



Resultados del estudio del paisaje lingüístico realizado por la Viceconsejería de Política Lingüística en el ámbito público y privado de la Comunidad Autónoma Vasca

La Viceconsejería de Política Lingüística realiza diversos estudios para conocer con exactitud la evolución y nivel de uso del euskera. Algunos estudios se centran en los aspectos siguientes: actitud y expectativas de los ciudadanos, motivaciones, capacidad lingüística, hábitos de los consumidores de productos en euskera, transmisión de la lengua, etc. Otras investigaciones, sin embargo, tienen un carácter más descriptivo, y proporcionan datos sobre la situación de la lengua en ámbitos concretos. Todos esos estudios e investigaciones, instrumentos imprescindibles para analizar las necesidades, actitudes, etc. de los ciudadanos, pueden servir de base para conocer la situación real del euskera y establecer los ejes de las futuras políticas al respecto.

En este sentido, durante los años 2006 y 2007, la Viceconsejería de Política Lingüística ha llevado a cabo un amplio estudio de investigación sobre el paisaje lingüístico en el ámbito público y privado de la Comunidad Autónoma Vasca, con los objetivos siguientes:

- A. Estudio lingüístico del paisaje urbano de todos los municipios de la Comunidad Autónoma Vasca y del paisaje lingüístico de los equipamientos dependientes de la administración pública, y elaboración del correspondiente diagnóstico sobre su situación.
- B. Análisis del paisaje lingüístico y uso del euskera en el sector de servicios del ámbito privado, y elaboración del correspondiente diagnóstico sobre su situación.

A. PAISAJE LINGÜÍSTICO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Se ha utilizado como metodología de trabajo el sistema de observación especialmente diseñado por SIADECO para la recopilación de información. Dicho diseño metodológico combina la técnica de observación directa no participativa y la técnica de entrevista estructurada. Han sido analizados los elementos siguientes:

- a) Rotulación exterior: rótulos situados en el exterior de edificios y equipamientos o aquellos que se ven desde el exterior (rótulos suspendidos, adheridos a la fachada o en sus proximidades).
- b) Rotulación interior: rotulación estática situada en el interior de los establecimientos de libre acceso a los ciudadanos. Rótulos de mostradores de información/atención y de salas de espera.

- c) Escritos de comunicación interna: comunicaciones situadas en los espacios principales y en los de recepción del interior de los equipamientos, consistentes principalmente en soportes escritos visibles y a disposición de los ciudadanos. Por ejemplo, dípticos, trípticos y folletos situados encima de mesas y mostradores, o avisos y anuncios en paneles informativos.
- d) Lengua de atención al público. Atención telefónica: primera palabra y primera respuesta en euskera por parte de los trabajadores encargados de dicha labor. Atención presencial: capacidad lingüística de los personas que trabajan en labores informativas de cara al ciudadano (en labores informativas exclusivamente o en combinación con otros cometidos). Por último, megafonía: lengua utilizada para informar a la ciudadanía por medio de dicho servicio.

En cuanto al universo objeto de la investigación, se han analizado oficinas, instalaciones y servicios de diferentes ámbitos pertenecientes a las administraciones públicas en todos los municipios de la Comunidad Autónoma Vasca (251 municipios): polideportivos, bibliotecas, museos, albergues, residencias de ancianos, parques de bomberos, oficinas de turismo, Parlamento, juzgados, centros educativos...

Oficinas e instalaciones del Gobierno Vasco, Administración del Estado, Diputaciones Forales y Municipios; Ertzaintza; Centros educativos públicos y privados; Centros y equipamientos públicos y privados del ámbito sanitario; por último, paisaje urbano dependiente de la administración local de todos los municipios de la CAPV.

En definitiva, han sido analizados casi 255.000 elementos en 4.187 servicios localizados en equipamientos dependientes de la administración pública de la CAPV.

Principales resultados del estudio del paisaje lingüístico en el ámbito de la administración pública de la CAPV:

- 1) **TOTAL Elementos escritos** (elementos analizados: 59.000 aproximadamente): 18% en euskera; 57% bilingüe; 24% únicamente en castellano; y el 1,5% correspondiente a otros casos.
- **Rotulación exterior:** 19% en euskera; 54% bilingüe; 22% únicamente en castellano; y el 5% correspondiente a otros casos.
 - **Rotulación interior:** 20% en euskera; 64% bilingüe; 15% únicamente en castellano.
 - **Comunicaciones internas escritas:** 68% en euskera o bilingüe; 31% únicamente en castellano.

