

# **HERRI ADMINISTRAZIOETAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO VI. PLANGINTZALDIAREN EBALUAZIOA**

**Adierazle taula kalkulatzeko  
aplikazioaren tutoriala**

Donostia, 2022ko maiatza

## Aurkibidea

Ezaugarri teknikoak .....	3
Aplikazioaren tutoriala	
Hasierako orrialdea .....	4
Formularioak	
Erakundeak .....	5
Langileak .....	5
Adierazle taulak	
Pantailan ikusi .....	6
Inprimatu .....	6
Iragazki galderak .....	7
Galdetegiak	
Herri administrazioko langileei zuzendutako galdetegia	
Herri administrazioko erakundearen galdetegia	



## Ezaugarri teknikoak

Tutorial honekin batera bi fitxategi jasoko dituzu:

- “VI plan ebaluazioa aplikazioa.accdb”
  - Microsoft Accessen irekitzeko.
  
- “Access Runtime.exe”
  - Microsoft Office instalatu gabe duten ordenagailuetan, lehenik exekutagarri hau instalatu behar da eta ondoren “VI plan ebaluazioa aplikazioa.accdb” ireki.

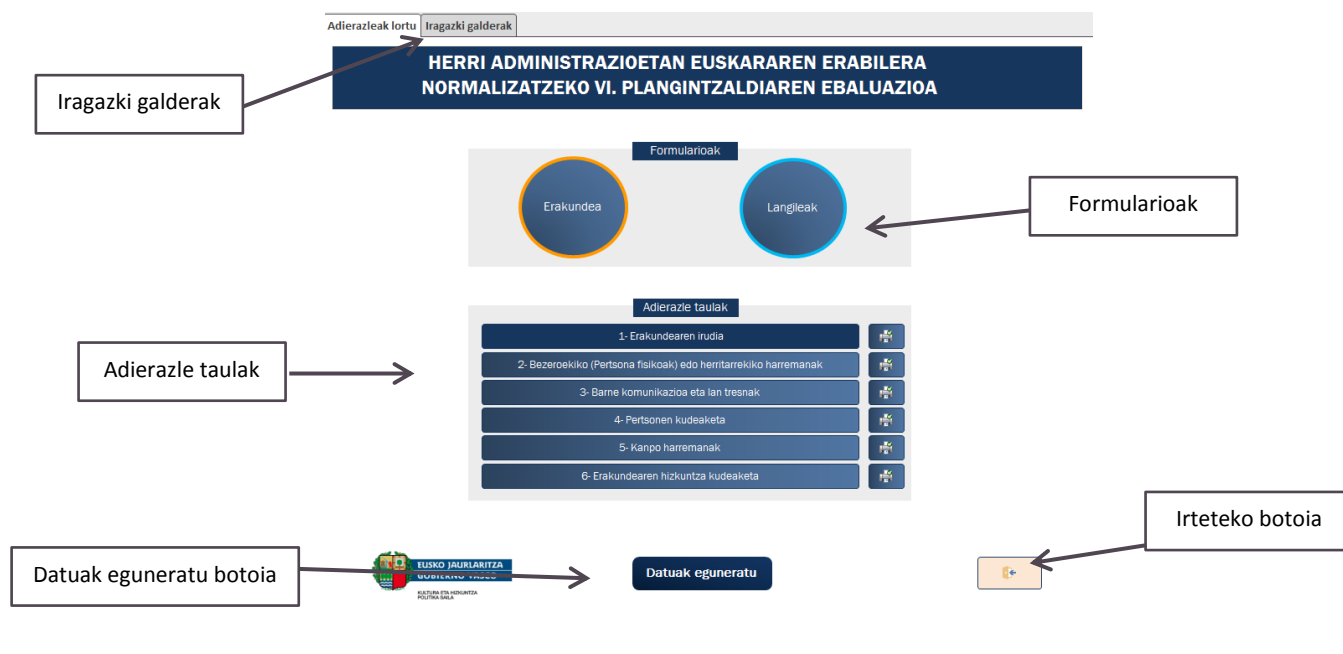


## Aplikazioaren tutoriala

### Hasierako orrialdea

Hasierako orrialdea izango da aplikazioko menu nagusia. Bertan aukera guztiak ikus daitezke:

- Datu berriak sartzeko formularioetara sartzeko botoiak: Erakundeak eta Langileak
- Adierazle taulak: Adierazle taulak ageri dira gaiaren arabera sailkatuak
- Datuak eguneratu botoia: Adierazle taulak erabili aurretik klikatu botoi hau
- Iratzki galderen orria: adierazle tauletan iratzkiak jartzeko aukera ematen duen orrialdea
- Irteteko botoia: Aplikaziotik irtengo da hau klikatzen dugunean



## Formularioak

### Erakundeak

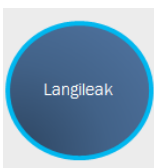


Erakundea botoia klikatzen dugunean, erakundearen datuak grabatzeko aukera eskainiko digun formularioa zabalduko zaigu. Formulario horretan, inkesta jarraituz, datuak grabatuko ditugu. Galdesortan galdera bakoitzak duen kodearekin bat dator formularioan eremu bakoitzak duen izena. (G1\_1...).

VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa: Solaskideen galdetegi

Erakundea	G1_4_Gazt	G1_4_B	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_1	G1_2_4
Erakunde1	G1_4_2_Eusk	G1_4_3_Eusk	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_2	G1_2_3
G1_1_Gazt	G1_4_6_Eusk	G1_4_7_Eusk	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_4	G1_2_5
G1_1_B	G1_4_8	G1_4_9	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_6	G1_2_7
G1_2_Gazt	G1_4_10	G1_4_11	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_8	G1_2_9
G1_2_B	G1_4_12	G1_4_13	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_10	G1_2_11
G1_3_Gazt	G1_4_14	G1_4_15	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_12	G1_2_13
G1_3_B	G1_4_16	G1_4_17	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_14	G1_2_15
G1_4_Gazt	G1_4_18	G1_4_19	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_16	G1_2_17
G1_4_B	G1_4_20	G1_4_21	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_18	G1_2_19
G1_5_Gazt	G1_4_22	G1_4_23	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_20	G1_2_21
G1_5_B	G1_4_24	G1_4_25	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_22	G1_2_23
G1_6_Gazt	G1_4_26	G1_4_27	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_24	G1_2_25
G1_6_B	G1_4_28	G1_4_29	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_26	G1_2_27
G1_7_Gazt	G1_4_30	G1_4_31	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_28	G1_2_29
G1_7_B	G1_4_32	G1_4_33	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_30	G1_2_31
G1_8_Gazt	G1_4_34	G1_4_35	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_32	G1_2_33
G1_8_B	G1_4_36	G1_4_37	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_34	G1_2_35
G1_9_Gazt	G1_4_38	G1_4_39	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_36	G1_2_37
G1_9_B	G1_4_40	G1_4_41	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_38	G1_2_39
G1_10_Gazt	G1_4_42	G1_4_43	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_40	G1_2_41
G1_10_B	G1_4_44	G1_4_45	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_42	G1_2_43
G1_11_Gazt	G1_4_46	G1_4_47	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_44	G1_2_45
G1_11_B	G1_4_48	G1_4_49	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_46	G1_2_47
G1_12_Gazt	G1_4_50	G1_4_51	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_48	G1_2_49
G1_12_B	G1_4_52	G1_4_53	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_50	G1_2_51
G1_13_Gazt	G1_4_54	G1_4_55	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_52	G1_2_53
G1_13_B	G1_4_56	G1_4_57	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_54	G1_2_55
G1_14_Gazt	G1_4_58	G1_4_59	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_56	G1_2_57
G1_14_B	G1_4_60	G1_4_61	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_58	G1_2_59
G1_15_Gazt	G1_4_62	G1_4_63	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_60	G1_2_61
G1_15_B	G1_4_64	G1_4_65	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_62	G1_2_63
G1_16_Gazt	G1_4_66	G1_4_67	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_64	G1_2_65
G1_16_B	G1_4_68	G1_4_69	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_66	G1_2_67
G1_17_Gazt	G1_4_70	G1_4_71	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_68	G1_2_69
G1_17_B	G1_4_72	G1_4_73	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_70	G1_2_71
G1_18_Gazt	G1_4_74	G1_4_75	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_72	G1_2_73
G1_18_B	G1_4_76	G1_4_77	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_74	G1_2_75
G1_19_Gazt	G1_4_78	G1_4_79	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_76	G1_2_77
G1_19_B	G1_4_80	G1_4_81	G1_1_Gazt	G1_1_B	G1_2_78	G1_2_79

