivo o positivo); entre quienes lo conocen bastante, son menos quienes lo valoran bien (75 %), y notablemente menos entre quienes lo conocen poco (28 %).

**Tabla 108.** Valoración del plan de euskera de las y los representantes municipales, según su nivel de conocimiento del mismo (%)

	¿En qué medida conoce el plan de euskera de su institución?						
	Mucho	Bastante	Poco	Nada	No corresponde. La institución carece de plan de euskera	Sin determinar	Total
	%	%	%	%	%	%	%
Muy positivamente	40,8	14,4	3,0	0,0	0,0	0,0	16,9
Positivamente	47,7	61,1	25,3	0,0	0,0	11,9	47,7
Ni positiva, ni negativamente	5,9	16,2	24,7	3,8	0,0	6,5	14,7
Negativamente	3,4	6,7	10,6	4,6	0,0	0,0	6,4
Muy negativamente	1,4	0,2	1,6	3,8	0,0	0,0	0,9
Ns/Nc	0,8	1,1	34,6	84,0	23,1	81,5	12,2
No corresponde. La institución carece de plan de euskera	0,0	0,2	0,0	3,8	76,9	0,0	1,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	142	363	124	24	9	16	678

Fuente: Siadeco, 2023

A la pregunta de por qué ha valorado así el plan de euskera de su institución, el 31 % ha afirmado que se ha hecho mucho, y el 43,4 % que se ha hecho bastante.

Entre las personas electas de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística es mayor el porcentaje de quienes afirman que se ha hecho mucho o bastante (78 % y 79 % respectivamente). En cambio, en Araba, en Bizkaia y en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística es mayor el de quienes afirman que no se ha hecho lo suficiente.

**Tabla 109.** Valoración de las y los representantes municipales del plan de euskera (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
	%	%	%	%	%	%
Se ha hecho mucho	17,4	24,0	41,3	20,8	39,3	31,0
Se ha hecho bastante	52,2	48,0	36,5	48,4	39,3	43,4
No se ha hecho lo suficiente	21,7	18,6	12,1	19,7	13,1	16,0
Se ha hecho demasiado	0,0	1,6	1,3	1,7	1,0	1,3
Ns/Nc	8,7	7,8	8,8	9,3	7,4	8,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	46	302	239	289	298	587

Fuente: Siadeco, 2023

La mayoría de quienes valoran el plan muy positivamente consideran que se ha hecho mucho (80 %); en cambio, entre quienes lo valoran positivamente, son más quienes afirman que se ha hecho bastante.

Entre quienes realizan una valoración ni positiva ni negativa o negativa, la mayoría afirma que no se ha hecho lo suficiente.

**Tabla 110.** Razón de la valoración realizada sobre el plan de las y los representantes municipales, según la valoración realizada (%) (solo entre quienes han valorado el plan N=587 - 86,6 %)

	¿Cómo valora el plan de euskera de la institución?					Total
	Muy positivamente	Positivamente	Ni positiva, ni negativamente	Negativamente	Muy negativamente	
	%	%	%	%	%	
Se ha hecho mucho	79,9	27,3	0,0	4,6	0,0	31,0
Se ha hecho bastante	20,1	66,2	15,2	0,0	34,4	43,4
No se ha hecho lo suficiente	0,0	1,8	52,4	75,2	65,6	16,0
Se ha hecho demasiado	0,0	0,0	2,9	11,3	0,0	1,3
Ns/Nc	0,0	4,7	29,6	8,8	0,0	8,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	113	323	101	44	6	587

Fuente: Siadeco, 2023

## 5.5. Valoración de la evolución del euskera en la institución

El 17 % del personal electo municipal considera que en los últimos 5 años, la evolución del euskera en su institución ha sido muy positiva, y casi la mitad (48 %) que ha sido positiva. Alrededor del 10 % opina que ha sido negativa.

Entre el personal de Gipuzkoa y el de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística, es mayor el porcentaje de quienes señalan que la evolución ha sido muy positiva (22 % y 20 % respectivamente); menor en cambio entre el personal de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística y el de Araba (11 % y 9 % respectivamente).

**Tabla 111.** Valoración de las y los representantes municipales de la evolución del euskera en su institución en los últimos 5 años (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
%	%	%	%	%	%	%
Muy positiva	9,1	15,8	20,1	11,2	21,8	17,2
Positiva	54,5	47,6	47,4	50,8	45,8	48,0
Ni positiva, ni negativa	20,0	17,0	14,8	18,8	14,3	16,3
Negativa	9,1	8,1	5,4	7,6	6,6	7,0
Muy negativa	3,6	2,9	2,3	4,0	1,7	2,7
Ns/Nc	3,6	8,5	10,0	7,6	9,7	8,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

A continuación, las principales razones expuestas por las y los representantes de los ayuntamientos en torno a la valoración positiva o negativa realizada sobre la evolución del euskera en su institución en los últimos 5 años:

**A. Quienes realizan una valoración muy positiva:**

1. Entre representantes de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística:

- a. En ocasiones con gran esfuerzo, pero se han dado pasos importantes para fomentar su uso.

*“Aunque no es fácil, se han hecho grandes progresos”*

*“Se ha avanzado mucho, fomentando el uso del euskera tanto en el Ayuntamiento como en el municipio”*

*“Por el esfuerzo que ha supuesto estos últimos años”*

- b. Porque se ha generalizado el conocimiento de euskera entre el personal y las y los representantes de la institución:

*“El 100% de la plantilla domina el euskera y lo utiliza en su trabajo diario”*

*“En esta legislatura todos los políticos somos ahobizi o al menos belarriprest”*

- c. En la institución ha aumentado el uso del euskera como lengua de servicio y como lengua de trabajo, y en algún caso, han obtenido un reconocimiento por ello:

*“Cada vez es más fácil trabajar en euskera y que las relaciones laborales sean en euskera”*

*“La presencia del euskera en el ámbito laboral del ayuntamiento es muy grande”*

*“Hemos conseguido que la lengua de servicio sea casi al 100 % solo en euskera. En la lengua de trabajo todavía nos falta, pero creo que vamos por el buen camino”.*

*“Este año hemos conseguido el certificado Bikain de Plata”*

*“El uso del euskera como medio de trabajo es muy habitual. Además, se han implementado medidas para que trabajadores/as y cargos públicos lo puedan emplear habitualmente.”*

2. Entre representantes de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística:

- a. Porque en la institución, el euskera además de lengua de servicio, se ha convertido en la lengua de trabajo:

*"En el Ayuntamiento se optó por trabajar solo en euskera y así lo hacemos. La lengua de trabajo es el euskera"*

*"En el Ayuntamiento se trabaja en euskera"*

*"Nuestro trabajo lo hacemos en euskera. El castellano sólo lo utilizamos cuando hace falta, y no es mucho"*

*"Porque el euskera es la lengua de trabajo y de relación, y eso es posible casi al 100 %"*

*"De año en año se utiliza más el euskera en los departamentos, hasta convertirse en lengua de trabajo"*

*"Hemos pasado a trabajar casi exclusivamente en euskera. El euskera es nuestro idioma de trabajo"*

*"La lengua de trabajo y de relación en el ayuntamiento es el euskera"*

*"Actualmente, además de que la población reciba el servicio en euskera, en el Ayuntamiento se trabaja casi exclusivamente en euskera, tanto a la hora de elaborar documentos internos como en el uso como lengua de trabajo, la tendencia a utilizar el euskera ha aumentado notablemente, también en el ámbito informal"*

*"En nuestro trabajo y en nuestras relaciones, en un 90 % utilizamos el euskera"*

*"Este ayuntamiento ha sido una institución que hasta 2015, durante 12 años ha trabajado en castellano; reuniones, funcionamiento interno, documentación, presentaciones... Su base era el castellano. Actualmente la situación ha cambiado totalmente, todas las tareas administrativas se realizan en euskera, se ha traducido a euskera la mayoría de la documentación en castellano, la mayoría de las comunicaciones y carteles están solo en euskera, las reuniones se hacen en euskera, las comisiones... Así que la evolución en el ayuntamiento puede considerarse muy positiva"*

- b. Sin llegar a decir que se ha generalizado, porque ha aumentado el uso oral y escrito, en ocasiones de forma notable:

*"Sobre todo en mi área, la mayoría de los documentos que se creaban antes estaban solo en castellano. Ahora al menos los que hay que firmar están en bilingüe, aunque por detrás haya una serie de informes que estén sólo en un idioma (y en ese caso sólo en castellano) y se ha dado un gran paso para que los informes finales estén en bilingüe. El próximo paso será que la documentación original esté solo en euskera o en bilingüe"*

*"Algunos documentos oficiales que en la legislatura anterior estaban solo en castellano, ya se hacen en bilingüe, y se ha dado prioridad al euskera en publicaciones y documentos"*

*"Porque hemos avanzado en la comunicación oral y sobre todo en la creación escrita"*

*"Porque creamos toda nuestra documentación exclusivamente en euskera, o en bilingüe, si el ciudadano o ciudadana se comunica en castellano. Fruto de ese trabajo, hemos conseguido el Certificado Bikain"*

*"Hemos empezado a hacer las reuniones en euskera"*

*"Porque la actuación municipal es cada vez más euskaldun"*

- c. En algunos casos, detrás de una evolución muy positiva, se mencionan razones concretas: el trabajo realizado por el Departamento de Euskera, contar actualmente con una persona técnica de euskera en el ayuntamiento, la incorporación de jóvenes con un mayor conocimiento del euskera, etc.

*"El área de euskera del Ayuntamiento ha trabajado mucho por implantar el euskera en el Ayuntamiento"*

*"Porque es imprescindible que haya un técnico o técnica de euskera"*

*"A medida que han ido llegando trabajadoras y trabajadores nuevos al ayuntamiento (con un alto nivel de euskera) y gracias a la planificación realizada, en algunas áreas que antes se quedaban cortas, se ha potenciado mucho la utilización del euskera"*

*"Por el excelente trabajo realizado por el Departamento de Euskera"*

## B. Entre quienes realizan una valoración positiva, se subraya lo siguiente:

1. Entre representantes de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística:
  - a. Sin entrar a explicar razones, valoran positivamente la evolución, porque el uso del euskera ha aumentado: se utiliza más el euskera, oralmente, en la relación entre compañeros y compañeras de trabajo, y por escrito, con comunicaciones en bilingüe. He aquí algunos ejemplos:
 

*"En el trabajo cada vez se utiliza más el euskera en el quehacer diario"*

*"Entre el personal se utiliza más euskera, y también con la ciudadanía"*

*"Los trabajadores usan prioritariamente el euskera para su trabajo"*

*"Porque se van rompiendo barreras de uso diario y común"*
  - b. Entre el personal ha aumentado o se ha generalizado el conocimiento del euskera; en la mayoría de los casos, no siempre, esto ha acarreado un aumento en el uso del euskera.
 

*"Actualmente casi todas las personas que trabajan ante la ciudadanía están capacitadas para comunicarse en euskera; y además, hay departamentos que utilizan cada vez más el euskera en su actividad interna habitual"*

*"Ha aumentado el conocimiento y el uso de la administración municipal"*

*"Porque en nuestra institución el conocimiento ha aumentado mucho. El uso no tanto."*

*"Cada vez más funcionarios dominan a la perfección el idioma y también cada vez más concejales"*

*"Algunas personas trabajadoras, gracias a las becas para aprender euskera, etc. están pasando de ser eraldunes a ser euskaldunes"*

- c. También hay quien asocia valorar positivamente la planificación con aspectos más concretos: trabajar las relaciones internas, alcanzar consensos, ofrecer recursos informáticos, etc.

*"Porque se ha hecho un gran esfuerzo en las relaciones internas. También han aumentado los recursos y se ha trabajado el consenso con agentes y partidos políticos"*

*"Los recursos informáticos (traductores automáticos, etc) han ayudado mucho a funcionar en euskera"*

- 2. Entre representantes de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística, además de lo ya citado, se menciona también lo siguiente:

- a. Convertir la promoción del euskera en una línea de trabajo transversal, que no sea tarea de un departamento concreto

*"Hemos conseguido que el euskera sea un área transversal."*

- b. Sin embargo, también se detecta inquietud entre representantes de instituciones en las que el uso del euskera está extendido: aunque en el ayuntamiento trabajen en euskera, tienen que recurrir al castellano en las relaciones externas; aprecian dificultades para aumentar el uso del euskera en determinados departamentos; carecen de ayudas para formar a las y los representantes políticos en euskera...

*"La actividad municipal se desarrolla generalmente en euskera, tanto oralmente como por escrito. La tarea es normalizar el uso del euskera con agentes externos. Por ejemplo, con algunas de las empresas que nos prestan servicios. Pero fundamentalmente con algunos departamentos de la Diputación Foral, que tienen la costumbre de funcionar en castellano"*

*"En el ayuntamiento trabajamos en euskera. Utilizamos el castellano para relacionarnos con otras instituciones. Solemos tener problemas con la policía municipal"*

*"A los cargos públicos no liberados y sin dietas y que trabajamos todo el día por cuenta ajena en una empresa, no se nos da la oportunidad de formarnos ni en horario laboral, ni en el escaso tiempo libre que tenemos"*

**C. Entre quienes realizan una valoración negativa o muy negativa, se subrayan las siguientes razones:**

1. Entre representantes de la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística:

- a. Las y los representantes políticos que no saben euskera, impiden que en el ayuntamiento se trabaje en euskera. En algunos casos, esto afecta también a la actividad externa de la institución.

*"En las comisiones municipales, las personas euskaldunes tenemos que traducir nuestras intervenciones a castellano, obligados por el o la concejal eraldun. Eso condiciona nuestra intervención, y nuestra creación política (actuamos en desventaja)"*

*"De hecho, el 80 % de las y los miembros de consejo de gobierno hablan castellano, y eso afecta a las relaciones cotidianas de todos los departamentos municipales. Y se extiende a muchas de las actividades que se programan"*

*"Por otra parte, el euskera no es la lengua habitual del equipo de gobierno, la mayoría de las personas que lo integran ni siquiera entienden euskera, lo que condiciona la posibilidad de establecer relaciones en euskera"*

*"Porque absolutamente todo se explica en castellano. Incluso en la comisión de euskera se informa y se debate en castellano. Algunas y algunos concejales no saben euskera, y como no se ofrecen medios (traducción) para que entiendan, todos recurren al castellano. En un pleno se le dijo a un ciudadano que hablara en castellano para que todas y todos pudieran entenderlo"*

*"Todas las comisiones municipales se hacen en CASTELLANO. En los plenos municipales NO EXISTE EL SERVICIO DE TRADUCCIÓN AL EUSKERA"*

b. Se observa falta de interés por promocionar el euskera.