2) **TOTAL Relaciones orales** (casi 200.000 comunicaciones analizadas, gran parte de ellas pertenecientes al apartado de atención telefónica): 30% en euskera; 18% bilingüe; 53% únicamente en castellano.

- **Atención telefónica:** 33% en euskera (una de cada tres llamadas); 14% bilingüe; 53% en castellano.
- **Atención cara a cara:** el 53% de los trabajadores en puestos de atención al público está capacitado para hablar euskera, al contrario de lo que ocurre con el 47% restante.
- **Mensajes de megafonía:** uno de cada cinco mensajes (20%) es en euskera; 25% bilingüe; y más de la mitad (52%) únicamente en castellano.

En resumen, la situación general del paisaje lingüístico de los equipamientos es el siguiente: 27% únicamente en euskera; 27% bilingüe; y 46% restante únicamente en castellano.

En general, cabe destacar la diferencia existente entre la comunicación escrita y la oral, siendo la primera más favorable para el euskera.

Conclusiones principales:

Se ha utilizado la tipología siguiente para medir la presencia del euskera en el paisaje lingüístico de los equipamientos y servicios analizados:

1. Equipamientos con un nivel de uso del euskera muy bajo (menos del 15% de los elementos en euskera o bilingües)
2. Equipamientos con un nivel de uso del euskera bajo (15%-34,9% de los elementos en euskera o bilingües)
3. Equipamientos con un nivel de uso del euskera mediano (35%-64,9% de los elementos en euskera o bilingües)
4. Equipamientos con un nivel de uso del euskera alto (65%-84,9% de los elementos en euskera o bilingües)
5. Equipamientos con un nivel de uso del euskera muy alto (más del 84,9% de los elementos en euskera o bilingües)

Conclusiones principales según dicha tipología:

- a. En la Administración Pública y en los equipamientos, edificios e instalaciones dependientes de aquella, el 44% de los equipamientos garantiza un nivel de uso del euskera muy alto y el 19% un nivel alto (únicamente en euskera o junto al castellano). Asimismo, el nivel de presencia del euskera es medio en el 21% de los equipamientos y bajo o muy bajo en el 17%.
- b. En el apartado de elementos escritos, el 54% de los equipamientos garantiza un nivel de uso del euskera muy alto y el 19% un nivel alto

- (únicamente en euskera o junto al castellano). El nivel de presencia del euskera es medio en el 13% de los equipamientos y bajo o muy bajo en el 14%.
- c. En lo referente a los elementos orales, el 42% de los equipamientos garantiza un nivel de uso del euskera muy alto y el 9% un nivel alto (únicamente en euskera o junto al castellano). El nivel de presencia del euskera es medio en el 14% de los equipamientos y bajo o muy bajo en el 31%.
 - d. Existe una diferencia notable en los resultados que se refieren a las diversas administraciones. En los equipamientos que dependen del Gobierno Vasco, el 52,1% de los mismos garantizan un nivel de uso del euskera muy alto. Sin embargo, dicho porcentaje apenas alcanza el 12,4% en la Administración del Estado. El nivel de uso del euskera es muy alto en el 48,1% de los equipamientos municipales y en el 38,4% de los equipamientos pertenecientes a las diputaciones forales.
 - e. Por territorios, no existen diferencias significativas en cuanto a los elementos escritos, y el porcentaje de los mismos en bilingüe o en euskera es algo mayor en Gipuzkoa que en Bizkaia y Araba. No obstante, las diferencias son algo mayores si se analiza el uso oral: la primera palabra en euskera en la atención telefónica alcanza el 53% en Gipuzkoa, el 28% en Bizkaia y el 13% en Araba.