### Langileak



Langileak botoia klikatzen dugunean, langileen datuak grabatzeko aukera eskainiko digun formularioa zabalduko zaigu. Formulario honetan ere, inkesta jarraituz, datuak grabatuko ditugu. Galdesortan galdera bakoitzak duen kodearekin bat dator formularioan eremu bakoitzak duen izena. (G1\_1...).

VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa: Langileen galdetegi

Erakundea	G1_1	G6_1	G10_1	G14_4
Erakunde1	G1_2	G6_2	G10_2	G14_1
Kodea	G1_3	G6_3	G10_3	G14_2
G1_1	G1_4	G7_1	G11_2_Gazt	G15_3_Ulertu
G1_2_Gazt	G1_5	G7_2	G11_2_Eusk	G15_3_Mitza_egin
G1_2_B	G1_6	G8_1	G11_2_Biak	G15_3_Trakurri
G1_3_Gazt	G1_7	G8_2	G11_3	G15_3_Idatzi
G1_3_B	G1_8	G9_1	G11_4	G15_4_Atala
G1_4_Gazt	G1_9_Besterik	G9_2_gazt	G12_1	G15_5_Lanpostua
G1_4_B		G9_2_eusk	G12_2_Gazt	
G2_1	G5_1	G9_2_biak	G12_2_Eusk	
G2_2	G5_2_Gazt	G9_3	G12_2_Biak	G18_6
G2_3	G5_2_Eusk	G9_4	G13_1	G18_7
G2_4	G5_2_Biak	G10_1	G13_2	G18_8
G2_5	G5_3	G10_2_Gazt	G13_3	
G2_6	G5_4_Gazt	G10_2_Eusk	G14_1	
G2_7	G5_4_Eusk	G10_2_Biak	G14_2	
	G2_4_Biak		G14_3_Besterik	

Langileen datuak sartzerakoan, garrantzitsua da honakoak kontuan hartzea:

- ▀ Grabatuko den langile bakoitzari kode bat jarri behar zaio, eta bakoitzari berea. Ezinbestekoa da eremu hori betetzea, eta kode horiek ezin daitezke erreplikatu.
- ▀ Langileak erantzun beharreko galdera guztiak, erantzunda behar dute. Hau da, ezin daiteke erantzun beharreko galdera bat hutsik utzi.

## Adierazle taulak

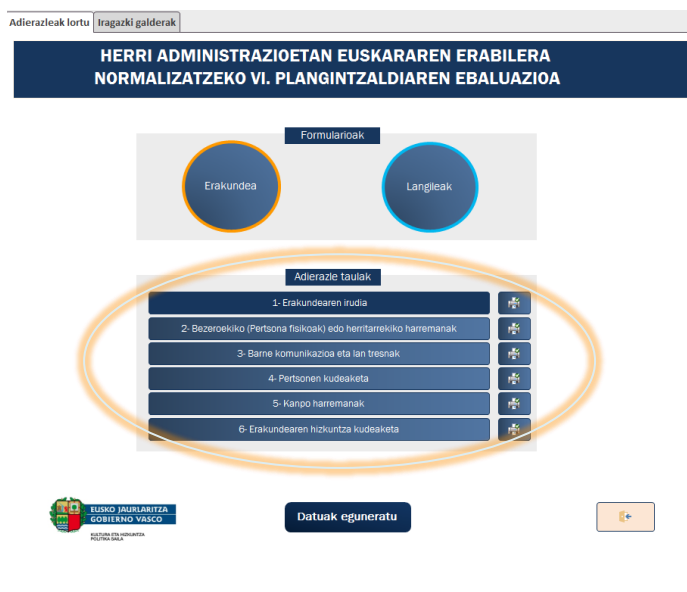
Pantailan ikusi

Behin galdesortak grabatuta, bai erakundeari dagokiona, baita langileei dagokiena ere, Adierazle taulak kontsulta daitezke. Horretarako, lehenik, klikatu “Datuak eguneratu” botoian, aplikazioak datuak erabilgarri jarri ditzan.

Bi modu daude Adierazle taulak kontsultatzeko: pantailan bertan ikusi, ala zuzenean inprimatu.

Adierazle taula pantailan ikusteko, honako atal hauetakoren baten gainean klikatu:

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (Pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak
3. Barne komunikazio eta lan tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa



Inprimatu

Inprimatu nahi izanez gero, Adierazle taula bakoitzaren eskuinean dagoen inprimatu botoiaren gainean klikatu behar duzu.

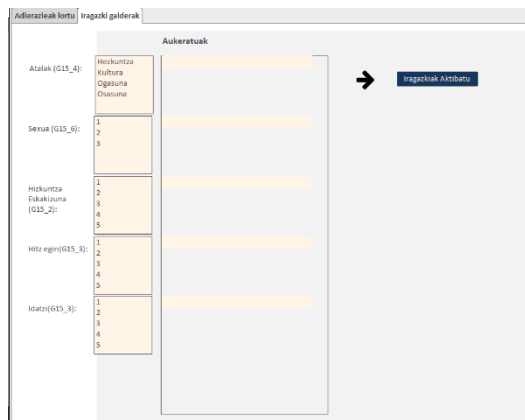


## Iragazki galderak

Kasuren batean, gerta daiteke Adierazleak sail edo baldintza jakin bat betetzen duten langileekin soilik kalkulatu nahi izatea.

Horretarako, orri honetan, datuak iragazteko aukera emango diguten 5 aldagaiak ageri dira.

Datuak aldagai horietako baten edo gehiagoren arabera iragaz daitezke; eta horretaz gain, hautatutako aldagai bakoitzaren barnean ere balio bat edo gehiago har daiteke iragazkia egiteko.