*"Se necesita más voluntad del equipo de gobierno para aumentar su uso"*

*"No se le da la suficiente importancia. La mayoría se hace en castellano, y en euskera lo imprescindible, no más"*

*"Aún tenemos mucho por hacer y la institución no valora demasiado el idioma"*

*"No hay ninguna intención de utilizar el euskera"*

*"Las y los cargos políticos que están en la gestión no impulsan el euskera, y en su actuación el euskera queda en un segundo plano"*

- c. También hay quien señala que en la última legislatura no se ha avanzado en el uso del euskera, e incluso, en algún caso, que se ha producido un retroceso:

*"El Plan de Euskera del Ayuntamiento, tal y como está redactado, no está mal. Eran muchas y adecuadas las medidas propuestas para los últimos cuatro años, si se hubieran cumplido".*

*"Porque el ayuntamiento ha retrocedido"*

*"Porque no se ha avanzado hacia la normalización"*

*"No se han alcanzado los objetivos"*

*"En lugar de avanzar, hemos retrocedido. Sólo el 36 % de las y los concejales del partido que gobierna es euskaldun, y gobierna el PNV. En conjunto, el 57 % de las y los concejales no entiende euskera, por lo tanto, en todas las comisiones, incluso en la de euskera, tenemos que hablar en castellano. El 60 % del personal de la administración o del ayuntamiento no habla euskera, y en las oficinas municipales la primera palabra, el saludo, se realiza en castellano: Residencia Castaños, juzgado, Residencia de Mayores, biblioteca, policía local, escuela de música y polideportivos; el interventor y el secretario no entienden euskera.... "*

*"Porque públicamente ha disminuido la presencia del euskera, porque en muchos actos públicos el euskera no está presente (...), porque ha disminuido el presupuesto de normalización del euskera"*

*"Pese a que el plan de euskera está en vigor, en la realidad eso no se percibe".*

- d. Los documentos utilizados en la entidad se crean en castellano:

*"La mayoría de los documentos se trabajan en castellano y al final se traducen al euskera, porque el euskera no es la lengua de trabajo"*

*"En relación al material escrito, originalmente los temas se tratan en castellano, y después se traducen a euskera a través del traductor neuronal; no parece que se repase el texto en euskera (...) Por otra parte, lo más habitual es recibir primero la documentación solo en castellano, y posteriormente en euskera"*

- e. Se le da más importancia al euskera que a la formación académica, y hacer las cosas en euskera se está convirtiendo en una imposición:

*"El euskera tiene más valor que la formación académica, estamos apostando por personas que hablen euskera pero no se da valor a los profesionales vascos que sin tener la lengua, están más preparados académicamente. El euskera no debe discriminar el valor académico, debe ser valorado como una lengua, pero no usado como herramienta para quitar valor a profesionales altamente cualificados que tienen o dominan otros idiomas"*

*"Se está apostando por la imposición. De ser algo positivo, se está convirtiendo en una lengua impuesta. Ya no se trata de '¿puedes hacerlo en euskera?'. Ahora es: 'tienes que hacerlo en euskera'. Lo escucho a menudo".*

2. Entre representantes de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística:

- a. Ha disminuido el uso del euskera, a favor del castellano: se han adoptado medidas inadecuadas en el quehacer interno del ayuntamiento, o se percibe falta de implicación o interés por el tema. Sin embargo, en algunos casos, también ha disminuido el uso del euskera entre la población:

*"Los avances se revertido en más de una ocasión. No se tiene en cuenta como es debido la debilidad de nuestra lengua: se ignoran criterios lingüísticos ya aprobados, se acepta el uso del castellano en las comparecencias públicas (en medios de comunicación vascos), ..."*

*"En esta legislatura se decidió que las publicaciones municipales y los documentos internos se harían en los dos idiomas oficiales. Antes, sólo se hacían y se publicaban en euskera. La consecuencia de esa nefasta decisión es que antes en internet lo publicado por al ayuntamiento solo aparecía en euskera; ahora, cualquier búsqueda que hagas en internet sobre el ayuntamiento, sobre cultura, sobre deporte,... sólo aparecen en castellano (...) Por otra parte, el euskera ha desaparecido de la información del ayuntamiento, porque el motor de Google da prioridad al castellano".*

*"Se elabora el plan de euskera y el personal técnico hace un trabajo excelente, pero no se cuida que se vaya cumpliendo, no hay suficiente compromiso (ni por parte del personal político ni de algunos trabajadores y trabajadoras). En algunos temas o áreas ha habido un retroceso y hay algunas cuestiones que no se resuelven (el excesivo uso del castellano por parte del personal político, redactar los documentos en castellano y no traducirlos a euskera hasta la última versión y por tanto, que la lengua de trabajo sea el castellano...)*

*"Se han olvidado del cuidado y del mimo que necesita el euskera. El castellano ha ocupado un terreno que anteriormente no tenía"*

*"Tengo la sensación de que el uso del euskera, más que aumentando, está disminuyendo"*

*"En los plenos aún se necesita personal de traducción, y en el pueblo ha disminuido el uso del euskera"*

*"No ha habido cambios importantes a nivel del pueblo. Los datos dicen que incluso ha disminuido el uso del euskera en la calle"*

*"Por la falta de conciencia y de interés del equipo de gobierno municipal hacia el euskera. Su actividad interna es absolutamente eraldun".*

- b. La llegada al ayuntamiento de representantes políticos sin conocimiento de euskera ha influido en los hábitos lingüísticos de todos y todas:

*"La corporación municipal era absolutamente euskaldun hace cinco años, y actualmente no. Eso condiciona totalmente el uso del euskera en todos los ámbitos. Algunas comisiones se hacen en castellano, incluyendo algunas que antes se hacían en euskera. En la comunicación escrita también es habitual recibir informes solo en castellano, porque a la entidad proveedora o prestadora de servicios no se le exige que lo envíe en euskera y es el servicio de traducción municipal quien lo hace"*

*"Antes todas las reuniones las hacíamos casi exclusivamente en euskera, incluso los plenos. Ahora, como hay una persona que no entiende euskera, tenemos que hacer los plenos con traductor/a. Y para que el traductor o traductora pueda hacer su trabajo, tenemos que utilizar el micrófono, y muchas veces, por no coger el micrófono, nos pasamos al castellano"*

*"Algunas y algunos concejales del gobierno municipal sólo hablan en castellano y hacen que las comisiones sean exclusivamente en castellano"*

- c. Presencia y relevancia de la documentación en castellano: en unos casos, dentro de la misma institución, en otros en las relaciones externas (en la comunicación con el Gobierno Vasco y con varios departamentos de la Diputación Foral):

*"No hay ningún reparo en presentar en las comisiones internas los documentos sólo en castellano. Se les pide el documento en euskera, pero no responden"*

*"Algunos documentos nos los han enviado sólo en castellano, y hemos solido tener que pedirles que al menos nos los enviaran siempre en bilingüe"*

*"No se le da la vuelta a la situación diglósica del euskera, y la situación en el Gobierno Vasco y también en la Diputación, obliga al ayuntamiento a trabajar en castellano en algunas áreas. Hay material que está exclusivamente en castellano, porque algunas áreas de la Diputación y del Gobierno Vasco funcionan en castellano. Están claramente por debajo de nuestras necesidades. Hay mucha dejadez"*

*"Actualmente muchos y muchos informes, acuerdos de comisiones... se hacen sólo en castellano"*

*"No estamos avanzando en el uso del euskera. Mucho de lo que se crea por escrito se hace exclusivamente en castellano"*

- d. La práctica exclusiva en euskera perjudica a la población que no sabe euskera: la actuación municipal debería ser bilingüe.

*"La población que no sabe euskera, muchas veces se siente perjudicada. En mi opinión la sociedad debe ser bilingüe. No debe ser exclusivamente en euskera"*

*"Entiendo que hay que impulsar el euskera, pero también debemos tener en cuenta que en nuestro pueblo hay un porcentaje grande de población que no sabe euskera. En muchas áreas (en casi todas) la documentación que llega a los hogares, los recibos, la publicidad, se halla exclusivamente en euskera y eso no me parece bien. Debería enviarse en bilingüe. Por eso he puesto que negativo. No por el uso del euskera sino por cómo lo gestionamos en la administración"*

## 5.6. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la institución y garantía de los derechos lingüísticos

El 26 % de las y los representantes municipales conoce *mucho* los criterios lingüísticos de su institución y otro 55 % los conoce *bastante*. El 14 % afirma conocerlos *poco o nada*.

Entre las y los representantes de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística es mayor el porcentaje de quienes los conocen *mucho*: 35 % y 30 % respectivamente.

En la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística, y en Araba y en Bizkaia, en cambio, son más las y los representantes que afirman que conocen *poco o nada* los criterios lingüísticos de su institución (entre 18 % y 20 %).

**Tabla 112.** Grado de conocimientos de las y los representantes municipales de los criterios lingüísticos de su institución (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Mucho	21,8	18,8	34,7	21,0	29,5	25,8
Bastante	56,4	57,1	51,3	54,7	54,4	54,6
Poco	12,7	14,2	8,4	15,2	8,9	11,7
Nada	5,5	3,3	0,8	4,3	0,9	2,4
No corresponde. La institución carece de criterios lingüísticos	0,0	3,4	0,8	2,4	1,7	2,0
Sin determinar	3,6	3,3	4,1	2,4	4,6	3,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

El 37 % de los y las representantes afirma que su entidad garantiza *totalmente* los derechos lingüísticos de la población y el 46 % que los garantiza *bastante*. En cambio, el 13 % considera que los garantiza *poco o nada en absoluto*.

Entre las y los representantes de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística, el porcentaje que considera que su institución garantiza *totalmente* los derechos lingüísticos representa el 43 %.

Entre las y los representantes de Araba, en cambio, el 22 % considera que en su institución los derechos lingüísticos de la población se garantizan *poco o nada*.

**Tabla 113.** En opinión de las y los representantes municipales, en su institución en qué medida se garantizan los derechos lingüísticos de la población (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba %	Bizkaia %	Gipuzkoa %	1 y 2 %	3 y 4 %	
Totalmente	34,5	31,1	43,6	28,6	43,0	36,7
Bastante	41,8	49,9	42,9	49,8	43,6	46,3
Poco	20,0	14,3	7,5	16,7	8,0	11,8
Nada	1,8	0,8	0,8	1,2	0,6	0,9
Ns/Nc	1,8	3,9	5,2	3,6	4,9	4,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

## 5.7. Actitud proactiva hacia el uso del euskera

El 40 % de las y los concejales que son capaces de hablar euskera bien o bastante bien se esfuerzan mucho por utilizar el euskera siempre que pueden, y otro 47 % se esfuerzan bastante. El 7 % se esfuerza poco o nada.

Casi la mitad de las y los representantes de Gipuzkoa y de la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística se esfuerzan *mucho* (45 % y 48 % respectivamente); el 25 % en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística y el 19 % en Araba.

**Tabla 114.** Esfuerzo realizado por las y los representantes municipales en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que les es posible (%) (solo quienes hablan bien/bastante bien euskera N=536 - 79,1 %)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Mucho	19,4	36,4	45,1	24,7	47,6	39,6
Bastante	61,3	49,2	43,6	55,8	42,5	47,2
Poco	16,1	8,8	3,0	14,2	2,3	6,4
Nada	0,0	0,4	0,4	0,5	0,3	0,4
Ns/Nc	3,2	5,2	8,0	4,7	7,3	6,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	34	253	249	210	326	536

Fuente: Siadeco, 2023

En cambio, entre quienes no son capaces de hablar bien en euskera, el 23 % facilita *mucho* que las personas a su alrededor lo hablen, el 42 % facilita *bastante* y el 21 % *poco o nada*.

**Tabla 115.** En qué medida facilitan que las personas a su alrededor utilicen euskera las y los representantes municipales que no están capacitados para hablar en euskera %(solo quienes no hablan nada euskera o lo hablan algunas palabras o algo N=142 - 20,9 %)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Mucho	25,0	19,8	30,4	19,4	36,0	22,6
Bastante	30,0	45,1	39,1	41,7	44,0	42,1
Poco	20,0	19,8	8,7	21,3	4,0	18,0
Nada	5,0	3,3		3,7		3,0
Ns/Nc	20,0	12,1	21,7	13,9	16,0	14,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	21	98	23	119	23	142

Fuente: Siadeco, 2023

Una cuarta parte de las y los representantes (27 %) afirma que se esfuerza *mucho* en que se cumplan los objetivos del plan de euskera, dando pautas favorables a fomentar el uso del euskera entre las personas y comunicaciones de las que es responsable, y la mitad (48 %) afirma esforzarse *bastante*.

1 de cada 10 afirma esforzarse *poco o nada*.

En Gipuzkoa y en la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística son más quienes afirman esforzarse *mucho* (34 % y 35 % respectivamente); mientras que quienes afirman hacer *poco o ningún* esfuerzo son más en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística (19 %).

**Tabla 116.** En qué medida se esfuerzan las y los representantes municipales en que entre personas y comunicaciones de las que son responsables se alcancen los objetivos del plan de euskera, dando pautas que impulsen su utilización (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	1 y 2	3 y 4	
Mucho	25,5	23,2	33,5	18,5	35,0	27,7
Bastante	50,9	49,0	45,4	49,8	45,8	47,6
Poco	14,5	12,0	5,3	17,6	2,9	9,3
Nada	0,0	0,8	0,8	0,9	0,6	0,7
Ns/Nc	9,1	14,9	15,1	13,1	15,8	14,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

Fuente: Siadeco, 2023

El 29 % de las y los representantes municipales afirman actuar de forma *muy proactiva* para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de su institución, y otro 49 % de forma *bastante proactiva*,

El 12 % afirma que actúa de forma *poco o nada proactiva*.

En Gipuzkoa y en la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> zona sociolingüística es mayor el porcentaje de quienes afirman actuar de forma *muy proactiva* (36 % y 38 % respectivamente); mientras que en la 1<sup>a</sup> y 2<sup>a</sup> zona sociolingüística es mayor el de quienes afirman actuar de forma *poco o nada proactiva* (20 %).

**Tabla 117.** Representantes municipales que declaran que, en general, actúan de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de la institución (%)

	Territorio histórico			Zona sociolingüística		Total
	Araba %	Bizkaia %	Gipuzkoa %	1 y 2 %	3 y 4 %	
Mucho	14,5	25,6	35,7	17,9	37,8	29,1
Bastante	67,3	47,8	47,5	50,8	47,9	49,1
Poco	16,4	14,1	6,7	19,5	4,6	11,1
Nada	0,0	,5	,8	,6	,6	,6
Ns/Nc	1,8	11,9	9,3	11,2	9,2	10,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
N	55	351	272	329	349	678

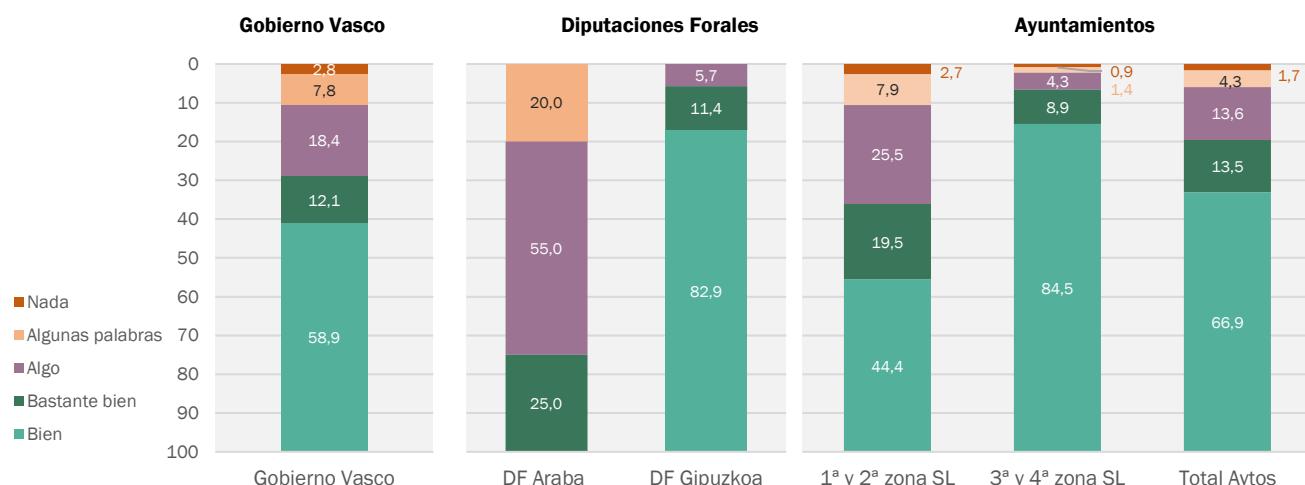
Fuente: Siadeco, 2023

## 6. Principales resultados según tipo de institución

En este apartado se presentan gráficamente los principales datos expuestos a lo largo del informe, según tipo de institución.

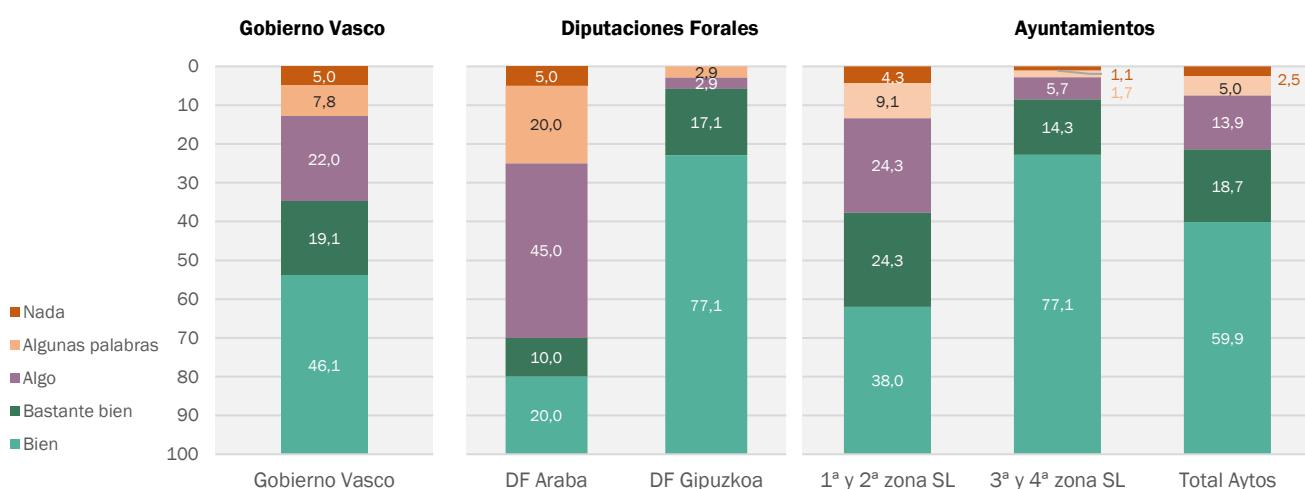
No se ha valorado adecuado realizar una lectura conjunta de los datos porque el perfil de las personas participantes es muy diferente, pero sí se han querido exponer conjuntamente los principales datos obtenidos en cada tipo de institución.