Principales resultados del estudio del paisaje urbano dentro de los municipios:

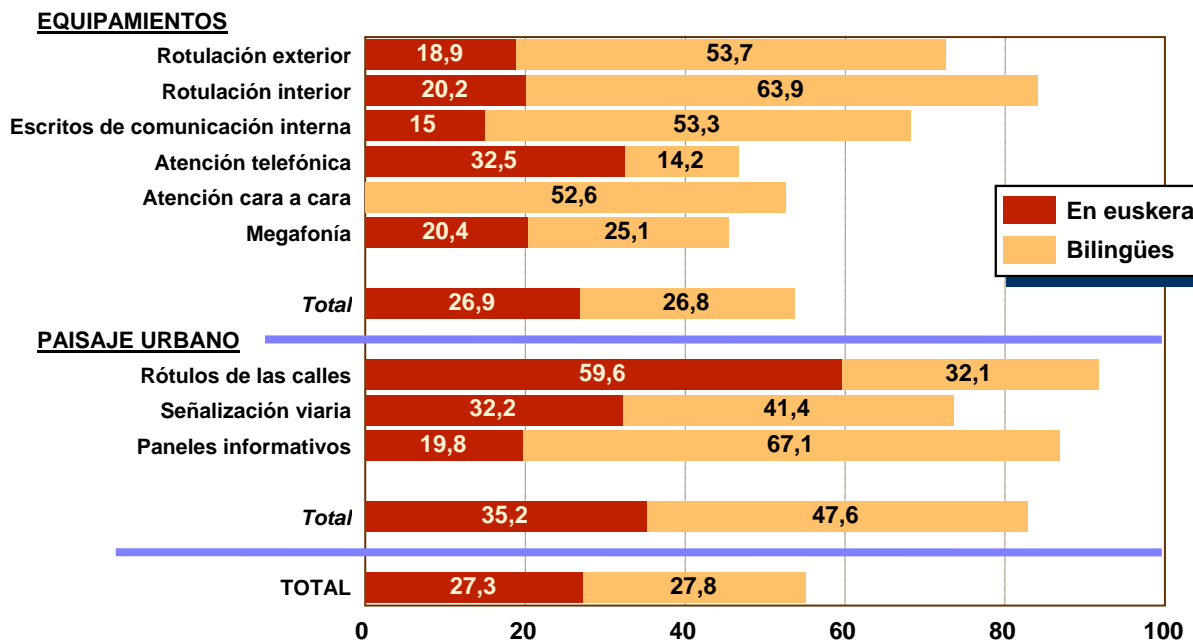
- 1) **Rótulos de calles.** Se han analizado 3.500 nombres de calles aproximadamente y los resultados han sido los siguientes: 6 de cada 10 rótulos (60%) están escritos únicamente en euskera; uno de cada tres (32%) en bilingüe; el 7% corresponde a rótulos escritos únicamente en castellano; y el 2% engloba a otros casos (nombres propios sin traducción, por ejemplo).
- 2) **Señalización viaria.** De las aproximadamente 5.400 señales analizadas, el 41% es bilingüe; el 32% está únicamente en euskera; el 16% corresponde a señales únicamente en castellano; y casi el 11% corresponde a otros casos (pictogramas sin textos).
- 3) **Paneles informativos.** De los 4.500 paneles analizados, dos de cada tres (67%) son bilingües; uno de cada cinco (20%) está escrito en euskera; el 9% corresponde a paneles escritos en castellano; y el 4% engloba a otros casos.

En síntesis, la situación lingüística general de los elementos del paisaje urbano es la siguiente: casi la mitad (48%) es bilingüe; el 35% corresponde a elementos escritos únicamente en euskera; el 11% a elementos escritos en

castellano; y el 6% engloba a otros casos. Las conclusiones principales que se desprenden de este apartado del estudio son:

- En general, 8 de cada 10 municipios (83%) garantizan un nivel de presencia del euskera muy alto (>85%) o alto (65-85%) en los elementos del paisaje urbano.
- Si se analizan los rótulos de calles, el nivel de uso es muy alto o alto en 9 de cada 10 municipios (88%). Existen pocas diferencias entre territorios, aunque el uso es mayor en los municipios de Gipuzkoa y Bizkaia (9 de cada 10) que en los de Araba (7 de cada 10).
- En cuanto a señalización viaria, el nivel de uso es muy alto o alto en 2 de cada 3 municipios (67%). Por territorios, no existen diferencias significativas en cuanto a señales bilingües, al contrario de lo que ocurre con las escritas únicamente en euskera: en Araba son el 7%, mientras que en Bizkaia y en Gipuzkoa suponen el 28% y el 43%, respectivamente.
- Por último, en lo referente a paneles informativos, el uso muy alto o alto alcanza al 87% de los municipios.