Honakoak dira datuak filtratzeko aukera eskainiko duten aldagaiak:

- Atala (G15\_4)
- Langilearen sexua (G15\_6)
- Egiaztatutako Hizkuntza Eskakizuna (G15\_2)
- Euskaraz hitz egiteko gaitasuna (G15\_3\_Hitz egin)
- Idazteko gaitasuna (G15\_3\_Idatzi)

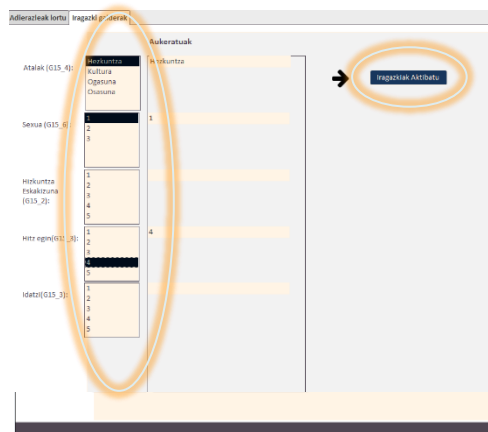
Horietako aldagai bakoitzean azalduko diren aukerak bat etorriko dira grabatutako inkestetan eremuak dituen aukerekin.

Datuak iragazi edo filtratzeko, hautatutako aldagaiari dagokion balioaren gainean klikatu (esan bezala, balio bakarra hauta dezakegu, ala bat baino gehiago) eta ondoren Iragazkiak Aktibatu botoian klikatuko dugu.

Aukeratuetakoren bat aldatu nahi badugu berriz klikatzea besterik ez dugu.

Behin Iragazkia aktibatuta, berriro Hasierako orrira itzuli behar dugu, bertan ikusi edo inprimatu nahi dugun Adierazle taula aukeratzeko.

➔ *Ikusi "Aldagaien taula" puntua*



Datu guztiei dagozkien Adierazle taulak berriro kontsultatzeko, Iragazkien orrira joan eta bertan hautatuta dauden balioetan klik eginez, iragazkiak desaktibatuko ditugu.

## Galdetegiak





# **Euskararen erabileraren normalizazioa herri erakundeetan**

## **VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa 2022**

### **ERAKUNDEAREN SOLASKIDEEI ZUZENDUTAKO GALDETEGIA**

#### **Aurkezpena**

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak arautua du Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua. Dekretu horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu, gauzatu eta ebaluatu behar du entitate bakoitzak.

2022. urtean, VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa egitea dagokie.

Ebaluazioa bera egiteko metodologiari dagokionez, V. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioan egin bezala, bi datu iturri erabiliko dira: batetik, erakunde bakoitzean euskara planaren arduraren duten teknikari edo ordezkariak erakunde mailako informazioa emango dute; bestetik, herri administrazioetako langileek, zuzenean, ohiko ahozko eta idatzizko hizkuntza praktikari buruzkoa. Metodologia honek bide emango du emaitzak V. Plangintzaldiko Amaierako Ebaluaziokoekin alderatzeko.

Esku artean duzun galdetegia, erakundearen solaskideei zuzendutakoa da, eta bertan, Plangintzaldiko Ebaluazioa egiteko, erakunde mailako adierazleak biltzeko informazioa jasotzen da.



## 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

### 1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra

**Euskarri motak.** Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan, dauden errotulazioak hartu behar dira kontuan: herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden seinale, errothulu eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edota zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak, eta herritarrei informazioa emateko panel elektronikoak. Informazioa eskuratzeko zailtasunagatik, ez dira neurtuko aldi baterako edo modu probisionalean jarrita egon daitezkeen elementuak, ezta eraikinetako kafe makina, fotokopiagailu eta bestelako tresnerietan irakur daitekeena ere.

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi beharko dira errotulazio orokorreko elementuen hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak; hau da, gaztelania hutsean (ez dago euskarazko bertsiorik), euskara hutsean (ez dago gaztelaniazko bertsiorik), edo ele bietan (euskarri berean ele bietan edo bereizita bi bertsiotan, euskaraz eta gaztelaniaz) daudenen ehunekoak.

#### 1.1. Eraikinetako errotulazio orokorraren hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 1.2. Erakundearen irudi korporatiboko elementuak

**Euskarri motak.** Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak eta erakundeak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak.

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi beharko dira irudi korporatiboko elementuen hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak; hau da, gaztelania hutsean (ez dago euskarazko bertsiorik), euskara hutsean (ez dago gaztelaniazko bertsiorik), edo ele bietan (euskarri berean ele bietan edo bereizita bi bertsiotan, euskaraz eta gaztelaniaz) daudenen ehunekoak.

#### 1.2. Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



### 1.3. Erakundearen beraren paperezko argitalpenak

**Euskarri motak.** Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin erakundeak berak kaleratzen dituen paperezko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Zabalpen handiko argitalpen ofizialak izan arren, erakunde berean asko alda daiteke paperezko produktu horien trataera linguistikoa zerbitzu batetik bestera edo idatzizko produktu batetik bestera. Egoera horrek asko zailtzen duenez erakunde osorako hizkuntza ofizialen egoeraren datu bat kalkulatzeko prozedura, proposatzen da **bost bat argitalpenetara** mugatzea neurketa, honako jarraibide hauei segituta:

1. Zabalpen handienekoak: herritar guztiei zabaldutakoak, edota erabilpen handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei.
2. Erakundeak maiztasun handiarekin kaleratzen dituen argitalpenak.
3. Zabalpen maila eta maiztasuna kontuan izanda, erakundearen papereko bost argitalpen garrantzitsuenak zerrendatu behar dira. Kanpo komunikazioaz arduratzen den berariazko komunikazio arlo edo zerbitzu bat dagoen erakundeetan, arlo horretako arduradunen laguntzarekin erabakiko da zein diren bost argitalpen horiek.
4. Behin erakundearen papereko bost argitalpen nagusiak identifikatuta, bost elementu horien hizkuntza ofizialen egoeraren arabera kalkulatu da adierazlea: bost elementuetatik euskara hutsean, ele bietan edo gaztelaniaz argitaratzen direnen ehunekoak. Bost argitalpenei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.
5. Zehaztu egin behar da zein bost argitalpen hartu diren kontuan, hurrengo ebaluazioa egiten denerako erreferentzia gisa.

#### 1.3. a. Erakundearen beraren paperezko argitalpenen hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 1.3. b. Ehunekoak kalkulatzeko aztertutako bost argitalpenak:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



#### 1.4. Hedabideen bitartez zabaldutako iragarkiak eta publizitatea

**Euskarri motak.** Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideetan ageri diren erakundearen iragarkiak, sustapen kanpainak nahiz publizitatea. Sare sozialetan agertu direnak ez dira kontuan hartuko.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura.** Erakundeak iragarkiak eta publizitatea argitaratu ohi dituen **bost bat hedabide** zein diren identifikatuko da, eta ehunekoak kalkulatu dira hedabide horiek erakundearen publizitatea zabaltzeko erabiltzen duten hizkuntza ofizialaren arabera. Ohikoen kontsideratutako hedabide horien irismena izan daiteke udalerrri nahiz lurralde edo herrialde mailakoa. Horretarako ere, kontuan hartu diren bost hedabide nagusiak zerrendatu beharko dira. Bost hedabideei pisu bera emango zaie, zein nahi dela argitalpen bakoitzaren maiztasuna edota orrialde kopurua.