**Gráfico 59.** Conocimiento de euskera de las y los representantes institucionales para desempeñar su trabajo oral en esa lengua (%)



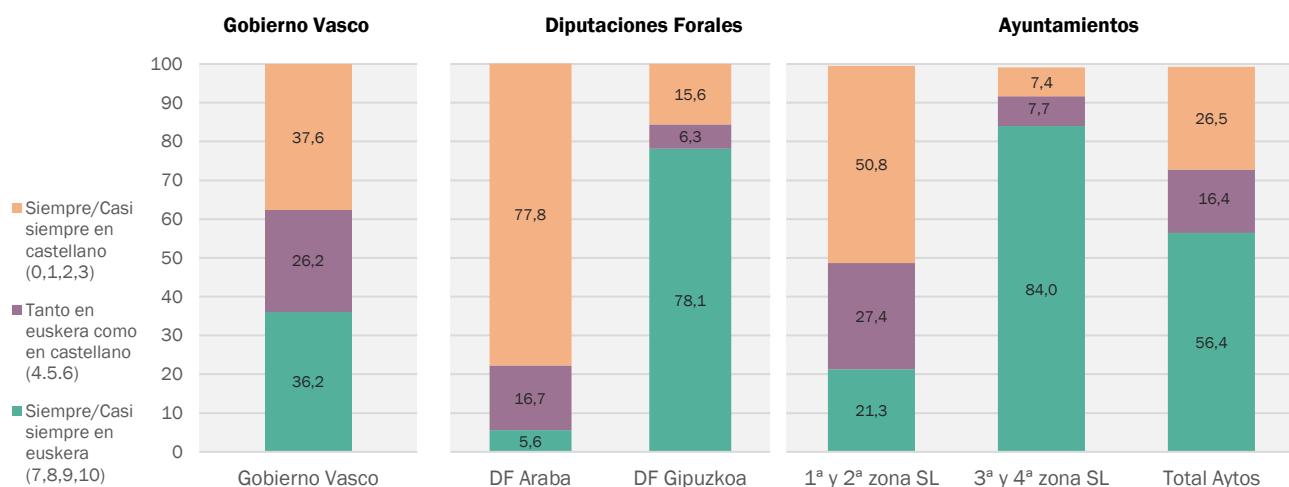
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 60.** Conocimiento de euskera de las y los representantes institucionales para desempeñar su trabajo escrito en esa lengua (%)



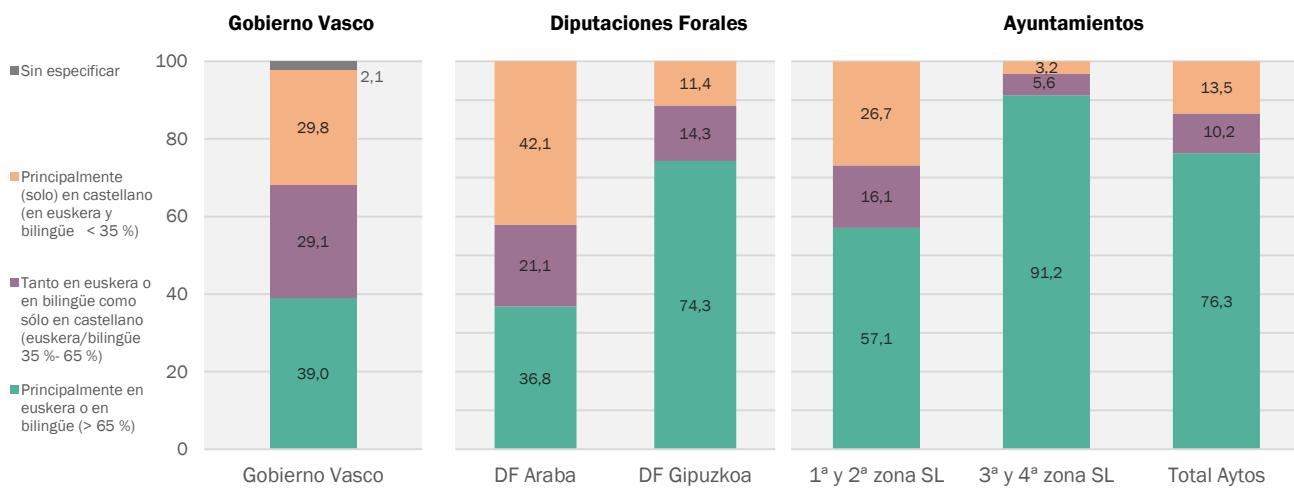
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 61.** Representantes institucionales, según la lengua hablada en la actividad laboral de la institución (%)



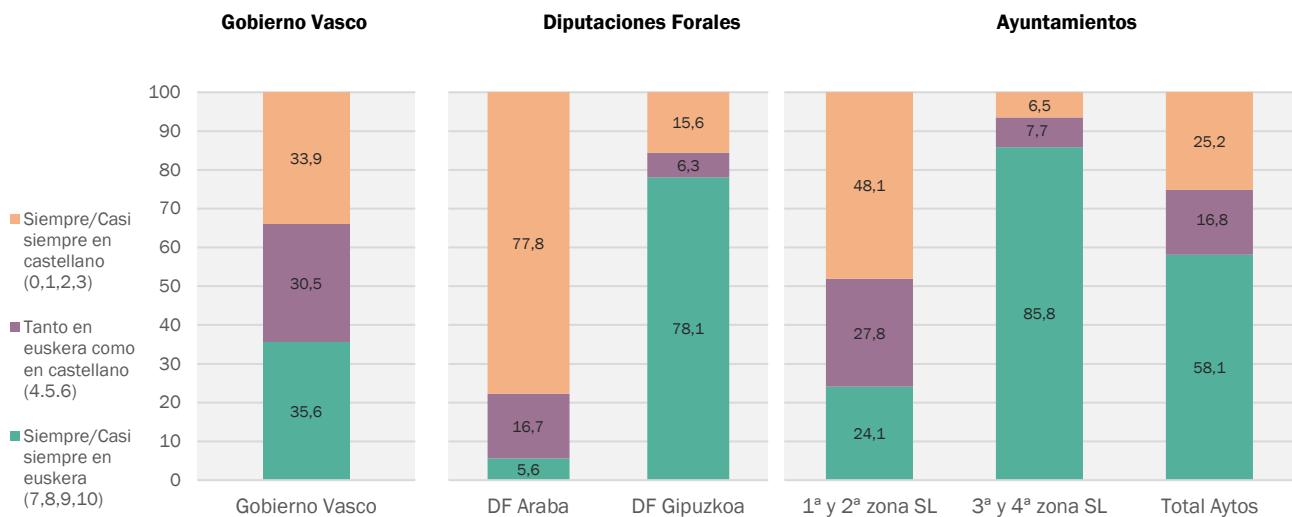
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 62.** Representantes institucionales, según la lengua de la documentación utilizada en su trabajo (%)



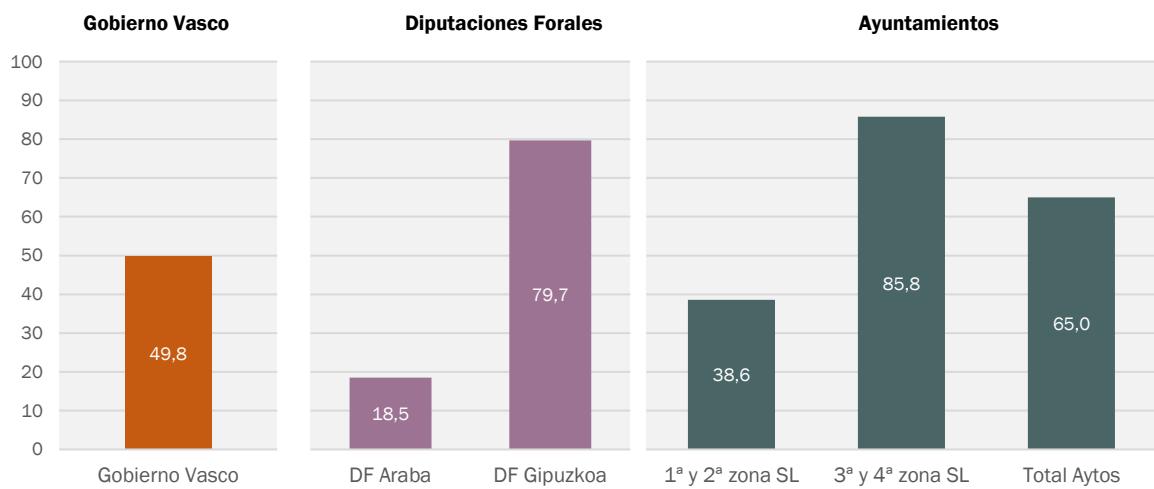
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 63.** Representantes institucionales, según la lengua utilizada en sus comparecencias públicas (solo representantes que realizan comparecencias públicas)(%)



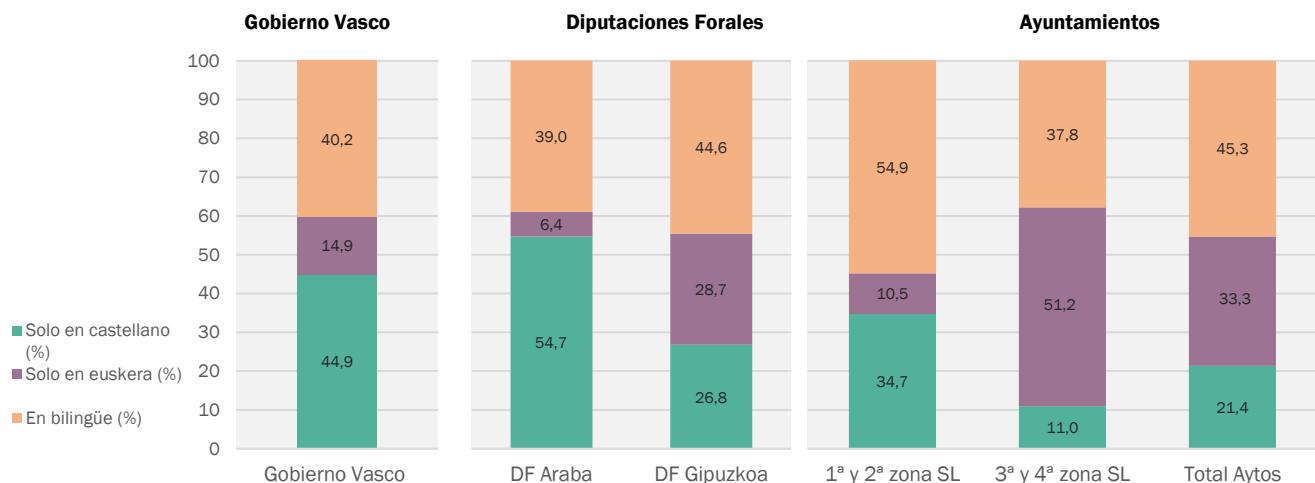
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 64.** Índice de utilización del euskera oral en la actividad laboral de la institución (% medio)



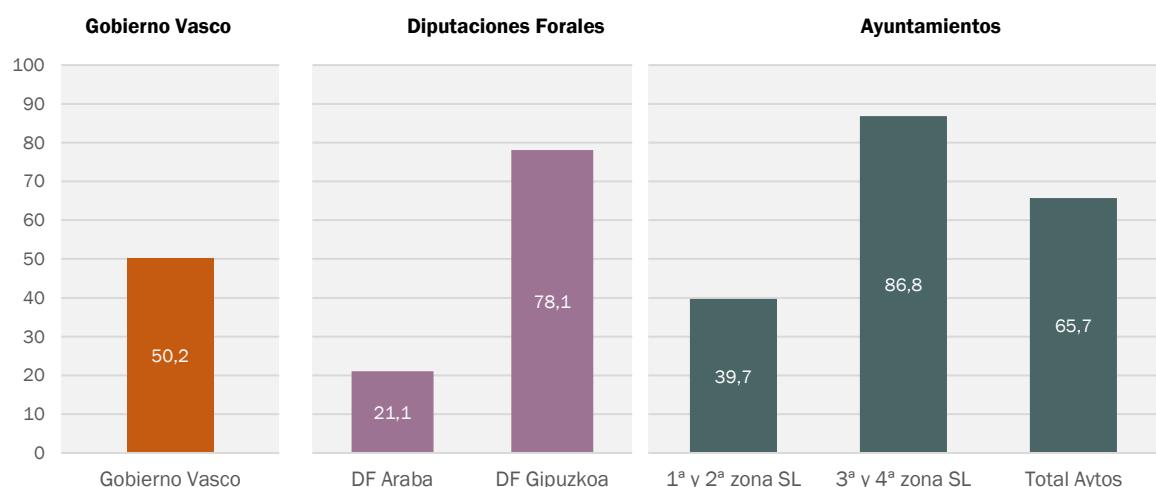
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 65.** ¿Por escrito, cuántos de los documentos utilizados en el trabajo están exclusivamente en castellano, exclusivamente en euskera o en bilingüe? (% medio)



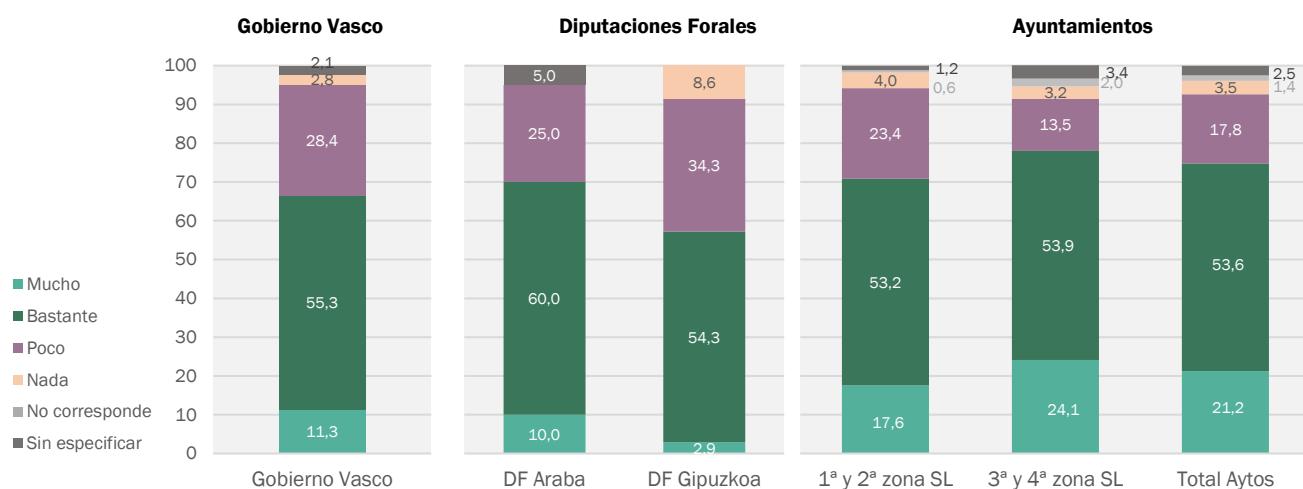
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 66.** Euskara utilizado en las comparecencias públicas (% medio)



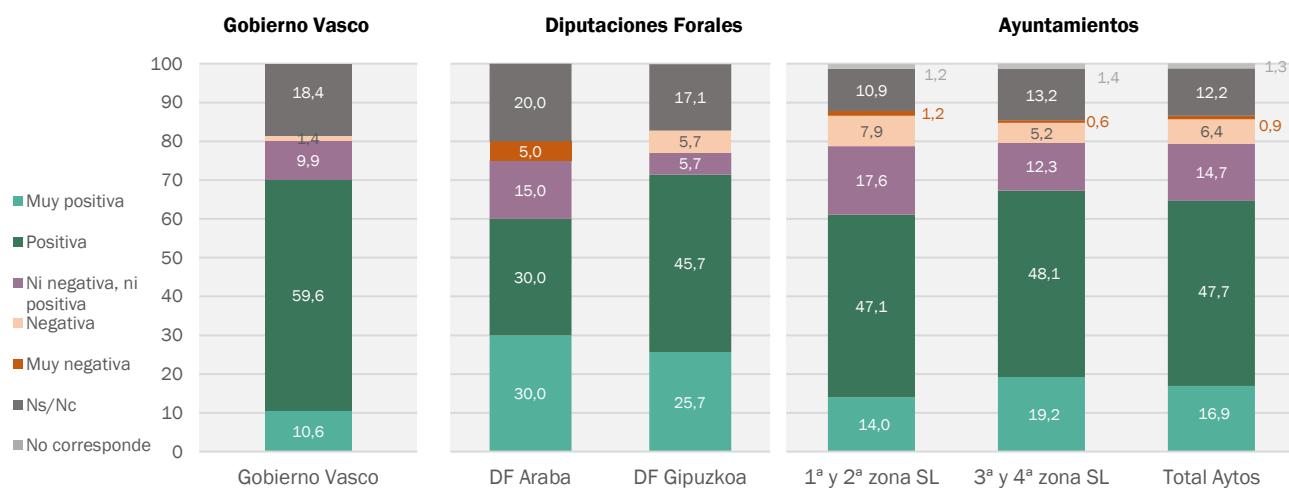
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 67.** En qué medida conocen las y los representantes institucionales el plan de euskera de su institución (%)