Porcentaje de elementos en euskera o bilingües en el paisaje lingüístico, según el ámbito



B. PAISAJE URBANO Y USO DEL EUSKERA EN EL SECTOR PRIVADO

Se han llevado a cabo dos análisis:

- a) Paisaje urbano y nivel de uso del euskera en establecimientos de las siguientes ramas del sector servicios: hipermercados y supermercados; sucursales de bancos y cajas de ahorro; agencias inmobiliarias. Para llevar a cabo este estudio, se ha considerado un universo compuesto por 2.659 establecimientos pertenecientes a la CAPV. En 350 de estos establecimientos se han realizado entrevistas telefónicas personales con los jefes o responsables de los establecimientos que han resultado elegidos en la muestra. Para definir la muestra, se han tenido en cuenta tanto la rama de actividad como el territorio histórico al que pertenecen los establecimientos.
- b) Paisaje urbano y nivel de uso del euskera en empresas de servicios de diversos sectores con atención directa al consumidor. Para realizar la medición se ha recabado información referente a 182 empresas. La mayoría de las encuestas se han realizado por teléfono, pero también se han efectuado algunas visitas a empresas. Estos son los sectores específicos que han sido objeto de análisis en el estudio:
 - Correos y telecomunicaciones
 - Transporte de viajeros por tren
 - Transporte de viajeros por carretera
 - Transporte aéreo de viajeros
 - Suministro de energía (energía eléctrica, gas, gasolineras)
 - Hipermercados y supermercados
 - Grandes superficies (empresas gestoras de centros comerciales)
 - Centros comerciales
 - Entidades financieras
 - Agencias inmobiliarias

Conclusiones principales del estudio:

- a) Existen más de 30.000 establecimientos comerciales, hosteleros y de servicios de diversas ramas de actividad en la CAPV, la mayoría de los cuales son establecimientos de comercio minorista (50%) y hostelería (42%). El estudio se ha realizado en 182 empresas de servicios con atención directa al cliente, pero cabe destacar que dichas empresas cuentan con más de 3.000 establecimientos y 40.000 más empleados en la CAPV.
- b) Características sociolingüísticas de los dos universos analizados (establecimientos del sector servicios y empresas con atención directa al cliente): el porcentaje de los empleados bilingües es muy similar en ambos casos (un 36% y un 37%, respectivamente), y coincide con la realidad sociolingüística de la CAPV (debemos tener en cuenta que más de la mitad de los empleados en los establecimientos analizados es menor de 40 años, y que el porcentaje de los bilingües de la CAPV que

se encuentran entre los 16 y los 40 años de edad es del 36%, aproximadamente).

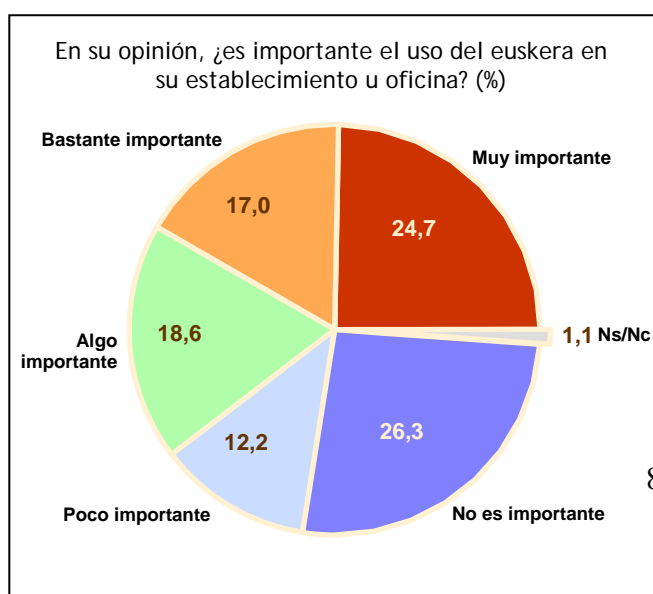
- b) A pesar de ello, se observan diferencias significativas según la rama de actividad de los establecimientos y los territorios históricos a los que estos pertenecen, tanto en los establecimientos como en las empresas con atención directa al cliente. En el caso de los empleados de bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito, el porcentaje de aquellos que saben euskera (40%) es superior a la media, y en el caso de los supermercados e hipermercados es, en cambio, menor (un 33% y un 23%, respectivamente).
- c) En lo que respecta a los territorios, el porcentaje de empleados que saben euskera coincide con la realidad sociolingüística de cada territorio. Así, los empleados bilingües de los establecimientos de Gipuzkoa alcanzan un 55%, los de Bizkaia un 28% y los de Araba un 21%.

d) Respecto al uso oral del euskera, en el 70% de los establecimientos de comercio minorista, hostelería y otros servicios no se habla euskera nunca o casi nunca, en el 14% se utiliza más el castellano, y en el 8% emplean ambas lenguas por igual. Así, el euskera se usa como lengua principal en la comunicaciones orales en cerca de un 9% de los establecimientos.