##### 1.4. a. Hedabideen bitartez zabaldutako iragarki eta publizitatearen hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

##### 1.4. b. Ehunekoa kalkulatzeko aztertutako bost hedabideak iragarki eta publizitate kanpainetan:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

#### 1.5. Hedabideen bitartez zabaldutako berriak

**Euskarri motak.** Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideetan ageri diren erakundearen berriak. Sare sozialetan agertu direnak ez dira kontuan hartuko.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura.** Erakundearen berriak argitaratu ohi dituzten **bost bat hedabide** zein diren identifikatuko da, eta ehunekoak kalkulatu dira hedabide horiek erakundearen berriak zabaltzeko erabiltzen duten hizkuntza ofizialaren arabera. Ohikoen kontsideratutako hedabide horien irismena izan daiteke udalerrri nahiz lurralde edo herrialde mailakoa. Horretarako ere, kontuan hartu diren bost hedabide nagusiak zerrendatu beharko dira, eta bostei pisu bera emango zaie.

##### 1.5. a. Hedabideen bitartez zabaldutako berrien hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

##### 1.5. b. Ehunekoa kalkulatzeko aztertutako bost hedabideak:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



### 1.6. Jendaurreko ekitaldiak

Atal honetan neurtuko dira zein hizkuntza ofizialetan eskaintzen dituzten erakundearen ordezkariak (**Ordezkaria: jendaurreko edozein egoeratan erakundea ordezkatzeko duen pertsona, ordezkari politiko zein tekniko**) herritarrekin (hitzaren zentzu zabalean: herritarrekin, bezeroekin, elkarteekin, beste erakundeetako ordezkariekin, etab.) egiten diren ekitaldiak, agerraldiak, prentsaurrekoak, jardunaldiak....

Zein den, erakundeak egiten duen eskaintzan, ahozko eta idatzizko harremanean, euskararen eta beste hizkuntzen presentzia maila.

#### ERANTZUTEKO JARRAIBIDEAK:

Argibideak: Euskarazko jarduna neurtzeko garaian kontuan hartu, erakundeak egindako hizkuntza ofizialen eskaintzaz galdetzen dela (ez hartzaileek ekitaldi, ikastaro, jardunaldi, etab. horietan erabilitako hizkuntza ofizialaz).

Eskatutako ehunekoak zehazteko garaian jarraitu beharreko irizpidea: Jardueran zehar **azaldutako informazio unitateetatik, zenbat azaldu diren euskaraz eta zenbat erdaraz galdetzen da**; azaldutako informazio kopuruaz ari gara, **ez hizkuntza ofizial batean edo bestean hitz egindako denboraz**.

Adibide modura:

- Ekitaldian azaldutako informazio guztia euskaraz eta erdaraz eskaini bada, informazio bera errepikatuz, erantzuna honakoa litzateke:
  - Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
  - Erdaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
- Ekitaldian azaldutako 10 informazio unitateetatik 5 euskaraz eman badira, eta beste 5 erdaraz, informazio bera **bi hizkuntza ofizialetan eman gabe**, denborak behartuta, hala egiten bada hizkuntzen erabilera "orekatua" egin dela esango dugu eta erantzuna honakoa litzateke:
  - Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
  - Erdaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
- Ekitaldian azaldutako 10 informazio unitateetatik, 2 euskaraz eman badira, eta erdaraz 10ak (**euskaraz azaldutakoak, erdaraz ere errepikatuz**), erantzuna honakoa litzateke:
  - Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20
  - Erdaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
- Baina, adibidez, azaldutako 10 informazio unitateetatik, euskaraz 2 azaldu badira, eta erdaraz 8 (**informazioa errepikatu gabe**):
  - Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 20
  - Erdaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 80
- Aurkezpenerako idatzizko euskarria erabiltzen den kasuan, ahoz euskaraz hitz egiten bada, idatzizkoa erdaraz egon arren, edo alderantziz, idatzizkoa euskaraz azaldu, eta ahozkoa erdaraz egon arren:
  - Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100
  - Erdaraz eskainitako informazioaren ehunekoa: % 100



1.6.a Zure erakundearen (Sail, Erakunde Autonomo, Udal, Foru Aldundi...), zenbateko maiztasunez egiten dituzte erakundearen ordezkariak jendaurreko ekitaldiak?

Egunero

Astero

Hamabostean behin

Hilean behin

Hilean behin baino gutxiagotan

Inoiz ez → 1.7 GALDERARA PASATU

1.6.b. Jendaurreko ekitaldietan erakundearen ordezkariak zein hizkuntza ofizialetan eskaintzen dute informazioa? Horietan erakundearen ordezkariak euskaraz emandako/aurkeztutako informazioa neurtuko da, ez ekitaldiak zer hizkuntza ofizialetan gauzatzen diren.

Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa (%)

Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa (%)

### 1.7. Webguneak eta tramitazio telematikoak

**Euskarri motak.** Erakundearen webguneko atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura.** Jaso behar da euskarri digital horiek zein hizkuntza ofizialetan kontsulta edo erabil daitezkeen, kontuan hartu gabe herritarrek hizkuntza ofizial batean edo bestean egindako erabilpena.

1.7. Webguneen eta tramitazio telematikoaren hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 1.8. Sare sozialak eta komunikaziorako aplikazio digitalak

**Euskarri motak.** Erakundearen sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko erakundearen beraren aplikazio telematikoak.

**Hizkuntza adierazlea kalkulatzeko prozedura.** Jaso behar da erakundeak euskarri digital horietan zein hizkuntza ofizial erabiltzen duen, herritarrek hizkuntza ofizial batean edo bestean egindako erabilpena kontuan hartu gabe.

1.8. Sare sozialen eta aplikazioen hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



## 2. HERRITARREKIKO HARREMANAK: IKASTARO ETA JARDUERAK

2.1. Zure erakundeak (sail, erakunde autonomo, udal, foru aldundi...), eskaintzen al ditu herritarrari zuzendutako jarduerarik (erakusketak, kanpainak, bestelako egitasmoak...)? Urtean zenbat eskaintzen ditu, gutxi gorabehera?

Urtean 50 baino gehiago

Urtean 20-50 artean

Urtea 10-20 artean

Urtean 10 baino gutxiago

Ez, inoiz ez → 2.3. GALDERARA PASATU

2.2. Zure erakundeak antolatutako jarduera horietan zein hizkuntza ofizialetan eskaintzen da informazioa? Horietan euskara erabiltzeko eskaintza neurtuko da, ez ekitaldiak zer hizkuntza ofizialetan gauzatzen diren. **(IKUS 1.6 ATALEKO JARRAIBIDEAK)**

Euskaraz eskainitako informazioaren ehunekoa (%)

Gaztelaniaz eskainitako informazioaren ehunekoa (%)

2.3. Zure erakundeak (Sail, Erakunde Autonomo, Udal, Foru Aldundi...), eskaintzen al ditu herritarrari zuzendutako ikastaroak? Urtean zenbat eskaintzen ditu, gutxi gorabehera?

