USO DEL EUSKERA: DIAGNÓSTICO

De las 200 personas de la lista 173 han respondido al cuestionario.

Son trabajadoras y trabajadores de estos departamentos:

Alcaldía, secretaría, conserjería, personal, informática, intervención, tesorería, obras, urbanismo, servicios, servicios sociales, atención domiciliaria, Pegora, cultura, biblioteca, policía municipal, Omic, euskera, unidad de carácter singular (brigada de mantenimiento, personal de cementerio, personal de limpieza, conserjes de centros escolares).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número de trabajadores** | **Mujeres** | **Hombres** |
| 200 | 102 (%51) | 98 (%49) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Han respondido el cuestionario** | **%** |
| 173 | %86,5 |

**LENGUA DE SERVICIO**

|  |
| --- |
| 1. **Imagen corporativa**
 |

* 1. **Rotulación y audiovisuales**
		1. Rotulación general de edificios

100% bilingüe

* 1. **Publicaciones, publicidad, noticias y actos públicos**
		1. Elementos de la imagen corporativa

Se hacen 100% en bilingüe

* + 1. Publicaciones en papel de la propia entidad

5% en euskera; 95% en bilingüe

Publicaciones observadas:

 e-kultura

 Escuela de empoderamiento para las mujeres

 Manual para madres y padres de niños y niñas bilingües

 Programa de fiestas de San Juan

 Guía municipal

 Lapikotxiki libro para padres y madres de recién nacidos

* + 1. Anuncios y publicidad

10% en euskera; 90% en las dos lenguas

Los anuncios se publican en estos medios:

 DV/Correo

 Eta kitto

 Berria

 Noticias de Gipuzkoa

 Radio Eibar-Cadena Ser

* + 1. Noticias sobre la entidad

2% en euskera; 80% en castellano

Las noticias sobre la entidad se publican en estos medios:

 DV/Correo

 Eta kitto

 Berria

 Noticias de Gipuzkoa

 Radio Eibar-Cadena Ser

* + 1. a. Actos público (frecuencia de la relación)
1. El 69% no participa en los actos públicos.

Participación en actos públicos (%)

1.2.5. b. Actos públicos (lengua utilizada)

La presencia del euskera en los actos públicos es del 49%.

Uso del euskera en los actos públicos de la entidad (%).

* 1. **Entorno digital**
		1. Sitios web y servicios telemáticos

Todos los contenidos de las webs municipales están en las dos lenguas oficiales.

* + 1. Redes sociales y aplicaciones digitales

14% en euskera; 83% en bilingüe; 3% en castellano.

|  |
| --- |
| 1. Relaciones con las y los clientes (personas físicas) y la ciudadanía
 |

* 1. **Relaciones escritas con las y los clientes y la ciudadanía**
		1. Escritos enviados y solicitudes escritas presentadas por la ciudadanía a la institución.

El Ayuntamiento de Eibar no dispone de información recogida sistemáticamente para hacer seguimiento de la lengua utilizada en los escritos presentados por la ciudadanía. Por lo tanto, para conseguir dicho dato, se ha preguntado al personal en qué lengua reciben los escritos enviados por la ciudadanía y hemos obtenido el dato de la suma de su opinión subjetiva.

El 30% lee diariamente escritos enviados por la ciudadanía; el 32% no los lee nunca.

Lengua utilizada en los escritos enviados por la ciudadanía a la entidad (%)

* + 1. Comunicaciones oficiales enviadas por la entidad a las ciudadanas y ciudadanos

Empleados que realizan escritos para la ciudadanía (%)

El 82% de las comunicaciones oficiales escritas se envían a la ciudadanía en euskera o en bilingüe.

Lengua utilizada en los escritos oficiales enviados por la entidad a la ciudadanía (%).

* + 1. Lengua utilizada para responder a las solicitudes de la ciudadanía hechas en euskera
1. El Ayuntamiento de Eibar no cuenta con un modo sistematizado para lograr dicho dato. Por lo tanto, se ha preguntado al personal en qué lengua se responde a las solicitudes presentadas en euskera y hemos obtenido el dato de la suma de su opinión subjetiva.