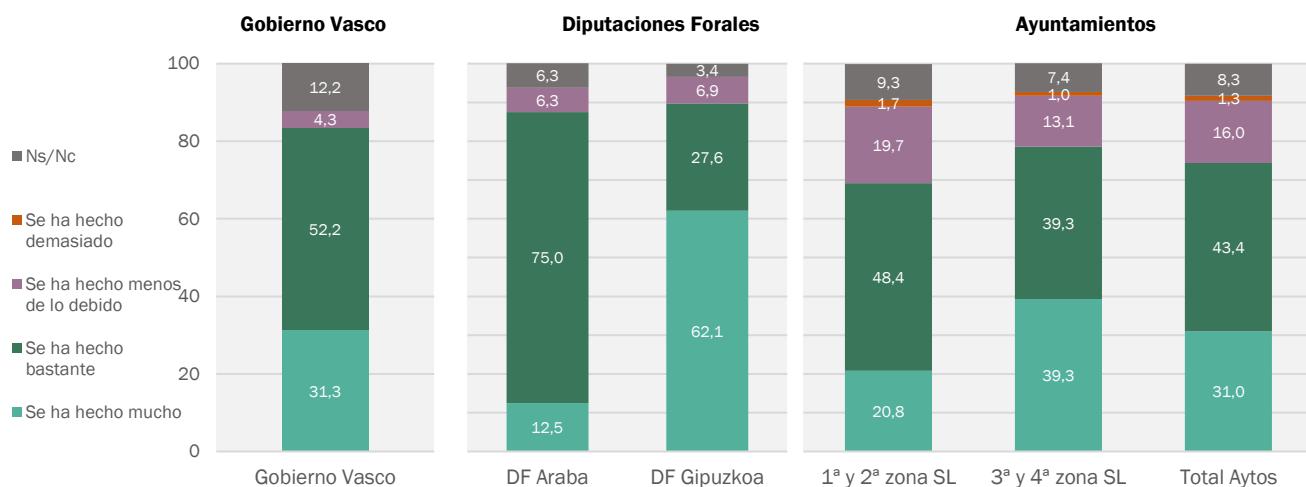
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 68.** Valoración de las y los representantes institucionales del plan de euskera de su institución (%)



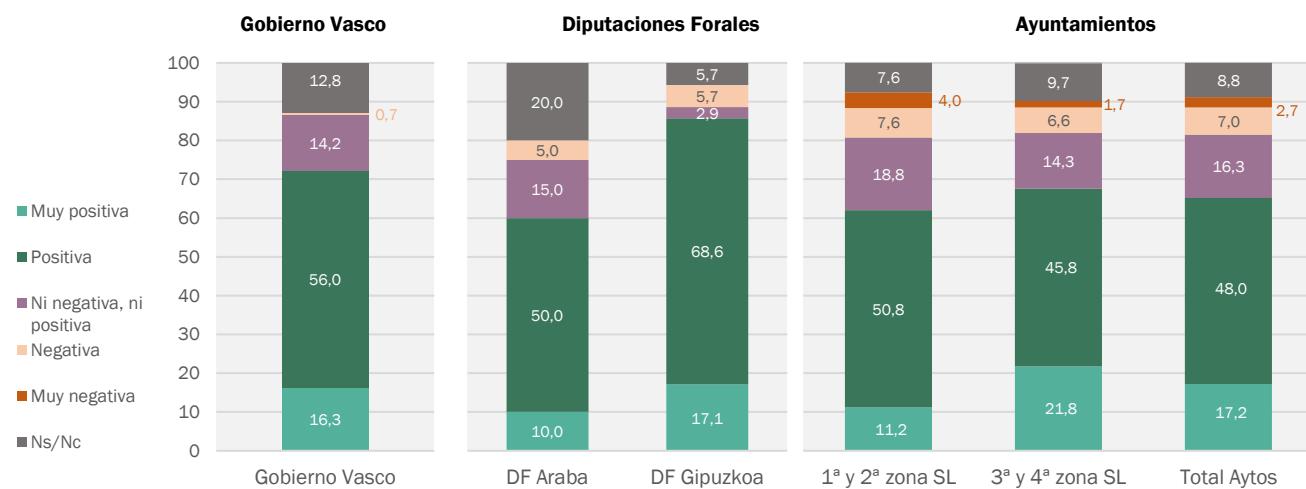
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 69.** Representantes institucionales, según el motivo de su valoración del plan (solo quienes han valorado el plan)(%)



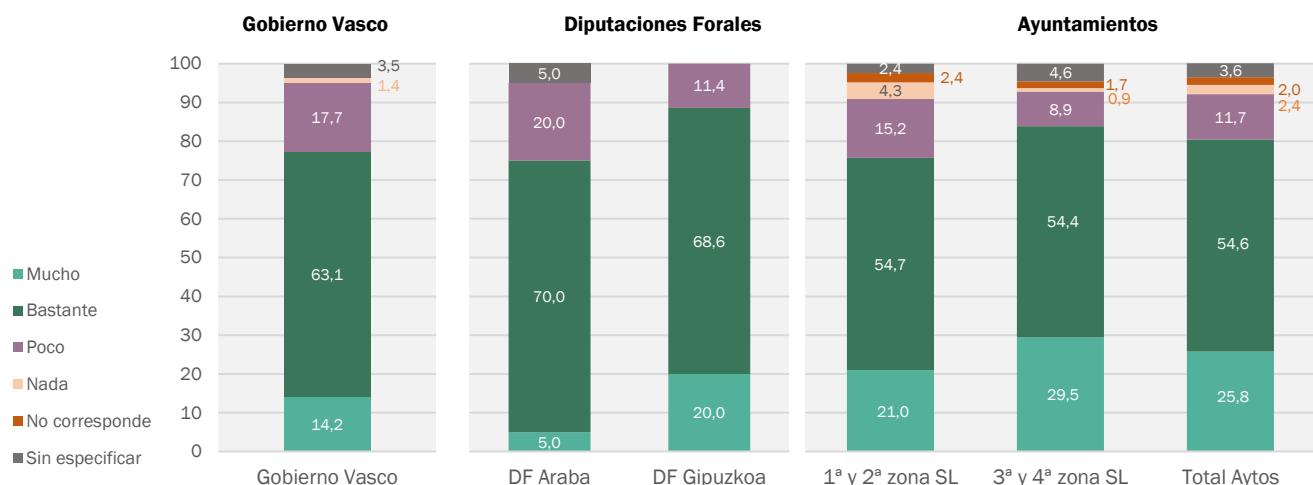
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 70.** Valoración de las y los representantes institucionales de la evolución del euskera en su institución en los últimos 5 años (%)



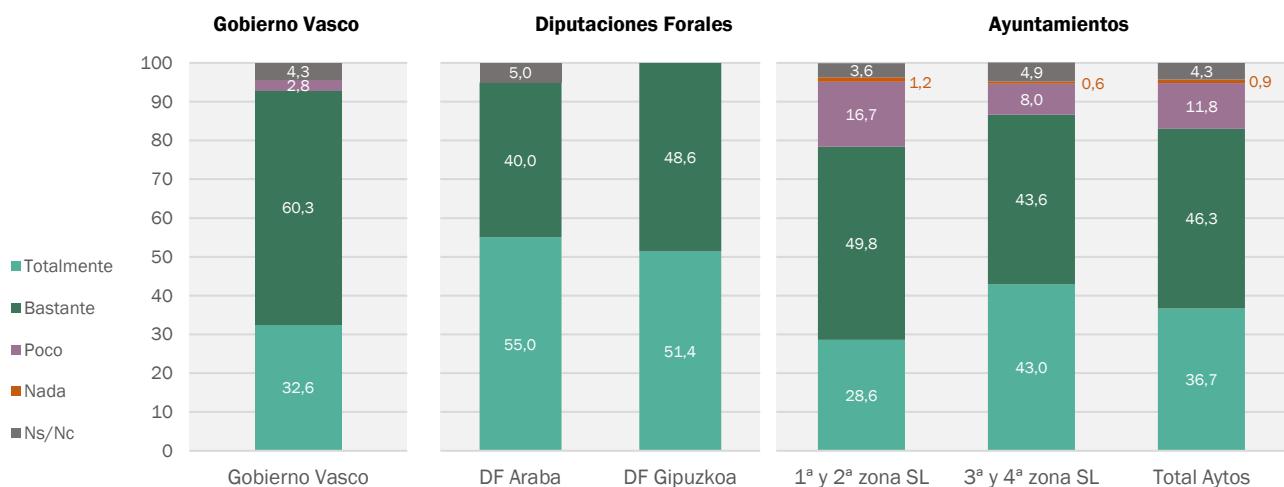
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 71.** Representantes institucionales según el grado de conocimiento de los criterios lingüísticos de su institución (%)



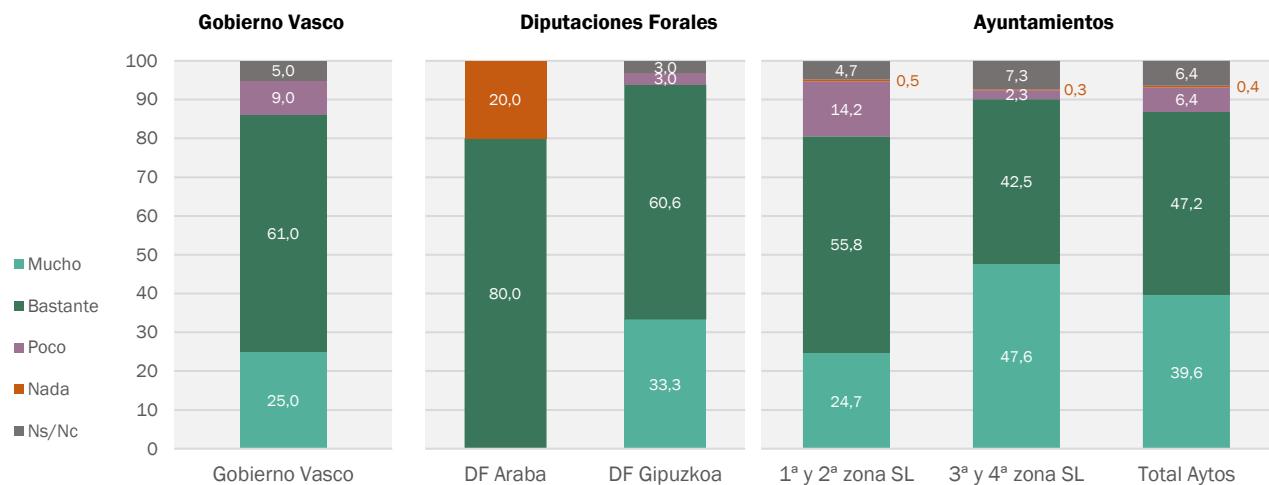
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 72.** En opinión de las y los representantes lingüísticos, en su institución en qué medida se garantizan los derechos lingüísticos de la población (%)



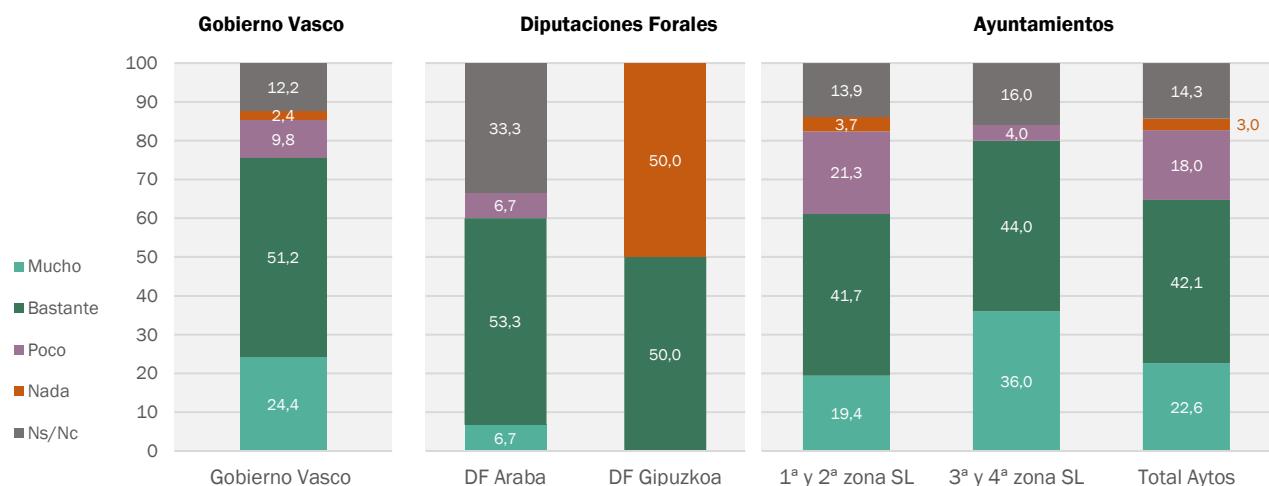
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 73.** Esfuerzo realizado por las y los representantes institucionales en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que le es posible (solo representantes que hablan bien o bastante bien euskera)(%)



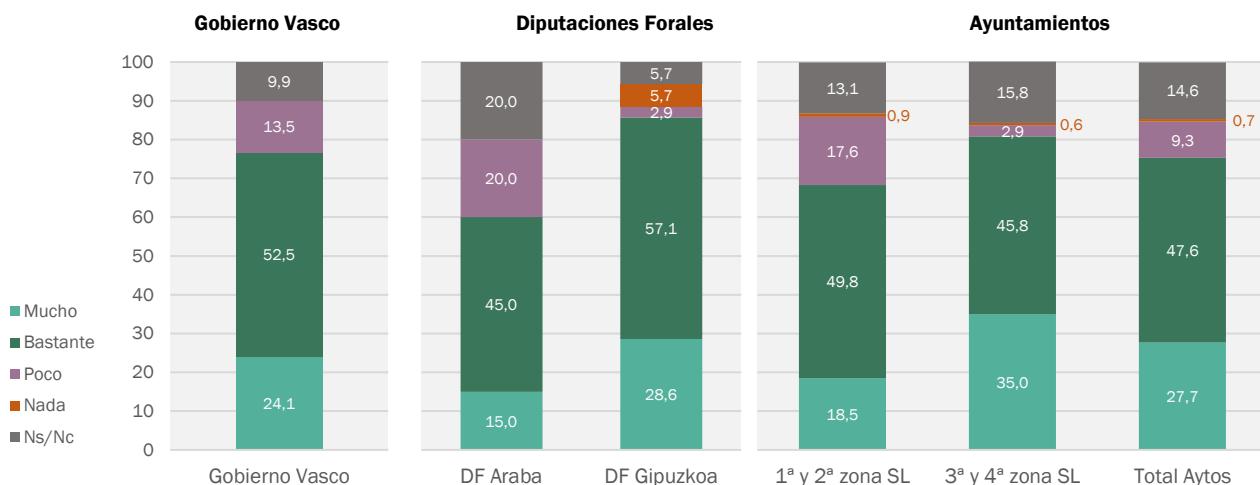
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 74.** En qué medida facilitan las y los representantes institucionales que las personas a su alrededor utilicen el euskera (solo representantes que no hablan nada de euskera, unas palabras o algo)(%)



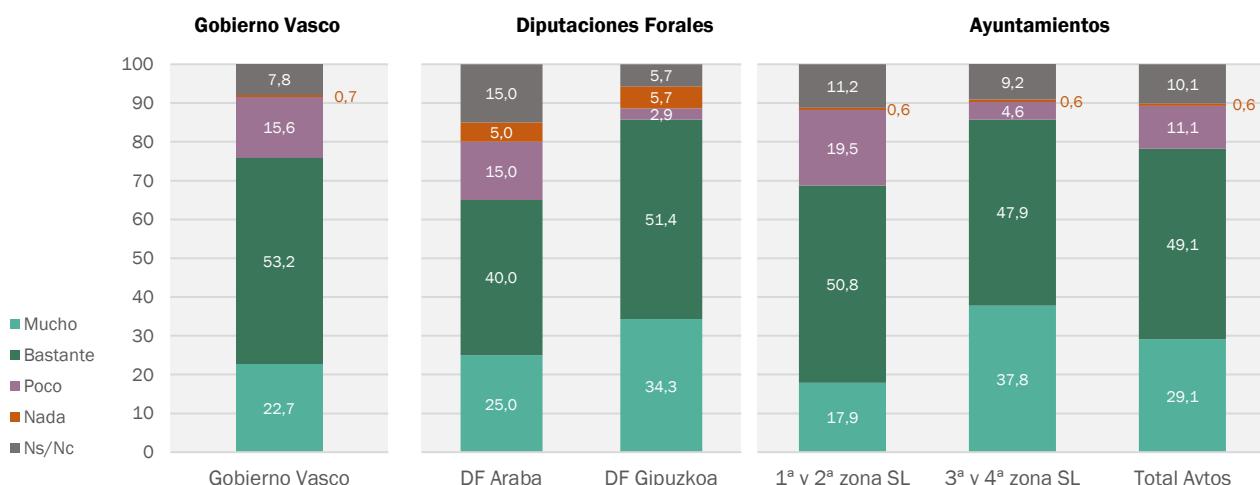
Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 75.** Esfuerzo realizado por las y los representantes institucionales en alcanzar los objetivos del plan de euskera, dando pautas que impulsen la utilización del euskera entre las personas y comunicaciones de las que es responsable (%)



Fuente: Siadeco, 2023

**Gráfico 76.** Representantes institucionales que, en general, consideran que actúan de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de su institución (%)



Fuente: Siadeco, 2023



## ANEXOS



KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

## 1. Administración general

### 1.1. Cuestionario para la entidad



#### Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas

#### Evaluación Final del VI. Período de Planificación (2022)

##### CUESTIONARIO PARA LAS PERSONAS INTERLOCUTORAS DE LA ENTIDAD

###### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

El presente año 2022 corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, tal y como se hizo en la Evaluación Final del V. Período de Planificación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita. Esta metodología permitirá comparar los resultados con los de la Evaluación Final del V. Período de Planificación.