- e) En casi la mitad de las empresas de servicios con atención directa al cliente (47%) no utilizan (casi) nunca el euskera en las comunicaciones orales, en una cuarta parte (28%) utilizan más el castellano, en una quinta parte (19%) utilizan ambas lenguas por igual y en un 5% utilizan más el euskera. El porcentaje de empresas que se relacionan con el cliente (casi) siempre en euskera es del 0,5% (un 1,6% de las empresas no ha aportado datos al respecto).
- f) En cuanto al uso del euskera escrito, en los establecimientos de comercio minorista, hostelería y otros servicios no se usa nunca o casi nunca el euskera en el 56% de los casos, se usa en menos de la mitad de las comunicaciones en un 20% de los establecimientos, y en aproximadamente la mitad de las comunicaciones en un 10% de los establecimientos. El euskera se utiliza como lengua principal en la comunicaciones escritas en un 17% de los establecimientos.

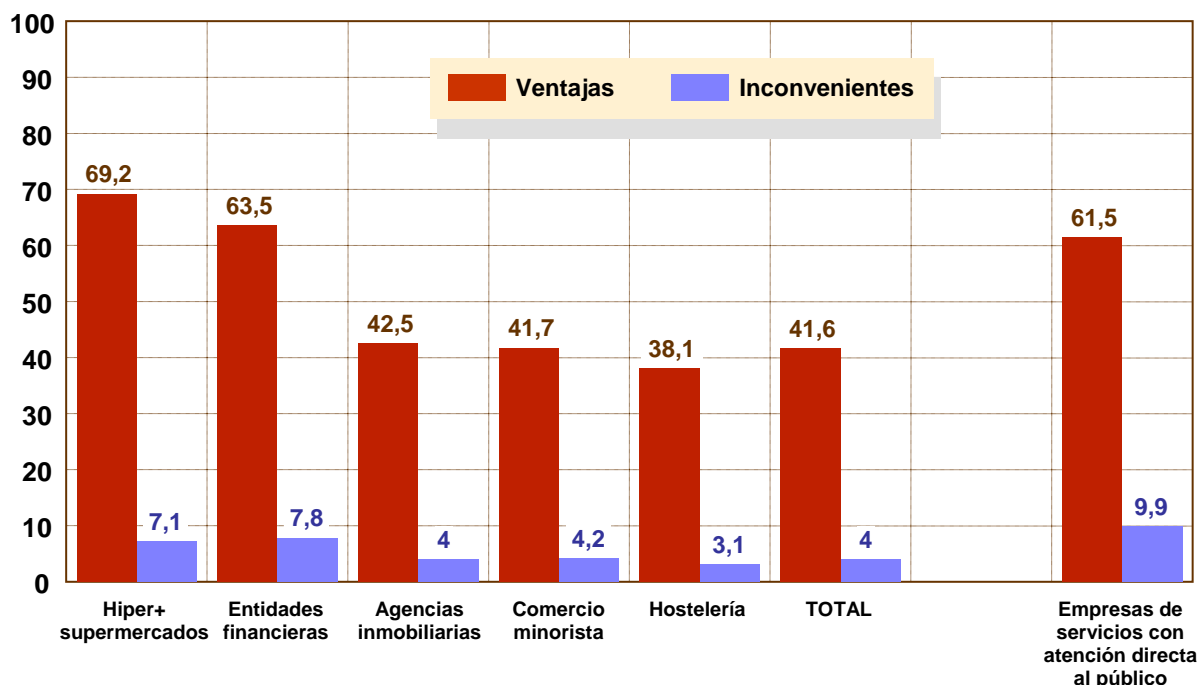
- g) El mayor uso del euskera se observa en los soportes publicitarios (folletos, ofertas, prensa...); alcanza los 3,97 puntos, en una escala de 0 a 10 puntos. También es más alto que la media (2,43) el uso del euskera en las páginas web de internet (3,71) y en la rotulación tanto externa (3,51) como interna (3,28). Se sitúan cerca de la media los folletos y catálogos (2,33), y por debajo de la misma están los tickets de caja, las facturas, las hojas de pedido, etc. (1,55).
- h) La presencia del euskera está garantizada en todos los elementos de comunicación escrita analizados en al menos la mitad de los supermercados e hipermercados, entidades financieras y agencias inmobiliarias. Así, en dos de cada tres establecimientos la rotulación tanto externa (66%) como interna (64%), los folletos y catálogos (63%) y la publicidad (62%) están escritos en euskera. Algo más de la mitad de los establecimientos utilizan el euskera en su página web (52%) y algo menos de la mitad lo hacen también en sus tickets de caja, facturas y hojas de pedido (48%). En el extremo opuesto, un 47% de los establecimientos no usan el euskera en su página web y un 46% no lo hace en sus tickets de caja, facturas y hojas de pedido (en los resguardos o notificaciones, en el caso de los bancos y cajas de ahorro).
- i) El nivel de uso del euskera en empresas de servicios con atención directa al cliente, el nivel más alto se da en máquinas o cajeros automáticos que proporcionan información sobre los productos y servicios de las mismas (7,9 puntos). A continuación vienen los billetes (7,2), y con cerca de 6 puntos se sitúan las tarjetas, cheques, talones, megafonía, impresos a cumplimentar por los consumidores y usuarios, información fija o puntual mediante carteles o rótulos e información ofrecida a través de teléfonos públicos y pantallas electrónicas. Por el contrario, el nivel más bajo de uso del euskera se da en facturas o tickets de compra, presupuestos, certificados de depósitos (3,6), contratos de compraventa o de prestación de servicios (3,5). Es decir, en documentos que se emplean para relaciones personalizadas con el cliente (y que han de elaborarse, por tanto, de forma individualizada) y en los listines telefónicos (3.3).
- j) Respecto a la importancia que le dan los encuestados al uso del euskera en sus establecimientos de comercio minorista, hostelería y otros servicios, el 25% de los encuestados ha respondido que les parece muy importante y el 17% bastante importante. Seis de cada diez dicen, sin embargo, que no es muy