Urtean 50 baino gehiago

Urtean 20-50 artean

Urtean 10-20 artean

Urtean 10 baino gutxiago

Ez, inoiz ez → 3.1 GALDERARA PASATU

2.4. Zure erakundeak antolatutako ikastaro horietatik, zenbat eskaintzen dira euskaraz, eta zenbat gaztelaniaz? Adierazi ehunekotan. Horietan euskara erabiltzeko eskaintza neurtuko da, ez ikastaroak zein hizkuntza ofizialetan gauzatzen diren. **(IKUS 1.6 ATALEKO JARRAIBIDEAK)**

Euskaraz eskainitako ikastaroen ehunekoa (%)

Gaztelaniaz eskainitako ikastaroen ehunekoa (%)



### 3. BARNE HARREMANAK IDATZIZ ETA BALIABIDE INFORMATIKOAK

Administrazioko langileak **erakunde barneko lanetarako idatziz erabilitako hizkuntza ofiziala neurtuko da atal honetan.**

Adibidez, erakunde baten sailen arteko harremanak, sailaren eta sail barruko lurralde-ordezkaritzen artekoak edota sailaren edo erakundearen eta horien menpeko erakunde publikoen artekoak barne harremanak dira. Hirugarren batek administrazioak egin beharko lukeen lana egiten badu, horrekiko harremanak ere barne harremanak direla kontsideratuko da.

#### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

**Euskarri motak.** Eraikinen barnean, eta langileei zuzendutako hizkuntza paisaia hartu behar da kontuan: errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma irudiak, eta antzekoak. Lan arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe-eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi beharko dira lanari lotutako hizkuntza paisaia elementuen hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak, hau da, gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan daudenen ehunekoak.

#### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaiaren hizkuntza ofizialen egoera:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 3.2. Barne informaziorako edota komunikaziorako tresnak

**Euskarri motak.** Honako elementuak hartu behar dira kontuan: Agiri-guneak: ohar- eta iragarki taulak. Iradokizunen postontzia, intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.) Zirkularrak.

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi beharko dira barne informaziorako edota komunikaziorako tresnen hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak, hau da, gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan daudenen ehunekoak.

#### 3.2.. Komunikaziorako-tresna horietan erakundeak zein hizkuntza ofizial erabiltzen du?

Gaztelania bakarrik (%):

Euskara bakarrik (%):

Ele biak (%):

GUZTIRA (%):

#### 3.3. Erakundeen barne harremanetarako idatziak. Erakunde barruko prozedura administratiboetan sortzen den dokumentazioa barnean geratzen denean, kanporatu barik.

##### 3.3.a. Erakundeak **sistematikoki** jasotzen al du prozedura administratiboak kudeatzeko erabilitako hizkuntza ofiziala?

Bai

Ez → PASATU 4.1. GALDERARA

##### 3.3.b. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza ofiziala:

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):





### 3.4. Programa informatikoen euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuen ehunekoak.

3.4. Zenbat dira erakundearen baliabide informatikoak (PCak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak...) erabiltzen dituzten lanpostuak? Eta horietatik, zenbaterokoz dute ohiko programa informatikoen (orokorrak eta berariazkoak) euskarazko bertsio instalatuta?

Lanpostu kopurua

3.4.a. Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua:

Lanpostuen %

3.4.b. Euskarazko bertsioak instalatuak dauden lanpostuen %:

## 4. PERTSONEN KUDEAKETA ETA IKASTAROEN KUDEAKETA

### 4.1. Pertsonekin kudeaketa

**Euskarri motak.** Honako elementuak hartu behar dira kontuan:

- **Langile etorri berrientzako protokoloa:** harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak.
- **Barne-txostenak:** lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak.
- **Lege-dokumentuak:** kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak.
- **Giza Baliabideak kudeatzeko sistemak:** lan-jarduera balioztatze sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab.
- Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagirak, telefono-zerrendak, eta antzekoak.
- **Langileak banaka bete beharreko inprimakiak:** lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak.
- **Zabalkunde handiko komunikazioak:** lanpostu-eskaintzak, e-jakinazapenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi behar duzue pertsonen kudeaketarako euskarriaren hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak, hau da, gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan daudenen ehunekoak.

#### 4.1. Zein hizkuntza ofizial erabiltzen du erakundeak pertsonen kudeaketarako dokumentazioan?

Gaztelania bakarrik (%):

Euskara bakarrik (%):

Ele biak (%):

GUZTIRA (%):

### 4.2. Ikastaroen kudeaketa

**Euskarri motak.** Honako elementuak hartu behar dira kontuan:

- Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea
- Asetasun inkestak
- Ikastaroen kudeaketarako aplikazioak
- Ikastaroen kudeaketarako gainerako tresnak

**Hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak kalkulatzeko prozedura.** Adierazi behar duzue ikastaroen kudeaketarako euskarriaren hizkuntza ofizialen egoeraren ehunekoak, hau da, gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan daudenen ehunekoak.

#### 4.2. Zein hizkuntza ofizial erabiltzen du erakundeak prestakuntzako ikastaroen dokumentazioan?

Gaztelania bakarrik (%):

Euskara bakarrik (%):

Ele biak (%):

GUZTIRA (%):



## 5. KUDEAKETA SISTEMA

### 5.1. Euskararen erabilera planaren jarraipena egiten dute erakundearen zuzendaritza batzordeko kideek?

*Markatu dagokien erantzun aukera guztiak.*

Bai, zehaztutako jarraipen bileretara joaten dira

Bai, adierazleen bilakaerari buruzko hausnarketan parte hartzen dute

Bai, beharrekoak diren hobekuntzei eta neurri zuzentzaileei buruzko hausnarketan parte hartzen dute.

Bai, erabilera planen diseinuan parte hartzen dute

Ez, ez dute egiten → 5.3.GALDERARA PASATU

### 5.2. Zuzendaritzako zenbat kidek parte hartzen dute erabilera planaren jarraipenean?

%25ak baino gutxiagok

%25-%50 artean

%50-%75 artean

%75ak baino gehiagok

### 5.3. Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketa zenbateraino txertatuta dagoela esango zenuke? Hau da, noraino dakite erakundeko langileek hizkuntzen erabilera egokia zaindu behar dela egiten duten edozein kudeaketatan?

*Erakundearen solaskideak ez badu galdera honi erantzuteko nahikoa informaziorik, **zerbitzburuei edo jakin dezakeen arduradunari galdetzea** proposatzen da.*

Bat ere ez

%25 baino gutxiago

%25-%50 artean

%50-%75 artean

%75 baino gehiago

Ed/Ee

### 5.4. Zergatik?

### 5.5. Erakundearen **prozedura administratiboan** erabilitako dokumentuetatik, zenbat dira estandarizatuta daudenak?

Bat bera ere ez

%25a baino gutxiago

%25-%50 artean

%50-%75 artean

%75a baino gehiago

Ed/Ee



5.6. Erakundearen **herritarrekiko harremanetan** erabilitako dokumentuetatik, zenbat dira estandarizatuta daudenak?

Bat bera ere ez

%25a baino gutxiago

%25-%50 artean

%50-%75 artean

%75a baino gehiago

Ed/EE

5.7. Erakundeak ezarriak al ditu Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak?

Bai

Ez

5.8. Dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuen ehunekoak hizkuntza eskakizunari jarraikiz:

%

1. Hizkuntza eskakizuna dagokien lanpostuetatik, 1 HE edo altuagoa egiaztatuta dutenen ehunekoa:

2. Hizkuntza eskakizuna dagokien lanpostuetatik, 2 HE edo altuagoa egiaztatuta dutenen ehunekoa:

3. Hizkuntza eskakizuna dagokien lanpostuetatik, 3 HE edo altuagoa egiaztatuta dutenen ehunekoa:

4. Hizkuntza eskakizuna dagokien lanpostuetatik, egiaztatuta dutenen ehunekoa:

Guztira, dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatu duten lanpostuen %:

5.9. Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna:

Pertsona kopurua

Erakundeko ordezkari politikoak:

Euskaraz hitz egiteko gai direnak:

Euskaraz ulertzeko gai direnak:



5.10. Zein izan dira, zure ustez, euskararen erabilera normalizatzeko zure erakundeko VI. plangintzaldiko lorpenik garrantzitsuenak? Eta hutsuneak? Eta zein dira, zure ustez, hurrengo plangintzaldirako erronkak ?