Este cuestionario está dirigido a las personas interlocutoras de la entidad, y en él se recoge información para calcular una serie de indicadores institucionales, necesarios para llevar a cabo la evaluación del periodo de planificación.

1.

Siadeco<sup>®</sup>  
ikerketa aplikatua

Siadeco<sup>®</sup>  
ikerketa aplikatua

282.



## 1. IMAGEN DE LA ENTIDAD

### 1.1. Rotulación general de las edificaciones

**Tipos de elementos:** se deben tener en cuenta las señales, rótulos y soportes de información general colocados en los espacios de mayor tránsito de personas, tanto en el exterior como en el interior de las edificaciones; las más habituales serán, señales identificativas de lugares o servicios, señales orientativas, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos de información a la ciudadanía. Debido a la dificultad que entraña obtener esa información, no se medirán elementos o soportes colocados provisionalmente o por un periodo limitado, ni textos escritos en máquinas de café, fotocopiadoras u otros aparatos.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la rotulación general. Es decir, los porcentajes de los que están solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano)

#### 1.1. Situación lingüística de la rotulación general de las edificaciones:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

### 1.2. Elementos de la imagen corporativa de la entidad

**Tipos de elementos:** sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros soportes y elementos de papelería ligados a la imagen corporativa utilizados por la entidad.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad. Es decir, los porcentajes de lo que está solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano)

#### 1.2. Situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00



### 1.3. Publicaciones de la propia institución editadas en papel

**Tipos de elementos:** se tendrán en cuenta las publicaciones editadas en papel por la propia entidad con el objetivo de llegar a toda la ciudadanía o al mayor público posible: revistas municipales, programas, agendas, hojas informativas, memorias, libros, etc.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística:** a pesar de tratarse de publicaciones oficiales de gran difusión, el tratamiento lingüístico de las publicaciones editadas en papel puede variar sensiblemente de un servicio a otro, o incluso de un documento a otro. Esto dificulta sensiblemente el procedimiento para calcular un dato que refleje la situación lingüística para la entidad en general. Por ello, se propone **limitar las mediciones a 5 publicaciones**, elegidas siguiendo los siguientes criterios:

1. *Publicaciones de mayor difusión: publicaciones dirigidas a toda la ciudadanía o a personas usuarias de los servicios más habituales.*
2. *Publicaciones que la entidad pública con mayor frecuencia.*
3. *Teniendo en cuenta el grado de difusión y la frecuencia de publicación, se enumerarán las 5 publicaciones más importantes. En las instituciones donde existe un servicio que se ocupa de la comunicación externa, esas 5 publicaciones se seleccionarán con ayuda del personal de ese servicio.*
4. *Una vez identificadas las cinco publicaciones más importantes, el indicador lingüístico se calculará a partir de la situación lingüística de las mismas, esto es, se calculará qué porcentaje de las 5 publicaciones se publica solo en euskera, en bilingüe o solo en castellano. A cada una de las publicaciones se le otorgará el mismo peso, independientemente de la frecuencia con que se publica o su número de páginas.*
5. *Se deberá especificar cuáles han sido las cinco publicaciones seleccionadas, como referencia para próximas evaluaciones.*

#### 1.3. a. Situación lingüística de las publicaciones de la propia institución editadas en papel:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text"/> 0,00

#### 1.3. b. Cinco publicaciones analizadas para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.



#### 1.4. Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos:** Se analizará la situación lingüística de los anuncios, campañas promocionales y publicidad difundida por los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No incluye las redes sociales.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se deben identificar los 5 medios de comunicación utilizados más habitualmente por la entidad para publicar anuncios y publicidad; y los porcentajes reflejarán la lengua oficial en que los medios difundan la publicidad de la entidad. Estos medios de comunicación pueden ser de ámbito municipal, provincial o estatal. También en este caso se anotarán los cinco medios de comunicación analizados. A los cinco medios se les dará el mismo peso porcentual, independientemente de la frecuencia de publicación o de su número de páginas.

##### 1.4. a. Situación lingüística de los anuncios y de la publicidad difundida a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="0,00"/>

##### 1.4. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular la situación lingüística en anuncios y campañas publicitarias:

1.
2.
3.
4.
5.

#### 1.5. Noticias difundidas mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos:** Lengua oficial en que se difunden las noticias relativas a la entidad en los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No se incluyen aparecidas en las redes sociales.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se identificarán 5 medios de comunicación que habitualmente publican noticias relativas a la entidad, y los porcentajes se calcularán según la lengua oficial que utilizan para difundir las noticias relativas a la entidad. Los medios pueden ser de ámbito local, provincial o estatal. Se anotarán los 5 medios de comunicación analizados, y a los 5 se les dará el mismo peso porcentual.

##### 1.5. a. Situación lingüística de las noticias difundidas a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="0,00"/>

##### 1.5. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.



#### 1.6. Actos públicos

En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en que representantes de la entidad (**Representante: persona que representa a la institución en cualquier situación pública, tanto representantes políticos como técnicos**) ofrecen los actos públicos, comparecencias, ruedas de prensa, jornadas... dirigidas a la ciudadanía (en el sentido amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras entidades, etc.)

Cuál es el grado de presencia del euskera y del castellano en la comunicación oral y escrita que ofrece la entidad.

##### INSTRUCCIONES:

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

Criterio para estimar los porcentajes solicitados: Se debe estimar cuántas de las unidades de información expuestas en la actividad se han expuesto en euskera y cuántas en castellano; nos referimos a la cantidad de información expuesta, no al tiempo hablado en uno u otra lengua oficial.

A modo de ejemplo:

- Si toda la información expuesta en el acto se ha ofrecido en euskera y castellano, repitiendo la misma información, la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de 10 unidades de información expuestas en el acto, 5 se han emitido en euskera y 5 en castellano, sin repetir la misma información en dos lenguas oficiales, por falta de tiempo, en ese caso diremos que se ha producido un uso "equilibrado" de las lenguas oficiales y la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de las 10 unidades de información 2 se han expuesto en euskera y las 10 en castellano (repitiendo en castellano las ya expuestas en euskera) la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Pero si, por ejemplo, de 10 unidades de información, 2 se han expuesto en euskera y 8 en castellano (sin repetir la información):
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 80 %
- En el caso de que se utilice un soporte escrito, si oralmente la presentación se realiza en euskera, aunque el texto escrito esté en castellano, o viceversa, el texto escrito en euskera y oralmente se exponga en castellano:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %



**1.6.a** En tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) ¿con qué frecuencia ofrecen actos públicos las y los representantes de la entidad?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Menos de una vez al mes
- Nunca →PASAR A LA PREGUNTA 1.7

**1.6.b.** En los actos públicos, ¿en qué lengua oficial ofrecen la información las y los representantes de la entidad? Se debe calcular la información ofrecida / presentada por las y los representantes de la entidad en cada lengua oficial, no en qué lengua oficial se desarrolla el acto.

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%):

Porcentaje de información ofrecida en castellano (%):

#### 1.7. Páginas web y tramitaciones telemáticas

**Tipos de soporte.** Apartados fijos y dinámicos de la página web de la entidad y servicios telemáticos ofrecidos a través de internet a la ciudadanía.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se debe calcular en qué lengua oficial se ofrecen, se pueden consultar o utilizar estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los utiliza la ciudadanía.

#### 1.7. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| Solo en castellano (%): | <input type="text"/> |
| Solo en euskera (%):    | <input type="text"/> |
| En bilingüe (%):        | <input type="text"/> |
| TOTAL (%):              | 0,00                 |

#### 1.8. Entorno digital: Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación

**Tipos de soporte.** Redes sociales de la entidad y aplicaciones telemáticas de la propia entidad para comunicarse con la ciudadanía.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico:** Se debe calcular qué lengua oficial emplea la entidad en estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los emplea la ciudadanía.

#### 1.8. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones digitales:

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| Solo en castellano (%): | <input type="text"/> |
| Solo en euskera (%):    | <input type="text"/> |
| En bilingüe (%):        | <input type="text"/> |
| TOTAL (%):              | 0,00                 |



## 2. COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA: ACTIVIDADES Y CURSOS

2.1. ¿Ofrece tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos...)? ¿Aproximadamente, cuántas ofrece al año?

- Más de 50 al año
- Entre 20 y 50 al año
- Entre 10 y 20 al año
- Menos de 10 al año
- No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 2.3.

2.2. ¿En qué lengua oficial se ofrece la información en esas actividades desarrolladas por tu entidad? Se debe medir la oferta de uso del euskera, no la lengua oficial en que se desarrolla la actividad. (VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6 )

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%)

Porcentaje de información ofrecido en castellano (%)

2.3. ¿Ofrece tu entidad (Departamento, Organismo Autónomo, Ayuntamiento, Diputación Foral...) cursos destinados a la población, a la ciudadanía? ¿Aproximadamente, cuántos ofrece al año?

- Más de 50 al año
- Entre 20 y 50 al año
- Entre 10 y 20 al año
- Menos de 10 al año
- No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 3.1

2.4. ¿Cuántos de los cursos organizados por tu entidad se ofrecen en euskera, y cuántos en castellano? Indícalo en porcentajes. Se debe medir la oferta de cursos en euskera, no la lengua oficial en que finalmente se llevan a cabo los cursos. (VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6.)

Porcentaje de cursos ofrecidos en euskera (%)

Porcentaje de cursos ofrecidos en castellano (%)



### 3. COMUNICACIONES INTERNAS ESCRITAS Y RECURSOS INFORMÁTICOS

*En este apartado se medirá el uso escrito de las lenguas oficiales por el personal de la administración para tareas internas de la organización.*

*Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre departamentos de una entidad, las relaciones entre el departamento y sus delegaciones territoriales, o entre el departamento y los organismos públicos dependientes de él. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la administración, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.*

#### 3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

**Tipos de soportes.** Se debe tener en cuenta el paisaje lingüístico interior de los edificios y dirigido al personal: rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Rotulación de máquinas de producción, botones y placas. Rotulación variable. Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos que estén en soportes informáticos o en red.

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística:** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos que conforman el paisaje lingüístico asociado al trabajo.

##### 3.1. Situación lingüística del paisaje lingüístico asociado al trabajo:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

#### 3.2. Herramientas de información y/o comunicación

**Tipos de soportes.** Se deben tener en cuenta los siguientes elementos: Zonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc). Circulares informativas.

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística:** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe las herramientas de información y/o comunicación interna de la entidad.

##### 3.2. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en esas herramientas de comunicación y/o información?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

#### 3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad. Se refiere a la documentación generada en los procedimientos administrativos internos de la entidad y que no sale fuera.

##### 3.3.a. ¿La entidad recoge sistemáticamente la lengua oficial utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

##### 3.3.b. Lengua oficial utilizada en los procedimientos administrativos internos de la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

 <p><b>3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos.</b></p> <p>3.4. ¿Cuántos son los puestos que utilizan recursos informáticos (PCs, ordenadores portátiles, tabletas, teléfonos móviles...)? ¿Y de ellos, cuántos tienen instalada la versión en euskera de los programas informáticos (generales y específicos)?</p> <p>3.4.a. Número de puestos que utilizan recursos informáticos: <input type="text"/></p> <p>3.4.b. De ellos, porcentaje que tienen instalada la versión en euskera %: <input type="text"/></p>									
<p><b>4. GESTIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DE CURSOS</b></p> <p><b>4.1. Gestión de personas</b></p> <p><b>Tipos de elementos:</b> Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Protocolo para nuevo personal:</b> folleto de bienvenida y explicaciones orales.</li> <li>- <b>Informes-internos:</b> monografías de los puestos de trabajo, valoración de los puestos, manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros y similares.</li> <li>- <b>Documentos legales:</b> contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales. Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda.</li> <li>- <b>Sistemas de Recursos Humanos:</b> Modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades, etc.</li> <li>- <b>Escritos estandarizados:</b> Nómina, control horario, certificados, listas telefónicas o similares.</li> <li>- <b>Impresos a cumplimentar a título individual:</b> permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares.</li> <li>- <b>Comunicaciones de gran divulgación:</b> ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones, textos del comedor y similares.</li> </ul> <p><b>Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística:</b> Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe la documentación utilizada en la gestión de personal.</p> <p>4.1. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de personal?</p> <table border="1"> <tr> <td>Solo en castellano (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Solo en euskera (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>En bilingüe (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>TOTAL (%):</td> <td>0,00</td> </tr> </table>		Solo en castellano (%):	<input type="text"/>	Solo en euskera (%):	<input type="text"/>	En bilingüe (%):	<input type="text"/>	TOTAL (%):	0,00
Solo en castellano (%):	<input type="text"/>								
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>								
En bilingüe (%):	<input type="text"/>								
TOTAL (%):	0,00								
<p><b>4.2. Gestión de los cursos</b></p> <p><b>Tipos de elementos:</b> Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias de cursos e inscripciones</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Aplicaciones para la gestión de cursos</li> <li>- Otros elementos para la gestión de cursos</li> </ul> <p><b>Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística:</b> Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos utilizados en la gestión de los cursos.</p> <p>4.2. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de los cursos formativos?</p> <table border="1"> <tr> <td>Solo en castellano (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Solo en euskera (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>En bilingüe (%):</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>TOTAL (%):</td> <td>0,00</td> </tr> </table>		Solo en castellano (%):	<input type="text"/>	Solo en euskera (%):	<input type="text"/>	En bilingüe (%):	<input type="text"/>	TOTAL (%):	0,00
Solo en castellano (%):	<input type="text"/>								
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>								
En bilingüe (%):	<input type="text"/>								
TOTAL (%):	0,00								



## 5. SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. ¿Las personas miembros del consejo directivo de la entidad realizan un seguimiento del plan de uso del euskera?

Marcar todas las respuestas que corresponda.

- Si, asisten a las reuniones de seguimiento establecidas
- Si, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores
- Si, participan en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras necesarias.
- Si, participan en el diseño de los planes de uso del euskera
- No, no realizan el seguimiento del plan → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

5.2. ¿Cuántas personas miembros del consejo directivo participan en el seguimiento del plan de uso del euskera?

- Menos del 25 %
- Entre el 25 % - 50 %
- Entre el 50 % - 75 %
- Más del 75 %

5.3. ¿Hasta qué punto dirías que está integrada la gestión del euskera en la gestión de la institución? Es decir, ¿hasta qué punto el personal de la entidad sabe que hay que cuidar el buen uso de las lenguas oficiales en cualquier gestión que realicen?

*Si no dispones de suficiente información para responder a esta pregunta, se propone que lo consultes con el o la jefe de servicio o con responsables que puedan saberlo.*

- Nada
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.4. ¿Por qué?

10.



5.5. ¿Cuántos de los documentos utilizados en los **procedimientos administrativos** de la entidad están estandarizados (en euskeria)?

- Ninguno
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.6. ¿Cuántos de los documentos utilizados por la entidad en la **comunicación con la ciudadanía** están estandarizados (en euskeria)?

- Ninguno
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.7. ¿Tu entidad tiene fijados los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI – Hizkuntza Ofizialen Erabilerrako Irizpideak—)?

- Sí
- No

5.8. Porcentaje de puestos que ha acreditado el perfil lingüístico que le corresponde o superior, en cada perfil lingüístico:

%

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 1, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 2, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 3, que han acreditado ese perfil o superior:

Porcentaje de puestos, sobre los puestos a los que corresponde el PL 4, que han acreditado ese perfil o superior:

En total, porcentaje de puestos que ha acreditado el perfil que le corresponde o superior:

5.9. Conocimiento de euskería de las y los representantes políticos de la entidad:

Total representantes políticos:

Saben hablar euskería:

Entienden euskería:

11.



5.10. ¿En tu opinión, cuáles han sido los logros más importantes en la normalización del uso del euskera alcanzado por tu entidad en el VI. Período de planificación? ¿Y las carencias? ¿Y cuáles son, en tu opinión, los retos más importantes para el próximo periodo de planificación?

5.10.a. Logros:

5.10.b. Carencias:

5.10.c. Nuevos retos:

5.11. ¿Deseas añadir alguna otra nota o sugerencia?

Muchas gracias por tu participación



KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

## 1.2. Cuestionario para el personal



### Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas Evaluación Final del VI. Período de Planificación 2022

#### CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL

#### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

El presente año 2022 corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, tal y como se hizo en la Evaluación Final del V. Período de Planificación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita. Esta metodología permitirá comparar los resultados con los de la Evaluación Final del V. Período de Planificación.