importante o no es importante (26%). El peso de quienes consideran el euskera como algo muy importante es mucho mayor en los comercios (40%) y las oficinas financieras (35%). Por el contrario, es muy bajo en las agencias inmobiliarias (10%).

- k) Entre las empresas de servicios con atención directa al cliente, algo más de la mitad (53%) considera que el uso del euskera es muy importante o bastante importante para su empresa. Un de cada tres (35%) opina que no es nada importante o no es muy importante para su empresa. Entre estas destacan las empresas de transporte aéreo (75%), las agencias inmobiliarias (57%), las empresas de suministro energético (50%) y las grandes superficies (50%).
- l) La mayoría de los encuestados opinan que el empleo del euskera en sus establecimientos conlleva ventajas, y son muy pocos quienes consideran que conlleva inconvenientes. Entre las ventajas, mencionan que posibilita una mejor relación con el cliente y un mejor servicio, que ofrece la posibilidad de atender al cliente y responder a sus demandas en euskera, y que facilita y mejora la comunicación. Entre las desventajas han citado el tener que formar a sus empleados, la demora en el trabajo y el aumento del coste económico.

Ventajas e inconvenientes que dicen que conlleva el empleo del euskera en sus establecimientos/empresas, por ramas de actividad (%)



CONCLUSIONES PRINCIPALES

1. La presencia del euskera en el ámbito público es notablemente mayor que en el ámbito privado, tanto en las comunicaciones orales como en las escritas.
2. Tanto en el ámbito público como en el privado, es mayor el uso del euskera escrito que el uso oral del euskera.
3. El uso del euskera, sobre todo en lo que a las comunicaciones orales se refiere, está estrechamente relacionado con la realidad sociolingüística. Así la situación de Gipuzkoa es mejor que la de Bizkaia y la de Araba, y en lo que respecta a equipamientos y establecimientos, también es mejor la situación en los núcleos euskaldunes que en los núcleos erdaldunes. Como ya hemos señalado, la diferencia se da, principalmente, en el uso oral.
4. Observamos diferencias significativas también entre las diferentes administraciones y ramas de actividad. El uso del euskera es mayor en la administración general del Gobierno Vasco que en los establecimientos dependientes de la administración estatal. Asimismo, es mucho más satisfactoria en las entidades financieras que en las agencias inmobiliarias.