5.10.a. Lorpenak:

5.10.b. Hutsuneak:

5.10.c. Erronka berriak:

5.11. Bestelako ohar edo iradokizunik?

**Mila esker zure parte hartzeagatik**

# **Euskararen erabileraren normalizazioa herri erakundeetan**

## **VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa 2022**

### **ERAKUNDEAREN LANGILEEI ZUZENDUTAKO GALDETEGIA**

#### **Aurkezpena**

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak arautua du Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua. Dekretu horren arabera, euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu, gauzatu eta ebaluatu behar du entitate bakoitzak.

2022. urtean, VI. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa egitea dagokie.

Ebaluazioa bera egiteko metodologiari dagokionez, V. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioan egin bezala, bi datu iturri erabiliko dira: batetik, erakunde bakoitzean euskara planaren ardura duten teknikari edo ordezkariak erakunde mailako informazioa emango dute; bestetik, herri administrazioetako langileek, zuzenean, ohiko ahozko eta idatzizko hizkuntza praktikari buruzkoa. Metodologia honek bide emango du emaitzak V. Plangintzaldiko Amaierako Ebaluaziokoekin alderatzeko.

Esku artean duzun galdetegia, erakundearen langileei zuzendutakoa da, eta bertan, Plangintzaldiko Ebaluazioa egiteko, langileen ahozko eta idatzizko hizkuntza praktikari buruzko adierazleak kalkulatu ahal izateko informazioa jasotzen da.



## HERRITARREKIKO HARREMANA ZERBITZUA EMAN EDOTA PRODUKTUA ESKAINTZEKO ORDUAN

### 1. HERRITARREKIKO HARREMAN IDATZIA

*Herritarrekiko idatzizko komunikazioetan erabilitako hizkuntza ofiziala neurtuko da atal honetan. Erabilitako hizkuntza ofizialen datuak ehunekotan adierazi behar dira, ondorengo hizkuntza ofizialen erabilerak bereizita: gaztelania hutsean, euskara hutsean edo ele bietan (gaztelaniaz eta euskaraz). Hiru ehunekoen baturak 100 eman behar du.*

#### 1.1. Zure lanean herritarrentzako dokumentu edo idazki ofizialik idatzi beharrik izaten al duzu?

Bai

Ez ->2.1 GALDERARA PASATU

#### 1.2. Lehenengo komunikazioak direnean edota herritarrek administrazioarekiko harremanetan zein hizkuntza ofizial erabili nahi duten esplizitatu ez dutenean, zure ardurapeko dokumentu horiek, zuk zeuk kudeatzen dituzunak, zein hizkuntza ofizialetan iristen zaizkie herritarrei? (%)

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

#### 1.3. Herritarrek zure erakundera euskaraz aurkeztutako idatziei, zure ardurapekoak direnean edo zuk zeuk kudeatzen dituzunean, zein hizkuntza ofizialetan erantzuten zaie?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 2. HARRERA GUNEETAN HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANA AURREZ AURRE ETA TELEFONOZ

*Atal honetan **harrera guneetako (erregistroa, leihatilak, Zuzenean Zerbitzua, call centerrak...)** langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza (aurrez aurrekoa eta telefono bidezkoa) neurtuko da, **ez beste leku batean egiten dena.***

#### 2.1. Erakundearen harrera gunean egiten duzu lan, hau da, herritarrei harrera egitea da zure lanpostuaren eginkizun nagusia?

Bai

Ez ->3.1. GALDERARA PASATU



2.2. Eta harrera gunean, aurrez aurreko harremanik izaten al duzu herritarrekin?

Bai

Ez →2.5. GALDERARA PASATU

2.3. ZUK HERRITARREI:

Herritarrei harrera aurrez aurre egiten diezunean, zein da zuk erabiltzen duzun hizkuntza ofiziala, herritarrek erabili nahi duten hizkuntza ofiziala esplizitatu arte? *Hizkuntza ofizialaren erabilera zerotik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".*

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.4. HERRITARREK ZURI:

Harrera aurrez aurre egiten diezunean, zure lehenengo hitza entzun ondoren, herritarrek zein hizkuntza ofizialetan hitz egiten dizute?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.5. Eta harrera gunean, telefono bidezko harremanik izaten duzu herritarrekin?

Bai

Ez →4.1.. GALDERARA PASATU

2.6. ZUK HERRITARREI:

Herritarrei telefonoz harrera egiten diezunean, zein da zuk erabiltzen duzun hizkuntza ofiziala herritarrek erabili nahi duten hizkuntza ofiziala esplizitatu arte? *Hizkuntza ofizialaren erabilera zerotik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".*

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2.7. HERRITARREK ZURI:

Harrera telefonoz egiten diezunean, zure lehenengo hitza entzun ondoren, zein hizkuntza ofizialetan hitz egiten dizute herritarrek?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**3. HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANA AURREZ AURRE ETA TELEFONOZ.**

*Langile guztiek erantzuteko galderak, **harrera guretakoek izan ezik**. Harrera guneetakoak 4.1. galderara pasatu.*

**3.1. Aurrez aurreko harremanik izaten al duzu herritarrekin?**

Bai

Ez →3.4. GALDERARA PASATU

**3.2. ZUK HERRITARREI:**

Herritarrei aurrez aurreko zerbitzua ematen diezunean, zein hizkuntza ofizial erabiltzen duzu haiek erabili nahi duten hizkuntza ofiziala esplizitatu arte? *Hizkuntza ofizialaren erabilera zerotik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".*

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**3.3. HERRITARREK ZURI:**

Herritarrei aurrez aurreko zerbitzua ematen diezunean, zure lehenengo hitza entzun ondoren, zein hizkuntza ofizial erabiltzen dute haiek?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**3.4. Telefono bidezko harremanik izaten al duzu herritarrekin?**

Bai

Ez →4.1. GALDERARA PASATU

**3.5. ZUK HERRITARREI:**

Herritarrei telefono bidezko zerbitzua ematen diezunean, zein hizkuntza ofizial erabiltzen duzu haiek erabili nahi duten hizkuntza ofiziala esplizitatu arte? *Hizkuntza ofizialaren erabilera zerotik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".*

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10





3.6. HERRITARREK ZURI:

Herritarrei telefono bidezko zerbitzua ematen diezunean, zure lehenengo hitza entzun ondoren, zein hizkuntza ofizial erabiltzen dute haiek?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (Otik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. EUSKARAZKO ESKAEREI EMANDAKO ERANTZUNAK

*Langile guztiak erantzuteko galderak, harrera guneetakoak barne*

4.1. Herritarrek euskaraz hitz egiten badizu, aurrez aurre zein telefonoz, zuk zer hizkuntza ofizialetan erantzuten diozu? *Hizkuntza ofizialaren erabilera zerotik hamarrera bitarteko eskalan baloratu behar duzu: zero "beti edo ia beti gaztelania" izanik, eta hamar, "beti edo ia beti euskara".*

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (Otik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Herritarrekin ahozko harremanik ez → 5.1. GALDERARA PASATU

4.2. Herritarra euskaraz artatzeko gai ez bazara, zer egiten duzu?

Herritarri eskatzen diot gaztelaniaz hitz egiteko

Herritarri azaltzen diot ez dakidala ondo hitz egiten baina gai naizela ulertzeko, horregatik eskatzen diot euskaraz hitz egiteko nahiz eta nik gaztelaniaz erantzun

Erakundearen protokolo bat dago ezarrita eta euskaraz dakien beste lankide batek artatzen du herritarra

Erakundearen ez dago protokolo bat ezarrita, baina euskaraz dakien beste lankide bati eskatzen diot herritarra artatzeko

Ez dagokio. Gai naiz herritarra euskaraz artatzeko.