Este cuestionario está destinado al personal de la entidad, y en él se recoge información destinada a calcular los indicadores relativos al uso oral y escrito de las lenguas oficiales del personal necesarios para evaluar este periodo de planificación.



## COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA AL OFRECER UN SERVICIO Y/O UN PRODUCTO

### 1. COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA

*En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en las comunicaciones escritas con la ciudadanía. Los datos de uso deben expresarse en porcentajes, diferenciando los siguientes tipos de usos: únicamente en castellano, únicamente en euskera y en bilingüe (castellano y euskera). La suma de los tres porcentajes debe ser 100.*

1.1. ¿En tu trabajo, sueles tener que redactar documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 2.1

1.2. ¿En qué lengua oficial le llegan a la ciudadanía los documentos que están bajo tu responsabilidad, los que tú gestionas, cuando se trata de la primera comunicación o la ciudadanía no ha explicitado la lengua que desea utilizar en sus relaciones con la administración? (%)

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):  0,00

1.3. ¿En qué lengua oficial se responde a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía, cuando están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):  0,00

### 2. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA, EN LOS PUESTOS DE RECEPCIÓN

*En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en la comunicación (presencial y telefónica) entre el personal y la ciudadanía, pero únicamente en los puestos de recepción (registro, ventanillas, servicio Zuzenean, call centers), no el que se lleva a cabo fuera de esos puestos.*

2.1. ¿Trabajas en un puesto de recepción de la entidad, es decir, la principal función de tu puesto de trabajo es la atención a la ciudadanía?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 3.1.



2.2. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación directa presencial, con la ciudadanía?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 2.5.

2.3. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4. LA CIUDADANIA A TÍ:

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.5. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación telefónica con la ciudadanía?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

2.6. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.7. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**3. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.**

*Preguntas a responder por todo el personal, excepto por el de los puestos de recepción. El personal de recepción pasa a la pregunta 4.1.*

**3.1. ¿Tienes comunicación directa, presencial, con la ciudadanía?**

Sí

Ez →PASAR A LA PREGUNTA 3.4.

**3.2. TÚ A LA CIUDADANÍA:**

Cuando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

**Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)**

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4	7	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.3. LA CIUDADANÍA A TÍ:**

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

**Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)**

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4	7	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3.4. ¿Tienes relación telefónica con la ciudadanía?**

Sí

Ez →PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

**3.5. TÚ A LA CIUDADANÍA:**

Cuando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

**Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)**

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4	7	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 3.6. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. RESPUESTA OFRECIDA A LA SOLICITUD DE EUSKERA

Preguntas a responder por todo el personal, incluido el personal de los puestos de recepción

- 4.1. En caso de que el ciudadano o ciudadana se dirija a ti en euskera, tanto en la atención presencial como telefónica, ¿en qué lengua oficial le contestas? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No tengo comunicación oral con la ciudadanía → PASAR A LA PREGUNTA 5.1.

### 4.2. ¿Si no estás capacitado/a para atenderle en euskera, qué haces?

- Le pido que me hable en castellano
- Le explico que no sé hablar bien euskera, pero que entiendo, y le pido que me hable en euskera aunque yo conteste en castellano
- En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero o compañera que sabe euskera
- En la entidad no existe ningún protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda
- No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía..

Otros. Especificar:



### COMUNICACIÓN INTERNA

*En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada por el personal de la administración para tareas internas de la organización, tanto por escrito como oralmente.*

*Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre departamentos de una entidad, las relaciones entre el departamento y sus delegaciones territoriales, o entre el departamento y los organismos públicos dependientes de él. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la administración, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.*

#### 5. COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA

5.1. ¿En tu trabajo, sueles tener reuniones de trabajo?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

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

- Solo en castellano (%):   
 Solo en euskera (%):   
 En bilingüe (%):   
 TOTAL (%):

5.3. En tu trabajo, ¿escribes comunicaciones oficiales internas (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 6.1.

5.4. ¿En qué lengua oficial se tramitan los escritos o documentos oficiales internos (procedimientos administrativos, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...) que están bajo tu responsabilidad, es decir, los que tú gestionas?

- Solo en castellano (%):   
 Solo en euskera (%):   
 En bilingüe (%):   
 TOTAL (%):

#### 6. COMUNICACIÓN INTERNA ORAL

6.1. ¿En qué lengua oficial realizas las reuniones de trabajo?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera	No tengo reuniones de trabajo
0    1    2	3    4	5	6    7	8    9    10	11
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.2. ¿En qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo en la relación presencial o cara a cara? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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



6.3. Por teléfono, ¿en qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4		7	9
2	○	○	○	○

7. RECURSOS INFORMÁTICOS

7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas...)?

- Sí
- No → PASAR A LA PREGUNTA 8.1

7.2. ¿Con qué frecuencia utilizas en euskera los programas y aplicaciones informáticas que utilizas más habitualmente?

- Siempre o casi siempre los utilizo en castellano
- Con mayor frecuencia en castellano que en euskera
- Con la misma frecuencia en euskera y en castellano
- Con mayor frecuencia en euskera que en castellano
- Siempre o casi siempre los utilizo en euskera

8. FORMACIÓN LABORAL

8.1. ¿En cuántas sesiones o cursos de formación laboral has participado en los últimos 12 meses?

- En ninguno → PASAR A LA PREGUNTA 9.1.
- En uno
- En 2 - 3 sesiones o cursos
- En más de tres

8.2. ¿En qué lengua oficial has recibido la formación?

- Solo en castellano
- Más en castellano
- Tanto en castellano como en euskera
- Más en euskera
- Solo en euskera



### COMUNICACIONES EXTERNAS

*En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada, por escrito y oralmente, por el personal de la entidad con otras administraciones. Y también se medirá el lengua oficial utilizada en las comunicaciones con el resto de empresas y entidades privadas (entidades financieras, proveedores de productos y servicios, entidades colaboradoras...).*

#### 9. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON OTRAS ADMINISTRACIONES

9.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 9..3

9.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a otras instituciones públicas?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

9.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de otras administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 10.1.

9.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de otras administraciones públicas?

#### Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 10. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON ENTIDADES PRIVADAS: ENTIDADES FINANCIERAS, PROVEEDORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ETC.

10.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad o que trabajan para ella (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 10.3.

10.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a las empresas?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00



10.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 11.1.

10.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de las empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4	7	7	9
2	○	○	○	○

#### 11. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON OTRAS ENTIDADES PRIVADAS: ENTIDADES ALIADAS, COLABORADORAS, ETC.

11.1. ¿Tú escribes documentos o textos que se envían a empresas o entidades privadas que mantienen otro tipo de relación con tu entidad (entidades colaboradoras, aliadas...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 11.3.

11.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a esas otras empresas o entidades?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

11.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente —hablar— con personal de esas otras empresas o entidades (entidades colaboradoras, personal de empresas aliadas...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 12.1.

11.4. ¿Qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de esas otras empresas o entidades que mantienen relación con tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4	7	7	9
2	○	○	○	○



SISTEMA DE GESTIÓN Y PERFIL DEL PERSONAL									
<b>12. LENGUA OFICIAL DE CREACIÓN DE LOS TEXTOS (%0-%100)</b>									
<p><i>En este apartado se medirá el uso escrito de las lenguas oficiales, tanto en la comunicación interna como externa. Para calcular la lengua oficial en que se crean los textos, debes indicar la lengua oficial en la que realizas tus escritos.</i></p> <p><i>El criterio para definir en qué lengua oficial se crea un texto es el siguiente:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Castellano: El/la trabajador/a solo crea la versión en castellano (está bajo su responsabilidad). La versión en euskera la crea otra persona.</li> <li>2. Euskara: Solo crea la versión en euskera (está bajo su responsabilidad). La versión en castellano la crea otra persona.</li> <li>3. Bilingüe: Crea la versión en euskera y la versión en castellano (están bajo su responsabilidad). Para ello podrá utilizar diferentes recursos (diccionarios, traductor neuronal...)</li> </ol>									
<p>12.1. En tu trabajo, ¿sueles tener que escribir textos (documentos, impresos, correos electrónicos, etc...)?</p> <p><input type="radio"/> Sí</p> <p><input type="radio"/> No → PASAR A LA PREGUNTA 13.1.</p>									
<p>12.2. ¿En qué lengua oficial creas originalmente los documentos que redactas en tu trabajo, en qué lengua oficial cumplimentas los impresos, escribes los mensajes electrónicos, etc.?</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">Solo en castellano (%):</td> <td><input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>Solo en euskera (%):</td> <td><input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>En bilingüe (%):</td> <td><input type="text" value=""/></td> </tr> <tr> <td>TOTAL (%):</td> <td><input type="text" value="0,00"/></td> </tr> </table>		Solo en castellano (%):	<input type="text" value=""/>	Solo en euskera (%):	<input type="text" value=""/>	En bilingüe (%):	<input type="text" value=""/>	TOTAL (%):	<input type="text" value="0,00"/>
Solo en castellano (%):	<input type="text" value=""/>								
Solo en euskera (%):	<input type="text" value=""/>								
En bilingüe (%):	<input type="text" value=""/>								
TOTAL (%):	<input type="text" value="0,00"/>								
<b>13. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE UTILIZACIÓN DE LAS LENGUAS OFICIALES</b>									
<p>13.1. ¿En qué medida conoces los criterios lingüísticos de tu entidad?</p> <p><input type="radio"/> Mucho</p> <p><input type="radio"/> Bastante</p> <p><input type="radio"/> Poco</p> <p><input type="radio"/> Nada → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.</p> <p><input type="radio"/> La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.</p>									
<p>13.2. En tu trabajo, ¿en qué medida cumples los criterios lingüísticos que corresponden a tu puesto de trabajo?</p> <p><input type="radio"/> Mucho</p> <p><input type="radio"/> Bastante</p> <p><input type="radio"/> Poco</p> <p><input type="radio"/> Nada</p>									



**14. VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LA ENTIDAD Y GRADO PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA**

14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución del uso del euskera en tu entidad?

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

14.2. ¿Por qué?

- Se ha hecho mucho
- Se ha hecho bastante
- Se ha hecho menos de lo debido
- Se ha hecho demasiado
- Ns/Nc

14.3. ¿Deseas añadir algún comentario a este respecto?

14.4. En este periodo de planificación (entre 2018 y 2022), ¿en qué medida has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad (sesiones para practicar euskera, Euskaldeia, Korrika, metodología Eusle, formación, monográficos, talleres, seguimiento de planes, formación de euskera...)?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- La entidad no ha llevado a cabo iniciativas de normalización del euskera
- No he tenido oportunidad de participar en iniciativas de normalización del euskera

**15. PERFIL DEL PERSONAL**

15.1. ¿Cuál es el perfil lingüístico que corresponde a tu puesto de trabajo?

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



15.2. ¿Cuál es el perfil lingüístico de mayor nivel que has acreditado?

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

15.3. ¿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="radio"/>				
Hablar	<input type="radio"/>				
Leer	<input type="radio"/>				
Escribir	<input type="radio"/>				

15.4. ¿En qué departamento trabajas actualmente?

15.5. ¿Y en qué puesto de trabajo?

15.6. Indica, por favor, tu sexo:

- Mujer
- Hombre
- No binario

15.7. Indica, por favor, tu edad:

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

Muchas gracias por tu participación

## 2. Resto del sector público

### 2.1. Cuestionario para la entidad



#### Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas Evaluación Final del VI. Período de Planificación

##### CUESTIONARIO PARA LAS PERSONAS INTERLOCUTORAS DE LA ENTIDAD

###### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

En este momento corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación. Aunque en tu entidad no esté aprobada la planificación, te agradeceríamos que cumplimentases este cuestionario y participases en la evaluación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita.

Este cuestionario está dirigido a las personas interlocutoras de la entidad, y en él se recoge información para calcular una serie de indicadores institucionales, necesarios para llevar a cabo la evaluación del periodo de planificación.



## 1. IMAGEN DE LA ENTIDAD

### 1.1. Rotulación general de las edificaciones

**Tipos de elementos.** Se deben tener en cuenta las señales, rótulos y soportes de información general colocados en los espacios de mayor tránsito de personas, tanto en el exterior como en el interior de las edificaciones; las más habituales serán, señales identificativas de lugares o servicios, señales orientativas, mensajes automáticos de voz en ascensores y paneles electrónicos de información a la ciudadanía. Debido a la dificultad que entraña obtener esa información, no se medirán elementos o soportes colocados provisionalmente o por un periodo limitado, ni textos escritos en máquinas de café, fotocopiadoras u otros aparatos.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística.** Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la rotulación general. Es decir, los porcentajes de los que están solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano).

#### 1.1. Situación lingüística de la rotulación general de las edificaciones:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

### 1.2. Elementos de la imagen corporativa de la entidad

**Tipos de elementos.** Sobres, encabezados, sellos, tarjetas de visita y otros soportes y elementos de papelería ligados a la imagen corporativa utilizados por la entidad.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística.** Se deberán indicar los porcentajes de la situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad. Es decir, los porcentajes de lo que está solo en castellano (no hay versión en euskera), solo en euskera (no hay versión en castellano) o en bilingüe (en ambas lenguas en un único soporte, o separados en dos versiones, euskera y castellano).

#### 1.2. Situación lingüística de los elementos de la imagen corporativa de la entidad:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00



### 1.3. Publicaciones de la propia institución editadas en papel

**Tipos de elementos.** Se tendrán en cuenta las publicaciones editadas en papel por la propia entidad con el objetivo de llegar a toda la ciudadanía o al mayor público posible: revistas, programas, agendas, hojas informativas, memorias, libros, etc.

**Procedimiento de cálculo del porcentaje de la situación lingüística.** A pesar de tratarse de publicaciones oficiales de gran difusión, el tratamiento lingüístico de las publicaciones editadas en papel puede variar sensiblemente de un servicio a otro, o incluso de un documento a otro. Esto dificulta sensiblemente el procedimiento para calcular un dato que refleje la situación lingüística para la entidad en general. Por ello, se propone limitar las mediciones a 5 publicaciones, elegidas siguiendo los siguientes criterios:

1. *Publicaciones de mayor difusión: publicaciones dirigidas a toda la ciudadanía o a personas usuarias de los servicios más habituales.*
2. *Publicaciones que la entidad pública con mayor frecuencia.*
3. *Teniendo en cuenta el grado de difusión y la frecuencia de publicación, se enumerarán las 5 publicaciones más importantes. En las instituciones donde existe un servicio que se ocupa de la comunicación externa, esas 5 publicaciones se seleccionarán con ayuda del personal de ese servicio.*
4. *Una vez identificadas las cinco publicaciones más importantes, el indicador lingüístico se calculará a partir de la situación lingüística de las mismas, esto es, se calculará qué porcentaje de las 5 publicaciones se publica solo en euskera, en bilingüe o solo en castellano. A cada una de las publicaciones se le otorgará el mismo peso, independientemente de la frecuencia con que se publica o su número de páginas.*
5. *Se deberá especificar cuáles han sido las cinco publicaciones seleccionadas, como referencia para próximas evaluaciones.*

#### 1.3. a. Situación lingüística de las publicaciones de la propia institución editadas en papel:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text"/> 0,00

#### 1.3. b. Cinco publicaciones analizadas para calcular el porcentaje:

1.	<input type="text"/>
2.	<input type="text"/>
3.	<input type="text"/>
4.	<input type="text"/>
5.	<input type="text"/>



#### 1.4. Publicidad y anuncios difundidos mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos.** Se analizará la situación lingüística de los anuncios, campañas promocionales y publicidad difundida por los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No incluye las redes sociales.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico.** Se deben identificar los **5 medios de comunicación** utilizados más habitualmente por la entidad para publicar anuncios y publicidad; y los porcentajes reflejarán la lengua oficial en que los medios difundan la publicidad de la entidad. Estos medios de comunicación pueden ser de ámbito municipal, provincial o estatal. También en este caso se anotarán los cinco medios de comunicación analizados. A los cinco medios se les dará el mismo peso porcentual, independientemente de la frecuencia de publicación o de su número de páginas.

##### 1.4. a. Situación lingüística de los anuncios y de la publicidad difundida a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

##### 1.4. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular la situación lingüística en anuncios y campañas publicitarias:

1.
2.
3.
4.
5.

#### 1.5. Noticias difundidas mediante medios de comunicación

**Tipos de elementos.** Lengua oficial en que se difunden las noticias relativas a la entidad en los medios de comunicación escritos y audiovisuales. No se incluyen aparecidas en las redes sociales.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico.** Se identificarán **5 medios de comunicación** que habitualmente publican noticias relativas a la entidad, y los porcentajes se calcularán según la lengua oficial que utilizan para difundir las noticias relativas a la entidad. Los medios pueden ser de ámbito local, provincial o estatal. Se anotarán los 5 medios de comunicación analizados, y a los 5 se les dará el mismo peso porcentual.

##### 1.5. a. Situación lingüística de las noticias difundidas a través de los medios de comunicación:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

##### 1.5. b. Cinco medios de comunicación analizados para calcular el porcentaje:

1.
2.
3.
4.
5.