Se responde únicamente en castellano en un 12% a los escritos enviados en euskera por los ciudadanos y ciudadanas.

Lengua utilizada para responder a las solicitudes enviadas en euskera (%)

* 1. **Relaciones orales con las y los clientes y la ciudadanía**

2.2.1.a Lengua de inicio utilizada por el personal del servicio telefónico de atención a la ciudadanía (frecuencia de la relación)

Casi la mitad de las trabajadoras y trabajadores tienen relación telefónica diaria con la ciudadanía.

Relación telefónica con la ciudadanía (%)

2.2.1.b Lengua de inicio utilizada por el personal del servicio telefónico de atención a la ciudadanía (lengua utilizada)

La acogida telefónica es en euskera en un 83%.

Acogida telefónica en euskera del personal para con la ciudadanía (%)

2.2.2.a Lengua de inicio utilizada por el personal del servicio presencial de atención a la ciudadanía (frecuencia de la relación)

El 60% del personal tiene diariamente relación presencial con la ciudadanía.

2.2.2.b Lengua de inicio utilizada por el personal del servicio presencial de atención a la ciudadanía (lengua utilizada)

El idioma de acogida en la relación presencial es el euskera en un 75%.

Acogida presencial en euskera del personal para con la ciudadanía (%)

2.2.3. Lengua de inicio utilizada por la ciudadanía al comunicarse telefónicamente con la entidad

Lengua de inicio utilizada por la ciudadanía al teléfono (%)

2.2.4. Lengua de inicio utilizada por la ciudadanía en las comunicaciones presenciales

Lengua de inicio utilizada por la ciudadanía presencialmente (%)

2.2.5. Idioma utilizado en las conversaciones telefónicas con la ciudadanía desde el inicio hasta el final

Lengua utilizada en las conversaciones telefónicas con la ciudadanía (%)

2.2.6. Idioma utilizado en las conversaciones presenciales con la ciudadanía desde el inicio hasta el final

Lengua utilizada en las conversaciones presenciales con la ciudadanía (%)

2.2.7. Idioma utilizado para dar respuesta a las solicitudes orales hechas en euskera por la ciudadana o el ciudadano.

Se responde en euskera al 80% de las solicitudes hechas en euskera por la ciudadanía.

Lengua utilizada para responder a las solicitudes orales hechas en euskera por la ciudadanía (%)

**LENGUA DE TRABAJO**

|  |
| --- |
| **3.Comunicación interna y herramientas de trabajo** |

**3.1. Comunicación interna escrita**

3.1.1. Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo (si toma parte en reuniones de trabajo e idioma utilizado en los documentos)

El 72% suele tener reuniones de trabajo

Lengua de los documentos relacionados con las reuniones laborales (convocatorias, actas, informes…) (%)

3.1.2. Idioma utilizado en los escritos oficiales internos y procedimientos administrativos (si los escriben e idioma utilizado)

El 29% de los escritos se hacen en euskera, el 41% en bilingüe y el 30% en castellano. El 48% del personal no escribe este tipo de textos.

Lengua utilizada en los escritos oficiales escritos y en procedimientos administrativos (%)

3.1.3. Lengua de las comunicaciones escritas no formales entre trabajadoras y trabajadores (si los escriben e idioma utilizado)

Los escriben el 78%.

Lengua utilizada en los escritos no formales (avisos, mensajes electrónicos…) (%)

3.1.4. Lengua utilizada en los procedimientos administrativos internos de la entidad durante los últimos doce meses

3.1.5. Lengua utilizada para la gestión de los procedimientos administrativos presentados por la ciudadanía a la entidad en euskera en los últimos doce meses

El Ayuntamiento de Eibar no recoge sistemáticamente qué lengua se utiliza para la gestión de los procedimientos administrativos, ni qué lengua utilizan las ciudadanas o ciudadanos.

**3.2. Comunicación interna oral**

3.2.1. Idioma de las comunicaciones orales en las reuniones de trabajo internas

El uso del euskera en las reuniones de trabajo es del 49%

Lengua utilizada por la entidad en las comunicaciones orales dentro de las reuniones de trabajo (%)

3.2.2. Idioma de las relaciones orales entre trabajadores y trabajadoras

El uso del euskera en las relaciones orales es del 51%.