Besterik. Zehaztu:



## BARNE HARREMANAK

Administrazioko langileak erakunde barneko lanetarako idatziz zein ahoz erabilitako hizkuntza ofiziala neurtuko da atal honetan

Adibidez, erakunde baten sailen arteko harremanak, sailaren eta sail barruko lurralde-ordezkaritzen artekoak edota sailaren edo erakundearen eta horien menpeko erakunde publikoen artekoak barne harremanak dira. Hirugarren batek administrazioak egin beharko lukeen lana egiten badu, horrekiko harremanak ere barne harremanak direla kontsideratuko da.

### 5. BARNE HARREMANAK IDATZIZ

5.1. Zuk zure lanean izaten al duzu laneko bilerarik?

Bai

Ez → 5.3. GALDERARA PASATU

5.2. Lan bileretako dokumentu idatziak (deialdiak, aktak, txostenak...) zein hizkuntza ofizialetan egoten dira?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

5.3. Zuk zure lanean idazten al duzu barneko idatzizko komunikazio ofizialik (prozedura administratiboak, bileretarako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak...)?

Bai

Ez → 6.1. GALDERARA PASATU

5.4. Erakunde barnerako zure ardurapeko agiri eta dokumentu ofizialak, hots, zuk zeuk kudeatzen dituzunak, (prozedura administratiboak, bileretarako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak...) zein hizkuntza ofizialetan tramitatzten edo bideratzen dira?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 6. BARNE HARREMANAK AHOZ

6.1. Lan bilerak zein hizkuntza ofizialetan egiten dituzue?

#### Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara			Laneko bilerarik ez
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6.2. Lankideekin zein hizkuntza ofizialetan hitz egiten duzu aurrez aurre? Lankide kontsideratuko dira erakundeko, bere osotasunean, langile guztiak zein erakundearentzat lan egiten duten hirugarren pertsonak.

#### Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



6.3. Lankideekin zein hizkuntza ofizialetan hitz egiten duzu telefonoz ? Lankide kontsideratuko dira erakundeko, bere osotasunean, langile guztiak zein erakundearentzat lan egiten duten hirugarren pertsonak

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## 7. BALIABIDE INFORMATIKOAK

7.1. Zure lanerako baliabide informatikorik (posta elektronikoa, bilatzaileak, programa eta aplikazio informatikoak...) erabiltzen al duzu?

Bai

Ez → 8.1 GALDERARA PASATU

7.2. Zuk gehien erabiltzen dituzun programa eta aplikazio informatikoak, zenbatetan erabiltzen dituzu euskaraz?

Beti edo ia beti gaztelaniazkoak erabiltzen ditut

Gaztelaniazkoak euskarazkoak baino gehiagotan erabiltzen ditut

Gaztelaniazkoak euskarazkoak bezainbeste erabiltzen ditut

Euskarazkoak gaztelaniazkoak baino gehiagotan erabiltzen ditut

Beti edo ia beti euskarazkoak erabiltzen ditut

## 8. LANEKO PRESTAKUNTZA

8.1. Azken hamabi hilabeteetan, zenbat lan prestakuntza saio edota ikastarotan parte hartu duzu?

Bakar batean ere ez → 9.1. GALDERARA PASATU

Batean

Bi - hiru saio edota ikastarotan

Hirutan baino gehiagotan

8.2. Zuk zein hizkuntza ofizialetan jaso duzu formazioa?

Gaztelania hutsean

Gaztelaniaz gehiago

Euskaraz gaztelaniaz bezainbeste

Euskaraz gehiago

Euskara hutsean



**KANPO HARREMANAK**

*Batetik, erakundeko langileak beste administrazioekin idatziz zein ahoz erabilitako hizkuntza ofiziala neurtuko da atal honetan. Bestetik, gainontzeko enpresa eta entitate pribatuekiko (finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu-hornitzaileak, erakunde kolaboratzaileak...) harremanetan erabiltzen den hizkuntza ofiziala ere neurtuko da kanpo harremanetan.*

**9. ADMINISTRAZIOAREKIKO IDATZIZKO ETA AHOZKO HARREMANAK**

9.1. Zuk idazten al duzu beste herri erakundeetara (udalak, aldundiak, Jaurlaritza...) bidali beharreko dokumentu edo agiririk?

Bai

Ez → 9..3. GALDERARA PASATU

9.2. Zure ardurapeko dokumentuak direnean edo zuk zeuk kudeatzen dituzunean, zein hizkuntza ofizialetan bidaltzen dira beste herri erakundeetara?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

9.3. Beste herri erakundeetako langileekin (udalak, aldundiak, Jaurlaritza...) ahoz komunikatu beharrik izaten duzu?

Bai

Ez → 10.1. GALDERARA PASATU

9.4. Beste herri erakundeetako langileekin zein hizkuntza ofizial erabiltzen duzu ahozko harremanetan?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**10. ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO ETA AHOZKO HARREMANAK: FINANTZA-ENTITATEAK, PRODUKTU ETA ZERBITZU-HORNITZAILEAK, ETAB.**

10.1. Zuk idazten al duzu zure erakundeak kontratatutako edo zure erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuei (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidali beharreko dokumentu edo agiririk?

Bai

Ez → 10.3. GALDERARA PASATU

10.2. Zure ardurapeko dokumentuak edo zuk zeuk kudeatzen dituzunak, zein hizkuntza ofizialetan bidaltzen dizkiezu enpresei?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):



10.3. Zure erakundeak kontratatutako enpresa edo entitate pribatuetako langileekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) ahoz komunikatu beharrik izaten al duzu?

Bai

Ez → 11.1. GALDERARA PASATU

10.4. Zure erakundeak kontratatutako enpresa edo entitate pribatuetako langileekin zein hizkuntza ofizial erabiltzen duzu ahozko harremanetan?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**11. BESTE ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO ETA AHOZKO HARREMANAK: ALIATUAK, ERAKUNDE KOLABORATZAILEAK, ETAB.**

11.1. Zuk idazten al duzu zure erakundearekin bestelako harremanak dituzten erakunde edo enpresei (erakunde kolaboratzaileak, aliatuak...) bidali beharreko dokumentu edo agiririk?

Bai

Ez → 11.3. GALDERARA PASATU

11.2. Zure ardurapeko dokumentuak direnean edo zuk kudeatzen dituzunean, zein hizkuntza ofizialetan bidaltzen dira komunikazio horiek bestelako erakunde horietara?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

11.3. Zure erakundearekin harremanak dituzten bestelako erakunde edo enpresetako langileekin (erakunde kolaboratzaile, enpresa aliatuetako langileekin....) ahoz komunikatu beharrik izaten al duzu?

Bai

Ez → 12.1. GALDERARA PASATU

11.4. Zure erakundearekin harremanak dituzten bestelako erakunde edo enpresa horietako langileekin zein hizkuntza ofizial erabiltzen duzu?

**Erabilitako hizkuntza ofiziala (0tik 10erako eskalan)**

Beti edo ia beti gaztelania			Gaztelania euskara baino gehiago		Euskara gaztelania bezainbeste	Euskara gaztelania baino gehiago		Beti edo ia beti euskara		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## KUDEAKETA SISTEMA ETA LANGILEAREN SOSLAIA

### 12. EUSKARA SORTZE HIZKUNTZA (%0-%100)

Atal honetan erakunde barneko zein kanpoko lanetarako idatziz erabilitako hizkuntza ofiziala neurtuko da. Sortze hizkuntza zenbatekoa den kalkulatzeko, adierazi egiten dituzun idazkiak zein hizkuntza ofizialetan egiten dituzun.

Zer hizkuntza ofizialetan sortzen den definitzeko irizpidea honako hau izango da:

1. *Gaztelaniaz: Langileak gaztelaniazko bertsioa soilik sortzen du (bere erantzukizunpekoa da). Euskarazko bertsioa beste batek sortzen du.*
2. *Euskaraz: Langileak euskarazko bertsioa sortzen du (bere erantzukizunpekoa). 8 bertsioa bes*
3. *Ele bietan: Langileak euskarazko bertsioa eta gaztelaniazko bertsioa, biak, sortzen ditu berak (bere erantzukizunpekoak). Horretarako hainbat baliabide erabili ahalko ditu (hiztegiak, itzultzaile neuronala...)*

#### 12.1. Zuk zure lanean idatzi behar izaten al duzu testurik (dokumentuak, inprimakiak, mezu elektronikoak, eta abar)?

Bai

Ez → 13.1. GALDERARA PASATU

#### 12.2. Zuk zure lanean idatzi behar dituzun dokumentuetan, bete behar dituzun inprimaketan, bidali behar dituzun mezu elektronikoetan eta abar, zein da zuk erabiltzen duzun sortze hizkuntza?

Gaztelania hutsean (%):

Euskara hutsean (%):

Ele bietan (%):

GUZTIRA (%):

### 13. HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERARAKO IRIZPIDEEN EZAGUTZA ETA BETETZE MAILA

#### 13.1. Zenbateraino ezagutzen dituzu zure erakundearen hizkuntza irizpideak?

Asko

Nahikoa

Gutxi

Batere ez → 14.1. GALDERARA PASATU

Erakundeak ez ditu hizkuntza irizpideak ezarrita

→ 14.1. GALDERARA PASATU

#### 13.2. Zuk zure lanean zenbateraino betetzen dituzu zure lanpostuari dagozkion hizkuntza irizpideak?

Asko

Nahikoa

Gutxi

Batere ez



#### 14. ERAKUNDEAN EUSKARAREN ERABILERAK IZAN DUEN BILAKAERARI BURUZKO BALORAZIOA ETA PARTE HARTZEA ERABILERA PLANETAN

14.1. Zein balorazio egiten duzu zure erakundearen euskararen erabilera duen bilakaerari buruz?

- Oso negatiboa
- Negatiboa
- Ez negatibo ez positiboa
- Positiboa
- Oso positiboa

14.2. Zergatik?

- Asko egin delako
- Nahikoa egin delako
- Gutxiegi egin delako
- Gehiegi egin delako
- Ed/Ee

14.3. Honen inguruan besterik aipatu nahi duzu?

14.4. Plangintzaldi honetan (2018tik 2022ra bitartean) zein mailatan parte hartu duzu zure erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenetan (mintza-saioetan, Euskaraldia, Korrika, Eusle metodologian, trebakuntza, monografikoak, tailerrak, planen jarraipena, euskarazko trebakuntza orokorra...)?

- Asko
- Nahikoa
- Gutxi
- Batere ez
- Erakundeak ez du euskararen normalizaziorako ekimenik aurrera eraman
- Ez dut aukerarik izan euskararen normalizaziorako ekimenetan parte hartzeko

#### 15. LANGILEAREN SOSLAIA

15.1. Zein da zure lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna?

- 1. HE
- 2. HE
- 3. HE
- 4. HE
- Ez dakit



15.2. Zein da zuk egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizuna?

- 1. HE
- 2. HE
- 3. HE
- 4. HE
- Batere ez
- Ez dakit

15.3. Zein da zure euskara maila ulertzeko, hitz egiteko, irakurtzeko eta idazteko?

- |           | Ezer ez | Hitz batzuk | Zertxobait | Nahiko ongi | Ongi |
|-----------|---------|-------------|------------|-------------|------|
| Ulertu    |         |             |            |             |      |
| Hitz egin |         |             |            |             |      |
| Irakurri  |         |             |            |             |      |
| Idatzi    |         |             |            |             |      |

15.4. Zein da zuk une honetan lan egiten duzun atalaren izena?

15.5. Eta lanpostuaren izena?

15.6. Adierazi, mesedez, zure sexua:

- Emakumezkoa
- Gizonezkoa
- Ez bitarra

15.7. Adierazi, mesedez, zure adina:

15.8. Bestelako balorazio, ohar edo iradokizunik egin nahi duzu?

**Mila esker zure parte hartzeagatik**



# **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. 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

##### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

##### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



## 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

#### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):





### 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)?

3.4.a. Número de puestos que utilizan recursos informáticos:

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 (%):

### 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 oficial utiliza la entidad en la documentación relativa a la gestión de los cursos formativos?

Solo en castellano (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



## 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.*

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.

5.2. ¿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?



5.5. ¿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

5.6. ¿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

5.7. ¿Tu entidad tiene fijados los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI – Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako 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 euskera de las y los representantes políticos de la entidad:

Total representantes políticos:

Saben hablar euskera:

Entienden euskera:



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. Periodo 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**

# **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 (%):

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 (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 explicita 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

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

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 explicita 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

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



### 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:

Quando saludas a la ciudadanía de forma presencial, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicite 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

#### 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

#### 3.4. ¿Tienes relación telefónica con la ciudadanía?

Sí

Ez →PASAR A LA PREGUNTA 4.1.

#### 3.5. TÚ A LA CIUDADANÍA:

Quando saludas a la ciudadanía telefónicamente, ¿qué lengua oficial utilizas, antes de que la ciudadanía explicite 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





**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	5	6	7	8	9	10

**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	5	6	7	8	9	10

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

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



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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	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 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

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	5	6	7	8	9	10

### 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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):



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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**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 (%):

Solo en euskera (%):

En bilingüe (%):

TOTAL (%):

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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



## SISTEMA DE GESTIÓN Y PERFIL DEL PERSONAL

### 12. LENGUA OFICIAL DE CREACIÓN DE LOS TEXTOS (%0-%100)

*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. Euskara: 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 (diccionarios, 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 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, Euskaraldia, 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					
Hablar					
Leer					
Escribir					

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**