#### 1.6. Actos públicos

En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en que los/as representantes de la entidad (**Representante: persona que representa a la institución en cualquier situación pública, tanto representantes políticos como técnicos**) ofrecen los actos públicos, comparecencias, ruedas de prensa, jornadas... dirigidas a la ciudadanía (en el sentido amplio de la palabra: ciudadanía, clientela, asociaciones, representantes de otras entidades, etc.)

Cuál es el grado de presencia del euskera y del castellano en la comunicación oral y escrita que ofrece la entidad.

##### INSTRUCCIONES:

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

Criterio para estimar los porcentajes solicitados: Se debe estimar cuántas de las unidades de información expuestas en la actividad se han expuesto en euskera y cuántas en castellano; nos referimos a la cantidad de información expuesta, no al tiempo hablado en uno u otra lengua oficial.

A modo de ejemplo:

- Si toda la información expuesta en el acto se ha ofrecido en euskera y castellano, repitiendo la misma información, la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de 10 unidades de información expuestas en el acto, 5 se han emitido en euskera y 5 en castellano, sin repetir la misma información en dos lenguas oficiales, por falta de tiempo, en ese caso diremos que se ha producido un uso "equilibrado" de las lenguas oficiales y la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Si de las 10 unidades de información 2 se han expuesto en euskera y las 10 en castellano (repitiendo en castellano las ya expuestas en euskera) la respuesta sería la siguiente:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %
- Pero si, por ejemplo, de 10 unidades de información, 2 se han expuesto en euskera y 8 en castellano (sin repetir la información):
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 20 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 80 %
- En el caso de que se utilice un soporte escrito, si oralmente la presentación se realiza en euskera, aunque el texto escrito esté en castellano, o viceversa, el texto escrito en euskera y oralmente se exponga en castellano:
  - Porcentaje de información ofrecida en euskera: 100 %
  - Porcentaje de información ofrecida en castellano: 100 %



1.6.a En tu entidad (sociedad-mercantil, entidad pública, fundación, consorcio...), ¿con qué frecuencia ofrecen actos públicos las y los representantes de la entidad?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual
- Menos de una vez al mes
- Nunca → PASAR A LA PREGUNTA 1.7

1.6.b. En los actos públicos, ¿en qué lengua oficial ofrecen la información las y los representantes de la entidad? Se debe calcular la información ofrecida / presentada por las y los representantes de la entidad en cada lengua oficial, no en qué lengua oficial se desarrolla el acto.

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%):

Porcentaje de información ofrecida en castellano (%):

#### 1.7. Páginas web y tramitaciones telemáticas

**Tipos de soporte.** Apartados fijos y dinámicos de la página web de la entidad y servicios telemáticos ofrecidos a través de internet a la ciudadanía.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico.** Se debe calcular en qué lengua oficial se ofrecen, se pueden consultar o utilizar estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los utiliza la ciudadanía.

1.7. Situación lingüística de las páginas web y tramitaciones telemáticas:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
En bilingüe (%):   
TOTAL (%):

#### 1.8. Redes sociales y aplicaciones digitales para la comunicación

**Tipos de soporte.** Redes sociales de la entidad y aplicaciones telemáticas de la propia entidad para comunicarse con la ciudadanía.

**Procedimiento para el cálculo del indicador lingüístico.** Se debe calcular qué lengua oficial emplea la entidad en estos soportes digitales, no en qué lengua oficial emplea la entidad en estos soportes digitales, no en qué lengua oficial los emplea la ciudadanía.

1.8. Situación lingüística de las redes sociales y aplicaciones digitales:

Solo en castellano (%):   
Solo en euskera (%):   
En bilingüe (%):   
TOTAL (%):

6.



## 2. COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA: ACTIVIDADES Y CURSOS

2.1. ¿Ofrece tu entidad (ente público de derecho privado, sociedad mercantil, entidad pública, fundación pública, consorcio...) actividades dirigidas a la ciudadanía (exposiciones, campañas, otros proyectos...)? ¿Aproximadamente, cuántas ofrece al año?

- Más de 50 al año
- Entre 20 y 50 al año
- Entre 10 y 20 al año
- Menos de 10 al año
- No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 2.3.

2.2. ¿En qué lengua oficial se ofrece la información en esas actividades desarrolladas por tu entidad? Se debe medir la oferta de uso del euskera, no la lengua oficial en que se desarrolla la actividad. (VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6)

Porcentaje de información ofrecida en euskera (%)

Porcentaje de información ofrecida en castellano (%)

2.3. ¿Ofrece tu entidad (ente público de derecho privado, sociedad mercantil, entidad pública, fundación pública, consorcio...) cursos destinados a la población, a la ciudadanía? ¿Aproximadamente, cuántos ofrece al año?

- Más de 50 al año
- Entre 20 y 50 al año
- Entre 10 y 20 al año
- Menos de 10 al año
- No, nunca → PASAR A LA PREGUNTA 3.1

2.4. ¿Cuántos de los cursos organizados por tu entidad se ofrecen en euskera, y cuántos en castellano? Indícalo en porcentajes. Se debe medir la oferta de cursos en euskera, no la lengua oficial en que finalmente se llevan a cabo los cursos. (VER LAS INSTRUCCIONES DEL APARTADO 1.6)

Porcentaje de cursos ofrecidos en euskera (%)

Porcentaje de cursos ofrecidos en castellano (%)



### 3. COMUNICACIONES INTERNAS ESCRITAS Y RECURSOS INFORMÁTICOS

*En este apartado se medirá el uso escrito de las lenguas oficiales por el personal para tareas internas de la organización.*

*Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre secciones de una entidad, las relaciones entre la entidad y sus delegaciones territoriales. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la entidad, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.*

#### 3.1. Paisaje lingüístico asociado al trabajo

**Tipos de soportes.** Se debe tener en cuenta el paisaje lingüístico interior de los edificios y dirigido al personal: rotulación menor (armarios, estanterías, carpetas, archivos, etc.), murales y similares. Rotulación relacionada con la prevención de riesgos laborales y medio ambiente. Rotulación de máquinas de producción, botones y placas. Rotulación variable. Máquinas de café y comida, fotocopiadoras, etc. Instrucciones para nombrar carpetas o documentos que estén en soportes informáticos o en red.

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística.** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos que conforman el paisaje lingüístico asociado al trabajo.

##### 3.1. Situación lingüística del paisaje lingüístico asociado al trabajo:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

#### 3.2. Herramientas de información y/o comunicación

**Tipos de soportes.** Se deben tener en cuenta los siguientes elementos: Zonas de documentos: tablón de avisos y anuncios. Buzón de sugerencias, intranet, hojas informativas. Notificaciones realizadas mediante correo electrónico (nuevo personal, bajas, etc.). Circulars informativas.

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística.** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe las herramientas de información y/o comunicación interna de la entidad.

##### 3.2. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en esas herramientas de comunicación y/o información?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

#### 3.3. Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad. Se refiere a la documentación generada en los procedimientos administrativos internos de la entidad y que no sale fuera.

##### 3.3.a. ¿La entidad recoge sistemáticamente la lengua oficial utilizada en la gestión de los procedimientos administrativos?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1

##### 3.3.b. Lengua oficial utilizada en los procedimientos administrativos internos de la entidad en los últimos 12 meses:

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00



### 3.4. Porcentaje de puestos en los que están instaladas versiones en euskera de programas informáticos.

3.4. ¿Cuántos son los puestos que utilizan recursos informáticos (PCs, ordenadores portátiles, tabletas, teléfonos móviles...)? ¿Y de ellos, cuántos tienen instalada la versión en euskera de los programas informáticos (generales y específicos)?

Número de puestos

3.4.a. Número de puestos que utilizan recursos informáticos:

% de puestos

3.4.b. De ellos, porcentaje que tienen instalada la versión en euskera %:

## 4. GESTIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DE CURSOS

### 4.1. Gestión de personas

**Tipos de elementos.** Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Protocolo para nuevo personal:** folleto de bienvenida y explicaciones orales.
- **Informes-internos:** monografías de los puestos de trabajo, valoración de los puestos, manual para su provisión, planes de formación, jubilaciones, seguros y similares.
- **Documentos legales:** contratos, convenios laborales o relativos a condiciones laborales. Seguridad Social para el personal o documentos relativos a Hacienda.
- **Sistemas de Recursos Humanos:** modelo de sistema para la validación de la actividad laboral, evaluaciones presenciales, informes de rendimiento, modelo de gestión de la capacidad, mapa de capacidades, etc.
- **Escritos estandarizados:** nómina, control horario, certificados, listas telefónicas o similares.
- **Impresos a cumplimentar a título individual:** permisos y licencias, dietas, sugerencias y similares.
- **Comunicaciones de gran divulgación:** ofertas de puestos, notificaciones electrónicas, horarios y calendarios laborales, seguros y cotizaciones, convocatorias de reuniones, textos del comedor y similares.

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística.** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe la documentación utilizada en la gestión de personal.

4.1. ¿Qué lengua oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de personal?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

0,00

### 4.2. Gestión de los cursos

**Tipos de elementos.** Se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Convocatorias de cursos e inscripciones
- Encuestas de satisfacción
- Aplicaciones para la gestión de cursos
- Otros elementos para la gestión de cursos

**Procedimiento para el cálculo de porcentajes de la situación lingüística.** Se deberá indicar en qué porcentaje se hallan solo en castellano, solo en euskera o en bilingüe los elementos utilizados en la gestión de los cursos.

4.2. ¿Qué lengua utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de los cursos informativos?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

0,00



## 5. SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. ¿Tiene la entidad un Plan de Normalización de Uso del Euskera?

- Sí lo tiene
- No lo tiene
- Ns/Nc → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

5.2. ¿Las personas miembros del consejo directivo de la entidad realizan un seguimiento del plan de uso del euskera?

Marcar todas las respuestas que corresponda.

- Sí, asisten a las reuniones de seguimiento establecidas
- Sí, participan en la reflexión sobre la evolución de los indicadores
- Sí, participan en la reflexión sobre las mejoras y medidas correctoras necesarias.
- Sí, participan en el diseño de los planes de uso del euskera
- No, no realizan el seguimiento del plan → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

5.3. ¿Cuántas personas miembros del consejo directivo participan en el seguimiento del plan de uso del euskera?

- Menos del 25 %
- Entre el 25 % - 50 %
- Entre el 50 % - 75 %
- Más del 75 %

5.4. ¿Hasta qué punto dirías que está integrada la gestión del euskera en la gestión de la institución? Es decir, ¿hasta qué punto el personal de la entidad sabe que hay que cuidar el buen uso de las lenguas oficiales en cualquier gestión que realicen?

*Si no dispones de suficiente información para responder a esta pregunta, se propone que lo consultes con el o la jefe de servicio o con responsables que puedan saberlo.*

- Nada
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.5. ¿Por qué?



5.6. ¿Cuántos de los documentos utilizados en los procedimientos administrativos de la entidad están estandarizados (en euskera)?

- Ninguno
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.7. ¿Cuántos de los documentos utilizados por la entidad en la comunicación con la ciudadanía están estandarizados (en euskera)?

- Ninguno
- Menos del 25 %
- Entre el 25 % y el 50 %
- Entre el 50 % y el 75 %
- Más del 75 %
- Ns/Nc

5.8. ¿Tu entidad tiene fijados los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI - Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak -)?

- Sí
- No

5.9. ¿En tu entidad hay técnicos de normalización del euskera o personas responsables de los temas de euskera?

- Sí
- No

5.10. ¿En tu opinión, cuáles han sido los logros más importantes en la normalización del uso del euskera alcanzado por tu entidad en el VI. Período de planificación o en los últimos 4 años? ¿Y las carencias? ¿Y cuáles son, en tu opinión, los retos más importantes para el próximo periodo de planificación o para los próximos años?

5.10.a. Logros:

11.



5.10.b. Carencias:

5.10.c. Nuevos retos:

5.11. ¿Deseas añadir alguna otra nota o sugerencia?

12.



## 6. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD Y DEL/LA INTERLOCUTOR/A

6.1. Nombre de la entidad

6.2. Nombre y apellidos del/la interlocutor/a, y el cargo que ocupa en la entidad

Nombre y apellidos

Cargo que ocupa en la entidad

E-mail y teléfono de contacto

E-mail:  Teléfono:

Muchas gracias por tu participación

## 2.2. Cuestionario para el personal



### Normalización del uso del euskera en las administraciones públicas Evaluación Final del VI. Período de Planificación

#### CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL

##### Presentación

El Decreto 86/1997, de 15 de abril, regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi. Según este decreto, cada entidad debe aprobar, ejecutar y evaluar el plan de normalización del uso del euskera.

En este momento corresponde realizar la Evaluación Final del VI. Período de Planificación. Aunque en tu entidad no este aprobada la planificación, te agradeceríamos que cumplimentases este cuestionario y participases en la evaluación.

En cuanto a la metodología que se va a emplear para realizar la evaluación, se utilizarán dos fuentes de datos: por un lado, el personal técnico o responsable del plan de euskera en la entidad aportará información institucional; por otra parte, el propio personal de la entidad informará acerca de su práctica lingüística habitual en la comunicación oral y escrita.

Este cuestionario está destinado al personal de la entidad, y en él se recoge información destinada a calcular los indicadores relativos al uso oral y escrito de las lenguas oficiales del personal necesarios para evaluar este periodo de planificación.



## COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA AL OFRECER UN SERVICIO Y/O PRODUCTO

### 1. COMUNICACIÓN ESCRITA CON LA CIUDADANÍA

*En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en las comunicaciones escritas con la ciudadanía. Los datos de uso deben expresarse en porcentajes, diferenciando los siguientes tipos de usos: únicamente en castellano, únicamente en euskera y en bilingüe (castellano y euskera). La suma de los tres porcentajes debe ser 100.*

1.1. ¿En tu trabajo, sueles tener que redactar documentos o escritos oficiales dirigidos a la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 2.1

1.2. ¿En qué lengua oficial le llegan a la ciudadanía los documentos que están bajo tu responsabilidad, los que tú gestionas, cuando se trata de la primera comunicación o la ciudadanía no ha explicitado la lengua que desea utilizar en sus relaciones con la ciudadanía? (%)

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

1.3. ¿En qué lengua oficial se responde a los escritos en euskera presentados por la ciudadanía, cuando están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 2. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA, EN LOS PUESTOS DE RECEPCIÓN

*En este apartado se medirá el uso de las lenguas oficiales en la comunicación (presencial y telefónica) entre el personal y la ciudadanía, pero únicamente en los puestos de recepción (ventanillas, recepcionistas, call centers), no el que se lleva a cabo fuera de esos puestos.*

2.1. ¿Trabajas en un puesto de recepción de la entidad, es decir, la principal función de tu puesto de trabajo es la atención a la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 3.1.

2.2. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación directa presencial, con la ciudadanía?

Sí

No →PASAR A LA PREGUNTA 2.5.



#### 2.3. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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

#### 2.4. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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

#### 2.5. ¿Y en tu puesto de recepción, tienes relación telefónica con la ciudadanía?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

#### 2.6. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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

#### 2.7. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿en qué lengua oficial te habla la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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



### 3. COMUNICACIÓN ORAL CON LA CIUDADANÍA, PRESENCIAL Y TELEFÓNICA.

*Preguntas a responder por todo el personal, excepto por el de los puestos de recepción.*

#### 3.1. ¿Tienes comunicación directa, presencial, con la ciudadanía?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 3.4.

#### 3.2. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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

#### 3.3. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención presencial, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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

#### 3.4. ¿Tienes relación telefónica con la ciudadanía?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

#### 3.5. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Cuando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explice la lengua oficial que quiere utilizar? *Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".*

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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



### 3.6. LA CIUDADANÍA A TÍ:

En la atención telefónica, después de escuchar tu saludo, ¿qué lengua oficial utiliza la ciudadanía?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. RESPUESTA OFRECIDA A LA SOLICITUD DE EUSKERA

Preguntas a responder por todo el personal, incluido el personal de los puestos de recepción.

- 4.1. En caso de que el ciudadano o ciudadana se dirija a ti en euskera, tanto en la atención presencial como telefónica, ¿en qué lengua oficial le contestas? Indica la lengua oficial utilizada en una escala del 0 al 10, siendo 0 "siempre o casi siempre castellano" y 10 "siempre o casi siempre euskera".

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

No tengo comunicación oral con la ciudadanía → PASAR A LA PREGUNTA 5.1.

### 4.2. ¿Si no estás capacitado/a para atender en euskera, qué haces?

- Le pido que me hable en castellano
- Le explico que no sé hablar bien euskera, pero que entiendo, y le pido que me hable en euskera aunque yo conteste en castellano
- En la entidad existe un protocolo establecido y le atiende un compañero o compañera que sabe euskera
- En la entidad no existe ningún protocolo establecido, pero pido a un/a compañero/a que sepa euskera que le atienda
- No corresponde. Estoy capacitada/o para atender en euskera a la ciudadanía
- Otros. Especificar:



## COMUNICACIÓN INTERNA

*En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada por el personal para tareas internas de la organización tanto por escrito como oralmente.*

*Por ejemplo, son relaciones internas, las relaciones entre secciones de una entidad, y las relaciones entre la entidad y sus delegaciones territoriales. En caso de que un tercero realice una tarea que debería realizar la entidad, se considerará que las relaciones con él son también relaciones internas.*

### 5. COMUNICACIÓN INTERNA ESCRITA

5.1. ¿En tu trabajo, sueles tener reuniones de trabajo?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 5.3.