Lengua utilizada en las relaciones orales entre trabajadoras y trabajadores (%)

3.2.3. Idioma utilizado en las relaciones orales entre el personal y representantes políticos

Idioma utilizado en las relaciones orales entre el personal y representantes políticos (%)

**3.3. Recursos informáticos**

3.3.1. Puestos en que están instalados programas y aplicaciones informáticas en euskera (%)

 Se utilizan recursos informáticos en 150 puestos de trabajo

 En el 20% de los puestos hay instalados programas y aplicaciones en euskera

3.3.2 Uso de programas y aplicaciones informáticas en euskera

El 87% utiliza recursos informáticos.

Un 32% no tiene ningún recurso en euskera.

Uso de los recursos informáticos: 29%

|  |
| --- |
| **4.Gestión de personas** |

**4.1. Formación laboral**

4.1.1 Promedio de cursos o sesiones de formación organizados por la entidad en que ha tomado parte cada trabajadora/trabajador en los últimos doce meses (cuestionario del trabajador/trabajadora)

El 25% no ha participado en ningún.

Cada trabajador/trabajadora ha participado en 1,7 cursos.

4.1.2. Porcentaje de cursos o sesiones formativas que se han ofrecido en euskera en los últimos doce meses (cuestionario del trabajador/trabajadora)

Se han ofrecido en euskera el 44% de los cursos.

Idioma de los cursos ofrecidos al personal (%)

4.1.3. Idioma de los cursos de formación de la entidad en que ha tomado parte el personal en los últimos doce meses (información del dep. de personal)

Han sido en euskera el 29% de los cursos en que ha tomado parte el personal.

|  |
| --- |
| **5.Relaciones externas** |

**5.1. Administración**

5.1.1. Idioma de los escritos recibidos de otras administraciones públicas

El Ayuntamiento de Eibar no dispone de información recogida sistemáticamente para hacer seguimiento de la lengua utilizada en los escritos recibidos desde otras entidades públicas. Por lo tanto, para conseguir dicho dato, se ha preguntado al personal en qué lengua reciben los escritos enviados desde otras administraciones y hemos obtenido el dato de la suma de su opinión subjetiva.

El 66% recibe escritos enviados por otras administraciones públicas.

El 94% de los escritos que se reciben están en euskera o en bilingüe.

Lengua de los escritos recibidos desde otras administraciones (%)

5.1.3. Lengua de los escritos enviados por la entidad a otras entidades públicas (opinión subjetiva del personal)

El 41% escribe textos para enviarlos a otras entidades públicas.

Se envían en euskera el 31% de los escritos y en bilingüe el 63%.

Lengua utilizada en los escritos enviados por la entidad a otras entidades públicas (%)

5.1.4. Lengua de los escritos enviados por la entidad a otras entidades públicas de la C.A.V. (dato obtenido del registro de salida de la entidad)

 El 95% de los escritos se envían en euskera o en bilingüe.

5.1.5. Lengua de las relaciones orales con otras entidades públicas

Se utiliza el euskera en un 67% de las relaciones orales con otras entidades públicas.

Lengua de uso en las relaciones orales con otras entidades públicas (%)

**5.2. Empresas privadas y proveedores**

5.2.1. Documentación escrita enviada a la entidad por empresas privadas que trabajan para la entidad o empresas proveedoras de la entidad

El Ayuntamiento de Eibar no dispone de información recogida sistemáticamente para hacer seguimiento de la lengua utilizada en los escritos recibidos desde empresas privadas. Por lo tanto, para conseguir dicho dato, se ha preguntado al personal en qué lengua reciben los escritos enviados desde empresas privadas, y hemos obtenido el dato de la suma de su opinión subjetiva.

El 44% recibe escritos enviados por proveedores.

El 60% de los textos se reciben en castellano.

Idioma utilizado en los escritos enviados por proveedores a la entidad (%)

5.2.3. Documentación escrita enviada por la entidad a empresas privadas que trabajan para la entidad o empresas proveedoras de la entidad (opinión subjetiva del personal)

El 30% escribe documentos para enviarlos a empresas privadas.

Suelen estar en castellano el 39% de los escritos enviados a empresas privadas o proveedores.

Idioma utilizado en los escritos enviados por la entidad a empresas privadas o proveedores (%)

5.2.4. Idioma de los escritos enviados en los últimos doce meses por la entidad a empresas privadas que trabajan para la entidad o empresas proveedoras de la entidad (dato obtenido del registro de salida de la entidad)

5.2.5. Lengua de las relaciones orales con empresas privadas que trabajan para la entidad o empresas proveedoras de la entidad

Son en euskera el 50% de las relaciones orales con empresas privadas y proveedores.

Lengua de uso en las relaciones orales con empresas privadas y proveedores (%)

|  |
| --- |
| **6.Gestión lingüística de la entidad** |

**6.1. Lengua de producción**

6.1.1. Lengua de producción de trabajos escritos

Se han creado en euskera el 35% de los escritos.

Lengua de origen o de producción de los escritos internos y externos (%)

**6.2. Criterios lingüísticos**

6.2.1. Aplicación de los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales

 La entidad tiene establecidos los criterios de uso de las lenguas oficiales.

6.2.2. Conocimiento de los criterios lingüísticos de la entidad

Conocimiento de los criterios lingüísticos; el 68% mucho o bastante.

6.2.3. Nivel de cumplimiento de los Criterios de Uso de la Lenguas Oficiales de la entidad

 Los criterios se cumplen en un alto nivel.

6.2.4. Nivel de cumplimiento de los Criterios de Uso de la Lenguas Oficiales de los puestos de trabajo

Nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos: el 72% mucho o bastante.

6.2.5. Índice de obligatoriedad correspondiente a la entidad (%)

 61

**6.3. Perfiles lingüísticos**

6.3.1. Número de puestos en función de los perfiles lingüísticos

6.3.2. Puestos que tienen acreditados el PL correspondiente o más alto

El 80% de los puestos tiene acreditado el PL correspondiente o alguno más alto.

6.3.3. Número de puestos en función de los perfiles lingüísticos (Opinión del personal)

El 11% no sabe que PL corresponde a su puesto.

6.3.4. Puestos en función del perfil lingüístico acreditado más alto (opinión del personal)

6.3.5. Porcentaje de puestos que teniendo fecha de preceptividad excedida tiene el perfil lingüístico sin acreditar

El 12% de los puestos no tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente.

6.3.6. Puestos que tienen fecha de preceptividad (opinión del personal)

 Casi la mitad del personal no sabe si su puesto tiene fecha de preceptividad.

6.3.7. Puestos que tienen excedido la fecha de preceptividad (opinión del personal)

**6.4. Perfil lingüístico del personal y función lingüística de los puestos**

6.4.1. Capacidad lingüística del personal de la entidad

El 90% comprende bien o bastante bien.

El 84% lee bien o bastante bien.

El 85% lo habla bien o bastante bien.

El 70% lo escribe bien o bastante bien.

6.4.2. Función lingüística de los puestos (carácter lingüístico de los puestos) (opinión del personal)

 El 35% no sabe cuál es el carácter de su puesto.

6.4.3. Objetivo lingüístico del puesto (opinión del personal)

**6.5. Perfil lingüístico de los representantes políticos**

6.5.1. Capacidad lingüística de los representantes políticos de la entidad

El 90% tiene capacidad para entender, y el 80% para hablar.

**6.6. Valoración del personal sobre la evolución del euskera**

6.6.1. Participación en las iniciativas impulsadas por la entidad para la normalización del euskera

La participación ha sido del 46% (mucho+bastante)

**6.7. Valoración de las trabajadoras y trabajadores con respecto a la evolución del uso del euskera**

6.7.1. Valoración de la evolución que ha tenido el uso del euskera en la entidad

Para el 77% la evolución ha sido positiva; para el 2,9% negativa.

6.7.2. Evolución que ha tenido el euskera en las comunicaciones orales de trabajo en los últimos cinco años

Para el 66% cada vez se usa más oralmente; para el 5,5% cada vez menos.

6.7.3. Evolución que ha tenido el euskera en las comunicaciones escritas de trabajo en los últimos cinco años

Para el 50% cada vez se usa más; para el 7% cada vez menos.