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

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):  0,00

5.3. En tu trabajo, ¿escribes comunicaciones internas (informes, memorias, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...)?

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 6.1.

5.4. ¿En qué lengua oficial se tramitan los escritos o documentos internos (informes, memorias, documentos para reuniones, otro tipo de comunicación interna...) que están bajo tu responsabilidad, es decir, los que tú gestionas?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):  0,00

### 6. COMUNICACIÓN INTERNA ORAL

6.1. ¿En qué lengua oficial realizas las reuniones de trabajo?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera	No tengo reuniones de trabajo
0    1    2	3    4	5	6    7	8    9    10	
<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.2. ¿En qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo en la relación presencial o cara a cara? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

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



6.3. Por teléfono, ¿en qué lengua oficial hablas con tus compañeros y compañeras de trabajo? Se considerará compañero/a de trabajo a todo el personal del conjunto de la entidad, así como a terceras personas que trabajen para ella.

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4		7	9
2			10	

## 7. RECURSOS INFORMÁTICOS

7.1. ¿En tu trabajo utilizas recursos informáticos (correo electrónico, buscadores, programas y aplicaciones informáticas...)?

- Sí
- No → PASAR A LA PREGUNTA 8.1

7.2. ¿Con qué frecuencia utilizas en euskera los programas y aplicaciones informáticas que utilizas más habitualmente?

- Siempre o casi siempre los utilizo en castellano
- Con mayor frecuencia en castellano que en euskera
- Con la misma frecuencia en euskera y en castellano
- Con mayor frecuencia en euskera que en castellano
- Siempre o casi siempre los utilizo en euskera

## 8. FORMACIÓN LABORAL

8.1. ¿En cuántas sesiones o cursos de formación laboral has participado en los últimos 12 meses?

- En ninguno → PASAR A LA PREGUNTA 9.1.
- En uno
- En 2-3 sesiones o cursos
- En más de tres

8.2. ¿En qué lengua oficial has recibido la formación?

- Solo en castellano
- Más en castellano
- Tanto en castellano como en euskera
- Más en euskera
- Solo en euskera



### COMUNICACIONES EXTERNAS

*En este apartado se medirá la lengua oficial utilizada, por escrito y oralmente, por el personal de la entidad con las administraciones públicas. También se medirá la lengua oficial utilizada en las comunicaciones con el resto de empresas y entidades privadas (entidades financieras, proveedores de productos y servicios, entidades colaboradoras...).*

#### 9. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON LA ADMINISTRACIÓN

9.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a las administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 9..3.

9.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a las instituciones públicas?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00

9.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente – hablar – con personal de las administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, Gobierno Vasco...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 10.1.

9.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de las administraciones públicas?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 10. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON ENTIDADES PRIVADAS: CLIENTES (PERSONAS JURÍDICAS), ENTIDADES FINANCIERAS, PROVEEDORAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ETC.

10.1. ¿Tú escribes documentos o textos para enviar a empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad o que trabajan para ella (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 10.3.

10.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a las empresas?

Solo en castellano (%):	<input type="text"/>
Solo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	0,00



10.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente – hablar – con personal de empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad (proveedores, empresas de servicios, entidades financieras...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 11.1.

10.4. ¿Y qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de las empresas o entidades privadas contratadas por tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4		7	9
2				10

#### 11. COMUNICACIONES ESCRITAS Y ORALES CON OTRAS ENTIDADES PRIVADAS: ENTIDADES ALIADAS, EMPRESAS DEL GRUPO, COLABORADORAS, ETC.

11.1. ¿Tú escribes documentos o textos que se envían a empresas o entidades privadas que mantienen otro tipo de relación con tu entidad (entidades colaboradoras, aliadas...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 11.3.

11.2. Cuando se trata de documentos que están bajo tu responsabilidad o están gestionados por ti, ¿en qué lengua oficial se envían a esas otras empresas o entidades?

Solo en castellano (%):   
 Solo en euskera (%):   
 En bilingüe (%):   
 TOTAL (%):  0,00

11.3. ¿Sueles tener que comunicarte oralmente – hablar – con personal de esas otras empresas o entidades (entidades colaboradoras, personal de empresas aliadas...)?

- Sí  
 No → PASAR A LA PREGUNTA 12.1.

11.4. ¿Qué lengua oficial utilizas en la comunicación oral con el personal de esas otras empresas o entidades que mantienen relación con tu entidad?

Lengua oficial utilizada (escala del 0 al 10)

Siempre o casi siempre castellano	Más castellano que euskera	Euskera tanto como castellano	Más euskera que castellano	Siempre o casi siempre euskera
0	3	5	6	8
1	4		7	9
2				10



## SISTEMA DE GESTIÓN Y PERFIL DEL PERSONAL

### 12. LENGUA OFICIAL DE CREACIÓN DE LOS TEXTOS

*En este apartado se medirá el uso escrito de las lenguas oficiales, tanto en la comunicación interna como externa. Para calcular la lengua oficial en que se crean los textos, debes indicar la lengua oficial en la que realizas tus escritos.*

*El criterio para definir en qué lengua oficial se crea un texto es el siguiente:*

1. Castellano: El/la trabajador/a solo crea la versión en castellano (está bajo su responsabilidad). La versión en euskera la crea otra persona.
2. Euskera: Solo crea la versión en euskera (está bajo su responsabilidad). La versión en castellano la crea otra persona.
3. Bilingüe: Crea la versión en euskera y la versión en castellano (están bajo su responsabilidad). Para ello podrá utilizar diferentes recursos (dicionarios, traductor neuronal...).

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

Sí

No → PASAR A LA PREGUNTA 13.1.

#### 12.2. ¿En qué lengua oficial creas originalmente los documentos que redactas en tu trabajo, en qué lengua oficial cumplimentas los impresos, escribes los mensajes electrónicos, etc.?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 13. CONOCIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE UTILIZACIÓN DE LAS LENGUAS OFICIALES

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

Mucho

Bastante

Poco

Nada → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.

La entidad no tiene establecidos criterios lingüísticos → PASAR A LA PREGUNTA 14.1.

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

Mucho

Bastante

Poco

Nada



**14. VALORACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LA ENTIDAD Y GRADO DE PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES DE PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA**

14.1. ¿Qué valoración realizas de la evolución del uso del euskera en tu entidad?

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

14.2. ¿Por qué?

- Se ha hecho mucho
- Se ha hecho bastante
- Se ha hecho menos de lo debido
- Se ha hecho demasiado
- Ns/Nc

14.3. ¿Deseas añadir algún comentario a este respecto?

14.4. En este período de planificación (entre 2018 y 2022), ¿en qué medida has participado en las iniciativas de normalización del euskera impulsadas por tu entidad (sesiones para practicar euskera, Euskaldeia, Korrika, metodología Eusle, formación, monográficos, talleres, seguimiento de planes, formación de euskera...)?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- La entidad no ha llevado a cabo iniciativas de normalización del euskera
- No he tenido oportunidad de participar en iniciativas de normalización del euskera



#### 15. PERFIL DEL PERSONAL

15.1. ¿Cuál es el mayor nivel de euskera que has acreditado según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas?

- A1
- A2
- B1
- B2
- C1 – EGA – Euskaltzaindia D
- C2 – Euskaltzaindia B
- Ninguno
- No lo sé

15.2. ¿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="radio"/>				
Hablar	<input type="radio"/>				
Leer	<input type="radio"/>				
Escribir	<input type="radio"/>				

15.3. ¿En qué entidad trabajas actualmente?

15.4. Indica, por favor, tu sexo:

- Mujer
- Hombre
- No binario

15.5. Indica, por favor, tu edad:

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

**Muchas gracias por tu participación**

### 3. Representantes institucionales

#### 3.1. Relación de municipios en los que han respondido representantes políticos municipales

A continuación, la relación de municipios en los que al menos ha respondido algún concejal o concejala. En total, se han recibido las respuestas de 678 representantes municipales de 121 ayuntamientos.

*Listado de municipios en los que al menos ha respondido un o una representante:*

Araba
Agurain/Salvaterra
Amurrio
Artziniega
Asparrena
Ayala/Aiara
Elciego
Laudio/Llodio
Moreda de Álava/Moreda Araba
Samaniego
Urkabustaiz
Vitoria-Gasteiz
Zigoitia

Bizkaia	Gamiz-Fika
Abadiño	Gernika-Lumo
Abanto y Ciérvana-Abanto Zierbena	Getxo
Alonsotegi	Gizaburuaga
Amorebieta-Etxano	Gorliz
Amoroto	Güeñes
Arakaldo	Karrantza Harana/Valle de Carranza
Areatza	Lanestosa
Arrigorriaga	Larrabetzu
Aulesti	Laukiz
Bakio	Leioa
Balmaseda	Lekeitio
Barakaldo	Markina-Xemein
Basauri	Meñaka
Bedia	Morga
Berango	Mungia
Bermeo	Murueta
Bilbao	Ondarroa
Busturia	Ortuella
Derio	Portugalete
Durango	Santurtzi
Ea	Sestao
Elorrio	Sopela
Erandio	Ugao-Miraballes
Ereño	Valle de Trápaga-Trapagaran
Ermua	Zaldibar
Errigoiti	Zalla
Etxebarri	Zamudio
Etxebarria	Zeberio
Galdakao	Ziortza-Bolibar
Galdames	

Gipuzkoa	Urnieta
Aduna	Urretxu
Aizarnazabal	Usurbil
Alegia	Villabona
Andoain	Zaldibia
Aretxabaleta	Zarautz
Arrasate/Mondragón	Zizurkil
Asteasu	Zumaia
Astigarraga	Zumarraga
Azkoitia	
Azpeitia	
Beasain	
Belauntza	
Bergara	
Deba	
Donostia / San Sebastián	
Eibar	
Elduain	
Elgoibar	
Errenteria	
Eskoriatza	
Gabiria	
Hernani	
Hondarribia	
Idiazabal	
Irun	
Irura	
Lasarte-Oria	
Lazkao	
Legazpi	
Legorreta	
Lezo	
Mutiloa	
Mutriku	
Oiartzun	
Oñati	
Ordizia	
Orendain	
Orio	
Pasaia	
Tolosa	

### 3.2. Cuestionario para representantes institucionales



#### EVALUACIÓN DE LOS PLANES DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (2022)

#### ENCUESTA A REPRESENTANTES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

##### Presentación

La Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco está realizando la evaluación de los planes de normalización del uso del euskera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Concretamente, se está llevando a cabo la evaluación final del VI. Período de Planificación (2018-2022), y a diferencia de lo realizado en evaluaciones anteriores, en esta se incluye también al personal de libre designación y a representantes políticos de las instituciones públicas.

Para llevar a cabo esta evaluación, se encuestará al personal de las instituciones públicas y se analizará la información facilitada por el personal técnico encargado de gestionar el plan de uso de las entidades. Esto permitirá conocer la situación del euskera en el sector público y evaluar su evolución.

Pero además también se va a recabar la perspectiva de representantes políticos y del personal de dirección y asesoramiento de libre designación. El objetivo es conocer el impacto que la actuación de las personas que ocupan estos cargos tiene en el uso lingüístico de la entidad.

Por todo ello, se le solicita responda a las siguientes preguntas. El cuestionario es muy breve, de respuesta rápida y sus respuestas serán tratadas de forma anónima como parte de una evaluación global a nivel de la CAPV.

Siadeco Ikerketa Elkartea es la empresa encargada de realizarla, y para cualquier duda puede dirigirse a Ana Franko o a Zuriñe Lasarte ([ebaluazioa@siadeco.eus](mailto:ebaluazioa@siadeco.eus) o en el teléfono 943 310034).

Muchas gracias por su colaboración.

Atentamente, reciba un cordial saludo.

1.

Siadeco<sup>X</sup>  
ikerketa aplikatua



#### INFORMACIÓN GENERAL

Para comenzar la encuesta, por favor especifique lo siguiente:

1- INSTITUCIÓN. Seleccione su institución de la siguiente lista:

- ...
- Ayuntamientos de Araba ...
  - Ayuntamientos de Bizkaia ...
  - Ayuntamientos de Gipuzkoa ...

2- ÁREA, DEPARTAMENTO O COMISIÓN. Selecciónela de la siguiente lista:

Parlamento Vasco (Comisiones):

...

Gobierno Vasco (Departamentos):

...

Juntas Generales de Araba (Comisiones):

...

Juntas Generales de Bizkaia (Comisiones):

...

Juntas Generales de Gipuzkoa (Comisiones):

...

Diputación Foral de Araba (Departamentos):

...

Diputación Foral de Bizkaia (Departamentos):

...

Diputación Foral de Gipuzkoa (Departamentos):

...

Ayuntamiento (Puede seleccionar más de una opción)

- Alcaldía
- Hacienda
- Recursos humanos



- Servicios sociales
- Igualdad
- Convivencia y diversidad
- Economía y empleo
- Seguridad de la ciudadanía
- Educación
- Cultura
- Euskera
- Participación ciudadana
- Urbanismo, movilidad, medio ambiente
- Deporte
- Otros. Especificar:

3- CARGO. ¿Qué cargo ocupa en la entidad?

Parlamento Vasco

- Parlamentario
- Por designación
- Director/a
- Asesor/a
- Otros. Especificar:

Gobierno Vasco

- Consejero/a
- Viceconsejero/a
- Director/a
- Asesor/a
- Otros. Especificar:

Juntas Generales

- Juntero/a
- Director/a
- Asesor/a
- Otros. Especificar:



Diputaciones

- Diputado/a Foral
- Director/a
- Asesor/a
- Otros. Especificar:

Ayuntamientos

- Alcalde/Alcaldesa
- Teniente/a de alcalde
- Cargo electo del gobierno municipal
- Cargo electo de la oposición
- Director/a
- Asesor/a
- Otros. Especificar:

**CONOCIMIENTO Y USO DEL EUSKERA**

4- ¿Cuál es su grado de conocimiento de euskera para desempeñar su trabajo oral en esa lengua?

- Nada
- Unas palabras
- Algo
- Bastante bien
- Bien

5- ¿Y por escrito? ¿Cuál es su grado de conocimiento para desempeñar su trabajo escrito en euskera?

- Nada
- Unas palabras
- Algo
- Bastante bien
- Bien

6- ¿En su actividad laboral en la institución, cuánto habla en euskera?





7- ¿Y cuántos de los documentos que utiliza en su trabajo están exclusivamente en castellano? ¿Y exclusivamente en euskera? ¿Y en bilingüe?

Sólo en castellano (%):	<input type="text"/>
Sólo en euskera (%):	<input type="text"/>
En bilingüe (%):	<input type="text"/>
TOTAL (%):	<input type="text" value="0.00"/>

8- ¿En qué medida utiliza el euskera en sus comparecencias públicas?



#### PLAN DE EUSKERA Y DERECHOS LINGÜÍSTICOS DE LA POBLACIÓN

9- ¿En qué medida conoce el plan de euskera de su institución?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No corresponde. La institución no tiene plan de euskera

10- ¿Cómo valora el plan de euskera de la institución?

- Muy positivamente
- Positivamente
- Ni positiva ni negativamente
- Negativamente
- Muy negativamente
- Ns/Nc
- No corresponde, la institución no tiene plan de euskera

11- ¿Por qué?

- Porque se ha hecho mucho
- Se ha hecho bastante
- No se ha hecho suficiente
- Se ha hecho demasiado
- Ns / Nc
- No corresponde, la institución no tiene plan de euskera



12- ¿Y cómo valora la evolución del euskera en su institución en los últimos cinco años?

- Muy positivamente
- Positivamente
- Ni positiva ni negativamente
- Negativamente
- Muy negativamente
- Ns / Nc

¿Por qué?

13- ¿En qué medida conoce los criterios lingüísticos de su institución?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No corresponde, la institución no tiene criterios lingüísticos

14- ¿En su opinión, en su institución en qué medida se garantizan los derechos lingüísticos de la población?

- Sí, totalmente
- Bastante
- Poco
- Nada
- Ns / Nc

6.



#### ACTITUD HACIA LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE EUSKERA

15- ¿Usted, personalmente, hasta qué punto se esfuerza en alcanzar los objetivos del plan de euskera, utilizando el euskera siempre que sea posible?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No sabe, no contesta
- No me corresponde. No sé euskera

16- ¿Si usted no sabe euskera, en qué medida cree que facilita que las personas a su alrededor que sepan euskera lo utilicen?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No sabe, no contesta
- No me corresponde. Sé euskera

17- ¿En qué medida se esfuerza en que entre las personas y comunicaciones de las que es responsable se alcancen los objetivos del plan de euskera, dando pautas que impulsen su utilización?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No sabe, no contesta

18- En general, ¿hasta qué punto cree que actúa de forma proactiva para que se cumplan los objetivos del plan de euskera de su institución?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada
- No sabe, no contesta

19- Esto ha sido todo, muchas gracias. Si desea realizar alguna otra valoración o aportación, puede hacerlo aquí: