

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración



XUNTA DE GALICIA
PRESIDENCIA
Secretaría Xeral de Política Lingüística

Edición:

Observatorio da Lingua Galega. 2007

Elaboración:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

Diseño e maquetación:

EOSA Consultores

Estrategia y Organización, S.A.

* AGRADECEMENTOS

Queremos expresar o noso máis profundo agradecemento a todas as persoas procedentes das diferentes administracións que participaron desinteresadamente nos paneis de escoita relacionados con este ámbito expresando a súa opinión e o seu punto de vista acerca da situación da lingua galega nas administracións públicas de Galicia. A súa colaboración achegou interesantes reflexións e ideas sobre este tema que resultaron de moito interese á hora de extraer as conclusións xerais neste informe sobre a situación lingüística nas diferentes administracións, ademais de servir de complemento aos datos tirados da realización das enquisas.

- Garda Civil
- Policía Nacional
- Axencia Tributaria
- Seguridade Social
- Delegación do Goberno
- Concello de Vigo
- Concello da Cañiza
- Concello de Ponteareas
- Concello de Gome sende
- Concello de Cortegada
- Concello de Carballada de Avia
- Deputación da Coruña
- Deputación de Lugo
- Deputación de Ourense
- Deputación de Pontevedra
- Xunta de Galicia
- Administración de Xustiza en Galicia
- Comisión Interdepartamental da Xunta de Galicia para a Normalización Lingüística

A todos/as, moitas grazas.



ÍNDICE DE CONTIDOS

1. PRESENTACIÓN	11
2. INTRODUCCIÓN	15
2.1 Obxectivos e finalidades	15
2.2 Antecedentes no estudo da situación da lingua galega no ámbito da Administración	16
2.3 Referencias lexislativas sobre a lingua galega	17
2.4 O Plan xeral de normalización da lingua galega.....	22
3. METODOLOXÍA	25
3.1 Consideracións xerais	25
3.2 Deseño da mostra	26
3.3 Realización do traballo de campo e saída de datos ...	27
3.4 Deseño e estrutura da enquisa	27
3.5 Proposta dun sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito da Administración	28
3.5.1 Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores.....	28
3.5.2 Criterios para a selección de indicadores.....	29
3.5.3 Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito da Administración	29
3.6 Paneis de escoita.....	34
4. ADMINISTRACIÓN XERAL DO ESTADO	35
4.1 Introducción	36
4.2 Metodoloxía.....	36
4.2.1 Consideracións xerais	36
4.2.2 Deseño da mostra	36
4.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos.....	37
4.3 Axencia Tributaria	40
4.3.1 Introducción.....	40
4.3.2 Metodoloxía.....	40
4.3.3 Usos lingüísticos na Axencia Tributaria	41
4.3.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Axencia Tributaria.....	45
4.3.5 Opinións e actitudes lingüísticas da Axencia Tributaria.....	48
4.3.6 Competencias lingüísticas na Axencia Tributaria.....	57

4.3.7	Uso de linguas estranxeiras nas delegacións/administracións da Axencia Tributaria.....	60	4.5.6	Competencias lingüísticas da Policía Nacional	116
4.3.8	Índice de normalización lingüística da Axencia Tributaria.....	61	4.5.7	Uso de linguas estranxeiras na Policía Nacional.....	119
4.3.9	Conclusións.....	63	4.5.8	Índice de normalización lingüística da Policía Nacional.....	121
4.4	Garda Civil.....	68	4.5.9	Conclusións.....	124
4.4.1	Introdución.....	68	4.6	Seguridade Social.....	128
4.4.2	Metodoloxía.....	68	4.6.1	Introdución.....	128
4.4.3	Usos lingüísticos na Garda Civil.....	69	4.6.2	Metodoloxía.....	128
4.4.4	Normas e criterios de uso lingüístico na Garda Civil.....	74	4.6.3	Usos lingüísticos na Seguridade Social.....	129
4.4.5	Opinións e actitudes lingüísticas da Garda Civil.....	79	4.6.4	Normas e criterios de uso lingüístico na Seguridade Social.....	134
4.4.6	Competencias lingüísticas da Garda Civil.....	88	4.6.5	Opinións e actitudes lingüísticas na Seguridade Social.....	137
4.4.7	Uso de linguas estranxeiras na Garda Civil.....	91	4.6.6	Competencias lingüísticas do persoal da Seguridade Social.....	146
4.4.8	Índice de normalización lingüística da Garda Civil.....	93	4.6.7	Uso de linguas estranxeiras na Seguridade Social.....	149
4.4.9	Conclusións.....	95	4.6.8	Índice de normalización lingüística da Seguridade Social.....	151
4.5	Policía Nacional.....	100	4.6.9	Conclusións.....	153
4.5.1	Introdución.....	100	4.7	Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración Xeral do Estado.....	154
4.5.2	Metodoloxía.....	100	4.8	Conclusións da Administración Xeral do Estado.....	156
4.5.3	Usos lingüísticos da Policía Nacional.....	101	4.9	Comparativa dos índices de normalización lingüística da Administración Xeral do Estado.....	157
4.5.4	Normas e criterios de uso lingüístico na Policía Nacional.....	105			
4.5.5	Actitudes e opinións lingüísticas na Policía Nacional.....	107			

5. XUNTA DE GALICIA.....	162	6.1	Introdución	198
5.1	Introdución.....	162	6.2	Metodoloxía.....
5.2	Metodoloxía.....	162	6.2.1	Consideracións xerais.....
5.2.1	Consideracións xerais	162	6.2.2	Deseño da mostra.....
5.2.2	Deseño da mostra	163	6.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....
5.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	164	6.3	Usos lingüísticos nas deputacións provinciais.....
5.3	Usos lingüísticos na Xunta de Galicia.....	165	6.4	Normas e criterios de uso lingüístico nas deputacións provinciais
5.4	Normas e criterios de uso lingüístico na Xunta de Galicia.....	169	6.5	Opinións e actitudes lingüísticas nas deputacións provinciais
5.5	Opinións e actitudes lingüísticas nas unidades administrativas da Xunta de Galicia.....	177	6.6	Competencias lingüísticas do persoal das deputacións provinciais
5.6	Competencias lingüísticas do persoal das unidades administrativas da Xunta de Galicia.....	184	6.7	Uso de linguas estranxeiras nas deputacións provinciais
5.7	Uso de linguas estranxeiras nas unidades administrativas da Xunta de Galicia.....	187	6.8	Índice de normalización lingüística das deputacións provinciais
5.8	Índice de normalización lingüística da Xunta de Galicia.....	189	6.9	Panel de escoita sobre a situación da lingua galega nas deputacións provinciais.....
5.9	Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Xunta de Galicia	191	6.10	Conclusións.....
5.10	Conclusións.....	194	7. CONCELLOS.....	234
6. DEPUTACIÓNS.....	198	7.1	Introdución	234

7.2	Metodoloxía	235	8.3	Usos lingüísticos na Administración de Xustiza.....	275
7.2.1	Consideracións xerais.....	235	8.4	Normas e criterios de uso lingüístico na Administración de Xustiza.....	280
7.2.2	Deseño da mostra.....	235	8.5	Opinións e actitudes lingüísticas na Administración de Xustiza.....	283
7.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	235	8.6	Competencias lingüísticas do persoal da Administración de Xustiza.....	292
7.3	Usos lingüísticos nos concellos.....	236	8.7	Uso de linguas estranxeiras na Administración de Xustiza.....	295
7.4	Normas e criterios de uso lingüístico nos concellos..	243	8.8	Índice de normalización lingüística da Administración de Xustiza.....	296
7.5	Opinións e actitudes lingüísticas nos concellos	252	8.9	Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración de Xustiza.....	298
7.6	Competencias lingüísticas do persoal dos concellos	261	8.10	Conclusións.....	301
7.7	Uso de linguas estranxeiras nos concellos	264	9. OUTRAS ENTIDADES ESTATUTARIAS.....	304	
7.8	Índice de normalización lingüística nos concellos.....	266	9.1	Introdución.....	304
7.9	Panel de escoita sobre a situación da lingua galega nos concellos.....	268	9.2	Metodoloxía.....	304
7.10	Conclusións	270	9.2.1	Consideracións xerais	304
8. ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA	274		9.2.2	Deseño da mostra	305
8.1	Introdución	274	9.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	305
8.2	Metodoloxía	274	9.3	Usos lingüísticos noutras entidades estatutarias.....	305
8.2.1	Consideracións xerais.....	274			
8.2.2	Deseño da mostra.....	275			
8.2.3	Realización do traballo de campo e saída de datos.....	275			

9.4	Normas e criterios de uso lingüístico noutras entidades estatutarias.....	312
9.5	Opiniós e actitudes lingüísticas noutras entidades estatutarias.....	314
9.6	Competencias lingüísticas noutras entidades estatutarias.....	319
9.7	Uso de linguas estranxeiras noutras entidades estatutarias.....	320
9.8	Índice de normalización lingüística noutras entidades estatutarias.....	321
9.9	Conclusións.....	323
10.	COMPARATIVA DOS ÍNDICES DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA NO ÁMBITO DA ADMINISTRACIÓN.....	326
11.	CONCLUSIÓN FINAIS.....	328

12.	BIBLIOGRAFÍA.....	330
13.	ANEXOS.....	332
13.1	Cuestionario xeral.....	332
	Comunicacións exteriores.....	332
	Imaxe e rotulación e documentación de uso externo.....	334
	Documentación interna.....	335
	Comunicacións orais internas.....	336
	Normas e criterios de uso lingüístico.....	336
	Opiniós.....	339
	Datos da entidade.....	343
	Adecuación lingüística do persoal.....	343
	Uso de linguas estranxeiras.....	346
13.2	Cuestionario da Xunta de Galicia.....	347

1. PRESENTACIÓN

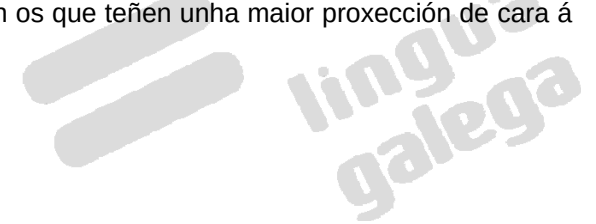
A Administración é un dos ámbitos de maior importancia na nosa sociedade, posto que todas as persoas, nun momento ou outro das nosas vidas e en maior ou menor medida, nos relacionamos con ela. A lingua, como vehículo de comunicación, é esencial nas relacións da Administración coa cidadanía. Así pois, o emprego que das linguas fagan a Administración e os administrados/as inflúe directamente nos usos lingüísticos das persoas, ao tempo que facilita a visibilidade dunha ou outra lingua, achega a Administración á poboación e prestixia a lingua usada por esta. Polo tanto, da medida en que unha lingua teña maior ou menor presenza neste ámbito e vaia ampliando ou reducindo o seu terreo dependerá que a poidamos considerar máis ou menos normalizada no seo dunha sociedade.

O traballo que a continuación se presenta forma parte do Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade. Esta iniciativa, impulsada dende a Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia, constitúese como a ferramenta capaz de poder detectar a evolución dos usos lingüísticos da sociedade ao longo do tempo.

Concretamente, o **Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade** é un traballo que nace cunha dobre finalidade: en primeiro lugar, como unha ferramenta que permita o seguimento permanente do Plan xeral de normalización da lingua galega, aprobado de forma unánime polo Parlamento galego; en segundo lugar, como un instrumento operativo e áxil que faga posible obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade, e que ademais posibilite facer comparacións dos usos lingüísticos nos diferentes ámbitos da sociedade para, deste xeito, focalizar as actuacións a prol da lingua nos eidos en que sexa máis necesario e nos aspectos máis demandados. Así mesmo, un dos obxectivos do estudo é que permita constatar, mediante sucesivas observacións no tempo, o impacto das actuacións en materia de lingua na evolución dos usos lingüísticos dos colectivos beneficiados.

No Observatorio recóllense **oito ámbitos** de actuación, consonte os establecidos no Plan xeral de normalización da lingua galega (en diante PNL) e que son os seguintes: **administracións públicas, educación, medios de comunicación, economía e empresa, sanidade, tecido asociativo, sector das telecomunicacións e cidadanía.**

O informe que a continuación presentamos céntrase nas administracións públicas. Preténdese neste estudo coñecer cales son os usos reais do galego neste ámbito, tomando como referencia os seguintes organismos, por seren os que teñen unha maior proxección de cara á sociedade:



- A Administración Xeral do Estado (neste caso o Observatorio céntrase na Seguridade Social, a Axencia Tributaria, a Garda Civil e a Policía Nacional).
- Os concellos e as deputacións provinciais.
- A Administración de Xustiza.
- A Xunta de Galicia.

Tivéronse en conta tamén cinco organismos estatutarios: o Consello da Cultura Galega, o Consello Consultivo, o Consello de Contas, o Parlamento de Galicia e o Valedor do Pobo.

O documento que se presenta estrutúrase nos seguintes capítulos:

- **Introdución:** en primeiro lugar, inclúese unha pequena introdución na que se analizarán varios aspectos. Por unha banda, fálase dos obxectivos e finalidades deste informe, así como dos antecedentes que existen deste tipo de estudos en Galicia. Por outra banda, inclúense as referencias lexislativas existentes con relación aos usos lingüísticos no ámbito da Administración na Lei de normalización lingüística, na Lei da función pública de Galicia e na Lei orgánica do Poder Xudicial, entre outras. En último lugar, analízase a inclusión deste ámbito no PNL.
- **Metodoloxía:** deseguido, analízase a metodoloxía empregada para a elaboración deste traballo. É un apartado no que se tratan todas as cuestións referidas aos principios metodolóxicos empregados neste estudo sobre os usos lingüísticos na Administración en Galicia.
- **Administración Xeral do Estado:** neste apartado comeza a análise cuantitativa dos datos extraídos a partir das enquisas realizadas. Dentro desta administración faise unha observación da Axencia Tributaria, a Garda Civil, a Policía Nacional e a Seguridade Social.
- **Xunta de Galicia:** a continuación, abórdase a realidade da lingua galega nesta institución autonómica.
- **Deputacións:** neste apartado trátanse os usos lingüísticos das catro deputacións galegas.
- **Concellos:** neste punto abórdase a situación da lingua galega nos concellos galegos.
- **Administración de Xustiza:** aquí coméntase a presenza da lingua galega na Administración de Xustiza en Galicia.
- **Outras entidades estatutarias:** considérase, así mesmo, a situación do galego en cinco entidades creadas ao abeiro do Estatuto de Autonomía de Galicia.
- **Comparativa dos índices de normalización lingüística da Administración:** realízase neste apartado unha comparación dos nove índices de normalización lingüística presentes neste informe.
- **Conclusións finais:** por último, non podía faltar unha relación das principais ideas que se poden extraer do dito ao longo de todo o informe sobre os usos lingüísticos no ámbito da Administración.
- **Bibliografía:** recóllese unha relación de obras e estudos consultados para a elaboración deste informe.

- **Anexos:** o informe inclúe varios anexos que completan ou complementan a información deste estudo. Son os

seguintes: dúas enquisas, á realizada á Xunta de Galicia e unha enquisa modelo para o resto das administracións.

Finalmente, só cabe desexar que este traballo contribúa a facilitar o seguimento continuado e áxil da situación do galego nas administracións públicas. Da medida en que se logre este obxectivo dependerá que se poidan levar a cabo actuacións focalizadas nos eidos onde sexa máis necesario e mediante as accións máis axeitadas, de forma que todo isto reverta positivamente no conxunto da sociedade galega.



2. INTRODUCCIÓN

Hoxe en día, a Administración situada en Galicia non pode ser allea á realidade bilingüe galega: o feito de contarmos cunha lingua propia, a galega, que viviu durante moito tempo ausente deste ámbito tan importante, aínda que continuou sendo a lingua da maioría da poboación, fai necesario un estudo serio e rigoroso sobre a presenza do galego como lingua de comunicación a todos os niveis. Ademais, tal e como se desprende de numerosos estudos realizados, a sociedade atribúelle á Administración un papel fundamental na normalización lingüística. Así pois, a Administración non pode obviar as esperanzas que gran parte da cidadanía depositou nela e debe participar activamente no proceso de normalización da lingua galega, liderándoo, promovéndoo, impulsando medidas de apoio á lingua e, en definitiva, facendo que o galego sexa unha lingua de uso normal no seu seo e no conxunto da sociedade.

A Administración, pois, debe axudar á potenciación do galego e á recuperación e ampliación de ámbitos de uso da lingua, mediante políticas de impulso e fomento firmes e decididas, de xeito que as súas accións poidan servir de modelo para outros organismos, institucións, empresas ou entidades que desexen apostar pola lingua propia de Galicia. Neste sentido, o papel da Administración (de todas as administracións, da local á xeral, pasando pola autonómica) debe servir para contribuír a unha maior presenza da lingua galega, especialmente nas administracións onde o seu uso é reducido, de maneira que se lles posibilite aos administrados/as recibir os servizos na lingua da súa elección.

2.1 Obxectivos e finalidades

Como xa se comentou anteriormente, a posta en marcha do Observatorio da Situación da Lingua Galega na Sociedade por parte da Secretaría Xeral de Política Lingüística da Xunta de Galicia pretende dotar a Administración dunha ferramenta áxil e obxectiva que posibilita un seguimento da aplicación do PNL. Ao mesmo tempo, o Observatorio tamén se define como un instrumento que permite obter un coñecemento de primeira man sobre a situación da lingua galega na sociedade de xeito periódico cunha metodoloxía solvente e áxil.

No ámbito da administración preténdense recoller datos sobre os seguintes aspectos:



- Os usos lingüísticos nas comunicacións exteriores; na imaxe, a rotulación e a documentación de uso externo, e na documentación e as comunicacións orais internas.
- As normas e criterios de uso lingüístico.
- As opinións e as actitudes lingüísticas.
- As competencias lingüísticas.
- O uso de linguas estranxeiras.

A diferenza doutros traballos realizados ata o de agora, a finalidade é establecer con este estudo un punto de partida para, nun futuro, facer seguimentos e coñecer a evolución da situación lingüística das diferentes administracións en Galicia. Isto permitirá establecer un diagnóstico que posibilitará a adopción de medidas e a posta en marcha de accións para poder intervir nos aspectos en que cumpra.

2.2 Antecedentes no estudo da situación da lingua galega no ámbito da Administración

A lingua galega no ámbito da Administración non viu ata o de agora ningún estudo completo sobre a súa situación. Con todo, contamos con algunhas pequenas análises que abordan parcialmente a presenza desta lingua na Administración en Galicia. Existen algúns traballos públicos do Consello da Cultura Galega e algúns outros realizados na administración local que fan unha avaliación do estado da lingua e das perspectivas dos técnicos/as de normalización e dos servizos lingüísticos municipais e locais. Os casos máis salientables son os dos concellos de Santiago de Compostela (2001) e de Vigo (1997 e 2002), dúas cidades que contan con estudos sobre a situación da lingua galega nos seus respectivos ámbitos. No ano 2000, ademais, realizouse a avaliación externa de dous servizos de normalización lingüística: o comarcal de Bergantiños e o da Confederación de Empresarios de Galicia.

O Servizo de Asesoramento Lingüístico do Consello da Avogacía Galega ten realizado algunhas campañas a prol da normalización da lingua galega no ámbito xudicial. Por exemplo, en maio de 2005 produciuse a Declaración sobre a lingua galega na Administración de Xustiza por parte dun colectivo de maxistrados, xuíces, fiscais e secretarios xudiciais nos que se promovía a oferta positiva e a oferta informativa. En 2006 creouse a Comisión Interdepartamental da Xunta de Galicia para a Normalización Lingüística co fin de impulsar e coordinar o proceso de normalización lingüística no ámbito da Administración autonómica.

2.3 Referencias lexislativas sobre a lingua galega

O artigo 5 do Estatuto de Autonomía de Galicia establece que galego e castelán son as linguas cooficiais no territorio galego. Así mesmo, no artigo 5 especificase que “os cidadáns teñen dereito ao uso do galego, oralmente e por escrito, nas súas relacións coa Administración pública no ámbito territorial da comunidade autónoma”, e sinálase que os poderes públicos de Galicia promoverán o uso normal do galego, oralmente e por escrito, nas súas relacións coa cidadanía. No artigo 7 reflíctense referencias semellantes, neste caso á Administración de Xustiza.

A Lei 3/1983, do 15 de xuño, de normalización lingüística, expón no seu artigo 4 que o galego, como lingua propia de Galicia, é lingua oficial das institucións da comunidade autónoma, da súa Administración, da Administración local e das entidades públicas que dependen da comunidade autónoma. E engade que tamén o castelán o é, posto que se trata da lingua oficial do Estado.

A Lei de normalización lingüística refírese así ao uso oficial do galego por parte das administracións:

Título II. DO USO OFICIAL DO GALEGO

Artigo 4

1. O galego, como lingua propia de Galicia, é lingua oficial das institucións da Comunidade Autónoma, da súa Administración, da Administración Local e das Entidades Públicas dependentes da Comunidade Autónoma.

2. Tamén o é o castelán como lingua oficial do Estado.

Artigo 5

As leis de Galicia, os Decretos lexislativos, as disposicións normativas e as resolucións oficiais da Administración Pública galega publicaranse en galego e castelán no Diario Oficial de Galicia.

Artigo 6

1. Os cidadáns teñen dereito ao uso do galego, oralmente e por escrito, nas súas relacións coa Administración Pública no ámbito territorial da Comunidade Autónoma.

2. As actuacións administrativas en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada.

3. Os poderes públicos de Galicia promoverán o uso normal da lingua galega, oralmente e por escrito, nas súas relacións cos cidadáns.

4. A Xunta ditará as disposicións necesarias para a normalización progresiva do uso do galego. As Corporacións Locais deberán facelo de acordo coas normas recollidas nesta Lei.



Artigo 7

1. No ámbito territorial de Galicia, os cidadáns poderán utilizar calquera das dúas linguas oficiais nas relacións coa Administración de Xustiza.

2. As actuacións xudiciais en Galicia serán válidas e producirán os seus efectos calquera que sexa a lingua oficial empregada. En todo caso, a parte ou interesado terá dereito a que se lle informe ou notifique na lingua oficial que elixa.

3. A Xunta de Galicia promoverá, de acordo cos órganos correspondentes, a progresiva normalización do uso do galego na Administración de Xustiza.

Artigo 8

Os documentos públicos outorgados en Galicia poderanse redactar en galego ou castelán. De non haber acordo entre as partes, empregaranse ambas as dúas linguas.

Artigo 9

1. Nos Rexistros Públicos dependentes da Administración autonómica, os asentamentos faranse na lingua oficial en que estea redactado o documento ou se faga a manifestación. Se o documento é bilingüe, inscribírase na lingua que indique quen o presenta no Rexistro. Nos Rexistros Públicos non dependentes da Comunidade Autónoma, a Xunta de Galicia promoverá, de acordo cos órganos competentes, o uso normal do galego.

2. As certificacións literais expediranse na lingua na que se efectuase a inscrición reproducida. Cando non sexa transcripción literal do asentamento, empregarase a lingua oficial interesada polo solicitante.

3. No caso de documentos inscritos en dobre versión lingüística pódense obter certificacións en calquera das versións, a vontade do solicitante.

Artigo 10

1. Os topónimos de Galicia terán como única forma oficial a galega.

2. Correspóndelle á Xunta de Galicia a determinación dos nomes oficiais dos municipios, dos territorios, dos núcleos de poboación, das vías de comunicación interurbanas e dos topónimos de Galicia. O nome das vías urbanas será determinado polo Concello correspondente.

3. Estas denominacións son as legais a todos os efectos e a rotulación terá que concordar con elas. A Xunta de Galicia regulamentará a normalización da rotulación pública respectando en todos os casos as normas internacionais que subscriba o Estado.

Artigo 11

1. Co fin de facer efectivos os dereitos recoñecidos no presente Título, os poderes autonómicos promoverán a progresiva capacitación no uso do galego do persoal afecto á Administración Pública e ás empresas de carácter público en Galicia.

2. Nas probas selectivas que se realicen para o acceso ás prazas da Administración Autónoma e Local considerarase, entre outros méritos, o grao de coñecemento das linguas oficiais, que se ponderará para cada nivel profesional.

Isto é o que se expón na Lei de normalización lingüística sobre a función normalizadora da Administración autonómica galega:

Título VI. DA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA E A FUNCIÓN NORMALIZADORA

Artigo 22

O Goberno Galego asumirá a dirección técnica e o seguimento do proceso de normalización da lingua galega; asesorará a Administración e os particulares, e coordinará os servizos encamiñados a conseguir os obxectivos da presente Lei.

Artigo 23

O Goberno Galego establecerá un plan destinado a resaltar a importancia da lingua como patrimonio histórico da comunidade e a poñer de manifesto a responsabilidade e os deberes que esta ten respecto da súa conservación, protección e transmisión.

3. Na resolución dos concursos e oposicións para prover os postos de Maxistrados, Xuíces, Secretarios Xudiciais, Fiscais e todos os funcionarios ao servizo da Administración de Xustiza, así coma Notarios, Rexistradores da Propiedade e Mercantís, será mérito preferente o coñecemento do idioma galego.

Artigo 24

1. A Escola Galega de Administración Pública encargarse da formación dos funcionarios a fin de que poidan usar o galego nos termos establecidos pola presente Lei.

2. O dominio das linguas galega e castelá será condición necesaria para obter o diploma da Escola Galega da Administración Pública.

Artigo 25

O Goberno Galego e as Corporacións Locais dentro do seu ámbito fomentarán a normalización do uso do galego nas actividades mercantís, publicitarias, culturais, asociativas, deportivas e outras. Con esta finalidade e por actos singulares, poderanse outorgar reducións ou exencións das obrigas fiscais.



No que se refire ao uso do galego pola administración local, isto é o que di a Lei 5/1988, do uso deste como lingua oficial polas entidades locais:

A lingua galega constitúe o principal patrimonio cultural da nosa Comunidade, como sinal de identificación e diferenciación de Galicia. O Estatuto de Autonomía, no artigo 5º, recoñécea como lingua propia dos galegos, e o artigo 4.1 da Lei de Normalización Lingüística declara o galego como lingua oficial da Administración local.

Polas razóns expostas, e en coherencia cos mandatos estatutarios e legais, é preciso impulsar a normalización lingüística na Administración local, e para este efecto a Xunta de Galicia, no marco da súa política de promoción da normalización lingüística, debe colaborar na medida do necesario cos esforzos das entidades locais a prol do uso normalizado da lingua galega na súa documentación oficial, sen prexuízo de empregar ademais a outra lingua oficial, se así o decide, neste caso, a respectiva entidade.

A finalidade da presente Lei é a de establecer un criterio normativo impulsor do progresivo proceso de normalización do galego na Administración local, na procura dun clima social e político que multiplique os esforzos que se veñen realizando para a recuperación do uso normal da nosa lingua.

Por todo o exposto, o Parlamento de Galicia aprobou e eu, de conformidade co artigo 13º 2 do Estatuto de Galicia e co artigo 24 da Lei 1/1983, do 23 de febreiro, regulamentadora da Xunta e do seu Presidente, promulgo, en nome de El-Rei, a Lei do uso do galego como lingua oficial de Galicia polas entidades locais.

Artigo 1

1. As convocatorias de sesións, ordes do día, mocións, votos particulares, propostas de acordo, ditames das Comisións informativas e actas das entidades locais de Galicia redactaranse en lingua galega.

2. Sen prexuízo do disposto no apartado anterior, as devanditas entidades poden facelo, ademais, na outra lingua oficial.

Artigo 2

1. Correspóndelle á Xunta de Galicia o impulso do proceso de incorporación da lingua galega na Administración local, moi especialmente a través de programas de formación de funcionarios en lingua galega.

2. Sen prexuízo do anterior, a Xunta de Galicia adoptará as medidas oportunas para que nos concursos de acceso de funcionarios á Administración local se garanta o coñecemento da lingua galega.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

1. As entidades locais que non estean en condicións de incorporar decontado o galego como lingua normal nos actos escritos da Administración dispoñerán dun prazo de dous anos a partir da publicación desta Lei para adoptar acordo sobre a realización material do disposto nela e darlle cumprimento.

2. A Xunta de Galicia elaborará un programa de actuacións co obxecto de garantir que, ao cabo do prazo sinalado no parágrafo anterior, todas as entidades locais

de Galicia estean en condicións de cumprir o preceptuado nesta Lei.

Na Lei da función pública de Galicia o tema da lingua regúlase do seguinte xeito:

Artigo 33

Para garantir o dereito dos administrados ao uso do galego nas súas relacións coa Administración Pública no ámbito da Comunidade Autónoma, nas probas selectivas que se realicen para o acceso ás prazas da Administración Autónoma terase en conta o coñecemento da lingua galega.

Na Lei orgánica do Poder Xudicial establécese, no seu título III o seguinte:

TÍTULO III

DAS ACTUACIÓNS XUDICIAIS

CAPÍTULO PRIMEIRO.- DA ORALIDADE, PUBLICIDADE E LINGUA OFICIAL

Art. 231

1. En todas as actuacións xudiciais, os xuíces, maxistrados, fiscais e demais funcionarios dos Xulgados e Tribunais usarán o castelán, lingua oficial do Estado.

2. Os xuíces, maxistrados, fiscais, secretarios e demais funcionarios de Xulgados e Tribunais poderán usar tamén a lingua oficial propia da Comunidade Autónoma, se ningunha das partes se opuxer, alegando descoñecemento dela, que puiden producir indefensión.

3. As partes, os seus representantes e quen os dirixa, así como as testemuñas e peritos, poderán utilizar a lingua que sexa tamén oficial na Comunidade Autónoma no territorio da cal teñan lugar as actuacións xudiciais, tanto en manifestacións orais coma escritas.

4. As actuacións xudiciais realizadas e os documentos presentados no idioma oficial dunha Comunidade Autónoma terán, sen necesidade de tradución ao castelán, plena validez e eficacia. De oficio procederase á súa tradución cando deban producir efectos fóra da xurisdición dos órganos xudiciais sitos na Comunidade Autónoma, agás, neste último caso, se se trata de Comunidades Autónomas con lingua oficial propia coincidente, ou por mandato do xuíz ou por instancia de parte que alegue indefensión.

5. Nas actuacións orais, o xuíz ou Tribunal poderá habilitar como intérprete a calquera persoa coñecedora da lingua empregada, logo de xuramento ou promesa daquela.

Art. 341

1. Para a provisión das prazas de presidente dos Tribunais Superiores de Xustiza e das Audiencias, naquelas Comunidades Autónomas que gocen de Dereito civil especial ou foral, así como de idioma oficial propio, o Consello Xeral do Poder Xudicial valorará como mérito a especialización destes Dereitos Cívís especial ou foral e o coñecemento do idioma propio da Comunidade Autónoma.

2. Regulamentariamente determinaranse os criterios de valoración sobre o coñecemento do idioma e do Dereito

civil especial ou foral das referidas Comunidades Autónomas, como méritos preferentes nos concursos para órganos xurisdiccionais do seu territorio.

Art. 471

Nos concursos para a provisión de prazas no territorio daquelas Comunidades Autónomas que teñan unha lingua oficial propia, valorarase como mérito o coñecemento desta nos termos que se establecerán regulamentariamente.

A lexislación actual esixe que o funcionariado coñeza as dúas linguas cooficiais do Estado na comunidade autónoma. O artigo 33 da Lei 4/1988, do 26 de maio, da función pública de Galicia, esixe o coñecemento do galego nas probas selectivas destinadas ao acceso a prazas da Administración autonómica.

2.4 O Plan xeral de normalización da lingua galega

A Administración é un dos sectores verticais considerados no PNL, xa que se considera a administración pública un sector prioritario, debido á súa responsabilidade no proceso de normalización do galego. Non podemos esquecer a súa implicación no cambio de funcionalidade, ao ampliar as súas funcións, e de imaxe social da lingua galega, ao provocar unha mellor valoración, pois esta lingua pasou a aparecer en leis, decretos, na rotulación dos organismos públicos...

Dentro do PNL o sector da Administración divídese en cinco áreas: Xunta de Galicia, Administración local, Administración de Xustiza, Administración periférica do Estado e Notarías e outros servizos documentais e de xestión.

A cidadanía asocia frecuentemente, segundo se di no propio PNL, os poderes públicos autonómicos e a lingua propia, é dicir, o galego. Por este motivo, atribúenlles dúas tarefas esenciais: funcional, como elemento catalizador da normalización lingüística, e simbólica, como portadora dos valores asociados á identidade lingüística propia.

No entanto, inercias do pasado impiden que a situación do galego estea totalmente normalizada neste ámbito. Na Administración de Xustiza, por exemplo, é quizais onde o avance foi menor. Boa parte da cidadanía descoñece que pode facer todos os seus trámites en lingua galega sen que isto supoña unha menor validez xurídica do acto. Tamén na Administración periférica do Estado a situación da lingua é bastante mellorable, tendo en conta que é esta unha administración que polo seu carácter estatal está deseñada en lingua castelá.

No diagnóstico que sobre este sector da Administración se fai no PNL destácanse entre os puntos fortes o uso maioritario da lingua galega por parte dos administrados/as ou a existencia dun marco legislativo que recoñece o status legal do galego como lingua propia de Galicia e que lle impón a obriga de protexela e promovela e o dereito da cidadanía a empregala.

En canto aos puntos febles, destácanse a descoordinación, as deficiencias na formación lingüística do funcionariado, o escaso control sobre o cumprimento das normas de uso do galego, as dificultades técnicas...

En decembro de 2006, mediante o decreto 258/2006, creouse a Comisión Interdepartamental da Xunta de Galicia para a Normalización Lingüística, concibida cos obxectivos, entre outros, de definir as liñas políticas de actuación nos diferentes sectores da Administración autonómica no proceso de normalización lingüística, promover accións conxuntas para asegurar o cumprimento da lexislación vixente en materia de política lingüística dentro do ámbito da Administración autonómica, así como impulsar as iniciativas necesarias para conseguir que o galego sexa a lingua habitual nas relacións internas, nas relacións entre as administracións e nas relacións cos cidadáns, sempre dentro do ámbito da Administración autonómica.

O Plan xeral de normalización da lingua galega introduce novos aspectos que deben caracterizar estas relacións: oferta positiva e oferta informativa. A finalidade é que o galego sexa a lingua de contacto entre a persoa representante da Administración e a cidadanía. O persoal da Administración ten o deber de informar o administrado/a da validez, da legalidade e da conveniencia de redactar en galego un documento no momento en que inicie calquera trámite.



3. METODOLOXÍA

3.1 Consideracións xerais

Como os restantes ámbitos de observación de organizacións, aplicouse o esquema metodolóxico xeral empregado no Observatorio: o enfoque cuantitativo e o cualitativo.

O ámbito da Administración é o máis amplo de todos os observados. Nel definiuse un total de seis subámbitos que se detallan deseguido:

- Administración Xeral do Estado, que á súa vez se divide en catro sectores: Axencia Tributaria, Garda Civil, Policía Nacional e Seguridade Social.
- Administración da Xunta de Galicia.
- Administración local: deputacións provinciais.
- Administración local: concellos.
- Administración de Xustiza, na que se incluíron o Tribunal Superior de Xustiza de Galicia e as catro audiencias provinciais.
- Entidades estatutarias de Galicia.

O universo está conformado polas diversas unidades de observación establecidas segundo cada administración estudada e detállase no apartado correspondente de cada subámbito.



3.2 Deseño da mostra

No deseño da mostra tivéronse en conta as características intrínsecas de cada organización observada. Nos colectivos cun universo reducido optouse por enquisar o conxunto do universo. Este obxectivo tamén se estableceu para as enquisas realizadas nos subámbitos da administración local e autonómica.

En todo caso, a premisa estatística que había que cumprir foi a que permitise establecer un grupo representativo en función do universo de cada subámbito no seu conxunto. Para o deseño das mostras correspondentes non se tiveron en conta as variables de distribución xeográfica. Os erros da mostraxe están calculados para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

De acordo coas premisas de deseño anteriormente apuntadas, inclúese deseguido a distribución final das mostras segundo cada subámbito observado:

SUBÁMBITO	Universo	Mostra	Erro mostral
AXENCIA TRIBUTARIA	22	22	0,0%
GARDA CIVIL	172	106	6,0%
POLICÍA NACIONAL	12	12	0,0%
SEGURIDADE SOCIAL	51	44	5,6%
XUNTA DE GALICIA	381	317	2,3%
DEPUTACIÓNS PROVINCIAIS	46	40	5,8%
CONCELLOS	315	314	0,3%
ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA	21	19	8,7%
ENTES ESTATUTARIOS	5	5	0,0%

O traballo de campo realizado neste ámbito ascendeu a un total de 879 enquisas distribuídas como anteriormente se sinalou.

3.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

Os traballos de campo realizáronse entre o **1 de maio e o 31 de agosto de 2007**, malia que unicamente o subámbito da Xunta de Galicia abrangueu todo este período.

Todos os traballos de campo foron feitos mediante enquisa telefónica asistida por ordenador, agás no caso da observación no subámbito da Xunta de Galicia, que se realizou mediante correo electrónico. Definírase previamente en todos os casos a persoa a quen se dirixía a enquisa, que variaba en función da organización que se debía enquisar.

En canto á saída de datos, estes ofrécense de xeito global por cada un dos seis subámbitos definidos e, nalgúns casos, tamén están dispoñibles de xeito estratificado, aínda que a representatividade estatística só está garantida a nivel de subámbito.

3.4 Deseño e estrutura da enquisa

A enquisa realizada para o Observatorio da Situación da Lingua Galega consta dun total de 24 preguntas, distribuídas nos seguintes bloques:

- Comunicacions exteriores: aborda a lingua ou linguas utilizadas nas comunicacións co exterior (cos administrados/as, empresas, provedores, etc.), tanto orais coma escritas.
- Imaxe e rotulación e documentación de uso externo: neste bloque abórdase a situación do galego en elementos de identificación corporativa para o exterior.
- Documentación e comunicacións orais internas: aquí trátase a presenza do galego nas documentacións internas, así como o uso que desta lingua se fai en distintas situacións.
- Normas e criterios de uso lingüístico: neste cuarto bloque considérase a aplicación de criterios, regras ou normas que especifican que lingua usar, tanto nas comunicacións oral coma nas escritas, ademais dos incentivos á formación en lingua galega.
- Opinións: polo que respecta ás opinións, pregúntase acerca das actividades máis necesarias para promover o uso do galego, as necesidades lingüísticas do persoal, así como o emprego e a utilidade de distintos recursos lingüísticos. Ademais, inquírese sobre as vantaxes e as desvantaxes do galego.
- Datos da entidade: neste punto pídense datos acerca da entidade enquisada.



- Adecuación lingüística do persoal: este punto trata sobre o nivel de coñecementos de lingua galega do persoal que traballa na administración en función do seu perfil lingüístico.
- Uso de linguas estranxeiras: este bloque pregunta polo uso de linguas estranxeiras e, en caso de usalas, por cales son as máis empregadas.
- Suxestións: por último, inclúese un apartado de suxestións en que o enquisado pode facer constar calquera cuestión que considerase oportuna, tanto sobre a enquisa, como sobre os usos lingüísticos na Xunta de Galicia.

O deseño e a estrutura desta enquisa está baseado no modelo que dende hai anos aplican en Cataluña os distintos organismos dependentes da Secretaría de Política Lingüística da Generalitat de Cataluña, co fin de determinar os usos lingüísticos nos diferentes tipos de organizacións da sociedade catalá.

Como se poderá ver, nos anexos deste informe figuran dous modelos de enquisa do ámbito de Administración: o modelo telefónico e o modelo específico empregado no subámbito da Xunta de Galicia.

3.5 Proposta dun sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito da Administración

Un indicador é un elemento de medida que posibilita comprobar o grao de consecución do resultado previsto en cada obxectivo dunha política lingüística, motivo polo que os indicadores deben adaptarse perfectamente aos obxectivos correspondentes. O indicador lingüístico é unha variable seriada ou unha relación de variables de tipo cuantitativo cuxa medida ao longo do tempo proporciona información relevante sobre unha situación lingüística determinada.

É principalmente en Cataluña onde se ten deseñado e aplicado un maior número de sistemas de indicadores, como o Inuscat (indicadores de uso do catalán), o Ofercat (indicadores da oferta de catalán), o Indexplà..., que serán os que nos servirán de base para o establecemento do noso propio sistema co que se pretende avaliar o proceso de normalización lingüística das diferentes administracións que temos en Galicia ou de calquera outra organización.

3.5.1 Finalidade e obxectivos do sistema de indicadores

Co sistema de indicadores que se vai propoñer para o ámbito da administración preténdese medir obxectivamente o grao de normalización lingüística desta. Trátase dunha ferramenta moi útil, xa que, ademais desta medición obxectiva, posibilita comprobar a evolución temporal da situación da lingua como resultado dunha determinada intervención. Os datos con que se elabora este sistema parten do cuestionario realizado ás distintas administracións, posto que son algunhas das preguntas desta enquisa as que establecen os indicadores propostos.

Este sistema de indicadores sistematiza a información que se obtén do traballo continuado e permite obter unha valoración rápida, favorecendo a comparación entre distintos momentos e entre diferentes administracións, o que o converte nunha ferramenta moi práctica que axuda a apreciar os progresos (ou retrocesos) no proceso de normalización lingüística dunha administración.

3.5.2 Criterios para a selección de indicadores

Cómpre que os indicadores posúan unha serie de características para que a súa aplicación sexa posible. Entre os criterios tidos en conta para a elección destes destacan os seguintes:

- Trátase de indicadores cuxa obtención é viable e sinxela.
- Son coherentes cos obxectivos do Observatorio de coñecer a situación actual da lingua galega na Administración.
- Son pertinentes e miden os aspectos que resultan máis relevantes na parte do estudo relativa á Administración.
- Son facilmente comprensibles e estables.

3.5.3 Sistema de indicadores lingüísticos para o ámbito da Administración

O sistema deseñado para o ámbito da Administración conta cun total de 33 indicadores agrupados en seis factores, cada un cun peso distinto no índice de normalización lingüística (INL) final, ponderado segundo se mostra a continuación:

- **Factor 1. Imaxe e rotulación** (25%): neste factor tense en conta o uso do galego na identificación social da organización, a rotulación interna e externa, a páxina web e a publicidade.
- **Factor 2. Adecuación lingüística do persoal** (15%): refírese ao grao de adecuación dos coñecementos lingüísticos do persoal e os membros da administración segundo o posto de traballo que ocupan e o perfil lingüístico do posto.
- **Factor 3. Criterios de uso lingüístico** (15%): trátase dun factor relativo á existencia de regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar en diferentes situacións, tanto na escrita como oralmente, así como á valoración do galego na incorporación do persoal, á existencia de incentivos para formarse en lingua galega...
- **Factor 4. Documentos de uso externo** (15%): fai referencia á documentación impresa para o uso externo das administracións.
- **Factor 5. Comunicacions exteriores** (20%): son textos, orais e escritos, emitidos polas administracións para a súa difusión externa.
- **Factor 6. Documentación e comunicacions internas** (10%): este factor inclúe impresos e documentos estándar, así como comunicacions orais e escritas de carácter interno.



A media ponderada de todos os factores é o índice de normalización lingüística (INL) dunha administración. Cada un destes factores posúe un valor situado entre 0 e 100, o cal permite a obtención dun gráfico que mostra esta media e que reflicte o índice de normalización lingüística nunha escala tamén de 0 a 100.

Cada indicador lingüístico está asociado a un factor sobre o que incide de forma prioritaria, pero tamén pode desempeñar un papel secundario na definición dalgúns dos restantes factores. O valor de cada indicador está ponderado entre 1 e 9 para o cálculo do factor.

Indicadores	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6
1.1. Modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita...	9		3	6		
1.2. Páxina web	8		3		7	
1.3. Publicidade	9		3		6	
1.4. Rótulos principais e interiores	8		3		3	
1.5. Nome da administración no papel de carta	8		3	6	2	
2.1. Porcentaxe de persoal do perfil 1 con coñecementos axeitados de galego	5	9	3	2	6	6
2.2. Porcentaxe de persoal do perfil 2 con coñecementos axeitados de galego	6	9	3			
2.3. Porcentaxe de persoal do perfil 3 con coñecementos axeitados de galego	3	9				
2.4. Porcentaxe de persoal do perfil 4 con coñecementos axeitados de galego	6	9				
2.5. Porcentaxe de persoal do perfil 5 con coñecementos axeitados de galego		9				
3.1. Valoración do galego na incorporación de persoal	2	6	9			
3.2. Incentivo ou apoio á formación en galego	1	6	8			
3.3. Atención oral ao público por defecto en galego	3		9		6	
3.4. Comunicacóns escritas por defecto en galego	2		9		5	
3.5. Ferramentas de apoio lingüístico para o persoal	2	2	7		3	2
3.6. Persoal que desenvolve tarefas de normalización lingüística	3	4	9		4	4

4.1. Documentación de máis difusión externa: catálogos, trípticos...	6		1	9		
5.1. Publicacións periódicas e non periódicas	6		3	7	9	
5.2. Atención directa ao público, presencial ou telefónica	6		3		9	
5.3. Conversas máis habituais co público e con provedores	5		2		9	
5.4. Contestador automático	5		3		8	
5.5. Escritos para clientes, provedores, usuarios, empresas e institucións	6		3		8	
5.6. Atención por correo electrónico, mensaxería...	5		3		7	
5.7. Contactos exteriores do equipo directivo	6		4		9	
6.1. Circulares, notas internas, actas e ordes do día das reunións			3			9
6.2. Formularios, impresos e memoria anual			3			8
6.3. Programa de tratamento de textos ou aplicación informática máis usual			3			7
6.4. Materiais de cursos e formación			3			8
6.5. Reunións de carácter interno			1			8
6.6. Porcentaxe de uso do galego do persoal directivo		6			4	9
6.7. Porcentaxe de uso do galego do persoal técnico		6			3	9
6.8. Porcentaxe de uso do galego do persoal administrativo		5			3	9
6.9. Porcentaxe de uso do galego de operarios e subalternos		3				9

Para determinar os valores pátense das respostas obtidas nas preguntas establecidas como indicadores. Existen diferentes posibilidades que cómpre ter en conta:

- Indicadores baseados en preguntas cuxa opción de resposta é unha porcentaxe. Nestes casos tómase o valor desta porcentaxe.
Exemplo: porcentaxe de uso do galego do persoal administrativo = 60%.
- Indicadores baseados en preguntas cuxas opcións de resposta son “si” ou “non”. Nestes casos as respostas afirmativas valóranse cun 100 e as negativas non puntúan.
Exemplo: existencia de persoal que desenvolve actividades de normalización lingüística = 100 (se existe persoal) / = 0 (se non existe persoal).
- Se unha administración carece dalgún dos soportes en que se apoia un indicador, este non se ten en conta no cálculo do factor.
Exemplo: se unha administración carece de páxina web este indicador non se inclúe no cálculo dos factores.

- Existen outros criterios que se tiveron en conta en indicadores concretos e que son os seguintes:
 - a. Na porcentaxe de galego da páxina web: 100 (só galego), 50 (bilingüe, galego-castelán) e 0 (só castelán).
 - b. No nome da organización no papel de carta: 100 (só galego), 0 (só castelán) e non se ten en conta cando non se distingue a lingua en que vai escrito.
 - c. Na selección de persoal que contrata directamente a Administración: 100 (se é requisito), 75 (se é mérito) e 0 (se non hai criterio).
 - d. Nos incentivos ou apoios á formación en galego para o persoal que carece de coñecementos axeitados desta lingua: 100 (se é obrigatorio ou se hai dous ou tres criterios), 75 (se só financia a formación), 50 (se só permite facela en horario laboral) e 0 (se non hai incentivos).

Este sistema de indicadores permite establecer tipoloxías de organizacións segundo o seu grao de normalización lingüística. Así, permite distinguir entre administracións que teñen un nivel medio de normalización lingüística (cun INL situado entre o 50 e o 75%) e organizacións cun nivel alto de normalización lingüística (cun INL superior ao 75%). As que posúen un INL inferior ao 50% considérase que posúen un nivel baixo de normalización.

En canto ao factor 2, no que se considera a adecuación dos coñecementos de galego do persoal en función do posto de traballo que ocupe, cómpre ter en conta que categorías profesionais se inclúen en cada un dos perfís e cal é o grao de dominio lingüístico que deben posuír en función destas.

Perfil lingüístico	Exemplos de categorías profesionais	Descrición dos perfís lingüísticos
1	Persoal directivo e altos cargos, e persoal que escribe informes complexos	Persoal que produce textos escritos de diferente complexidade. Exprésase oralmente de maneira correcta e fluída e pode ter contactos formais co exterior.
2	Persoal de atención ao público (telefonista, recepcionista...)	Persoal que dá informacións orais de atención básica. Produce mensaxes orais breves, fluídas e sinxelas.
3	Persoal subalterno de atención ao público (porteiros, conserxes, vixilantes...)	Persoal que ten contacto co público para as informacións de primeira atención. Produce mensaxes orais breves e sinxelas e non redacta textos.
4	Persoal que dá información técnica ao público (administrativo e auxiliar administrativo)	Persoal que produce textos escritos breves ou pautados. Produce mensaxes orais de pouca complexidade e pode ter contactos orais co público.
5	Persoal de mantemento e operarios	Persoal que non ten contacto nin oral nin escrito co exterior. Comprende mensaxes orais breves e sinxelas

Estes perfís son orientativos, posto que, como se verá, a clasificación modificarase en función de cada unha das administracións se é preciso. En moitas delas haberá que adaptalos á súa estrutura interna de acordo coas categorías profesionais que a compoñen. Por exemplo, no caso dos concellos engádese un perfil que inclúe a alcaldes/alcaldesas e concelleiros/as; na garda civil faise referencia aos mandos; nas deputacións, aos deputados/as provinciais e aos presidentes/as... No entanto, estes perfís específicos dalgunhas administracións non se teñen en conta para calcular o INL, xa que para este índice só se consideran os cinco descritos anteriormente.

3.6 Paneis de escoita

Ademais da análise cuantitativa dos datos que permite a enquisa, realizáronse para este ámbito referido á Administración **cinco paneis de escoita** que tiveron como obxectivo a obtención de información cualitativa que dificilmente se pode conseguir a través dun método como o da entrevista telefónica.

Concretamente, para este ámbito realizáronse cinco paneis, un por cada unha das administracións analizadas: Xunta de Galicia, concellos, deputacións provinciais, Administración de Xustiza e Administración Xeral do Estado.

Os paneis de escoita consistiron en reunións informais dun pequeno grupo de persoas (entre cinco e sete), asistidos por un grupo de apoio (moderador/a, asistentes...) que tiveron por obxecto contrastar opinións e ideas e debater sobre diferentes aspectos relacionados co idioma na administración. Con isto conseguiuase información nova e valoracións sobre aspectos que non se tratan no estudo cuantitativo.

As etapas fundamentais para organizar e levar a cabo estes paneis de escoita foron as seguintes:

- Deseño e planificación do debate: nesta etapa confeccionouse a estrutura deste, así como os temas que se lles propoñían aos asistentes. Tamén comprendeu a elección dos participantes, así como a data e o lugar de celebración do panel.
- Desenvolvemento do panel de escoita: nesta fase, na que se celebrou a reunión propiamente dita, despois dunha pequena presentación do proxecto, das cuestións que se ían tratar e dos participantes no debate, o moderador foi propoñendo diferentes temas sobre os que os asistentes ían ofrecendo a súa opinión persoal. A duración dos paneis foi de entre dúas horas e dúas horas e media.
- Análise da información: as diferentes opinións e puntos de vista foron recollidos e ordenados nunha acta da que, finalmente, se extraían as conclusións que incluían os aspectos máis interesantes xurdidos no desenvolvemento do panel. A acta enviáuselles a todos os participantes para que modificasen, puntualizasen ou engadisen calquera cuestión que estimasen oportuna.

4. ADMINISTRACIÓN XERAL DO ESTADO

4.1 Introducción

A diferenza da Administración autonómica ou local, a Administración Xeral do Estado trátase dunha administración estatal, pero con algunhas sedes/delegacións en Galicia. Polo tanto, existe un contacto directo entre esta administración e a cidadanía galega, o que fai que exista a posibilidade de usar tanto o galego coma o castelán, por seren as dúas linguas cooficiais en Galicia. A Administración Xeral do Estado está formada pola Administración Central, a Administración Periférica e a Administración do Estado no Exterior. Este estudo trata de analizar a situación da lingua galega nesta administración en Galicia, así como as actitudes e as opinións existentes en relación coas linguas galega e castelá.

4.2 Metodoloxía

4.2.1 Consideracións xerais

No tocante ao subámbito da Administración Xeral do Estado, en primeiro lugar, foi preciso definir que sectores serían observados. Elixíronse catro que teñen unha forte implantación territorial en Galicia e cos que a cidadanía ten contacto de xeito habitual:

- Axencia Estatal da Administración Tributaria (AEAT)
- Garda Civil
- Policía Nacional
- Seguridade Social

O universo do estudo estivo constituído polas delegacións, administracións, oficinas, postos e comisaríaas presentes en Galicia de cada un dos catro sectores observados. O método de recollida de información consistiu en entrevistas telefónicas asistidas por ordenador dirixidas a persoal pertencente á dirección do centro enquisado.

4.2.2 Deseño da mostra

A premisa estatística foi establecer un grupo representativo en función do universo de cada sector que se ía enquisar. Para o deseño das mostras correspondentes non se tiveron en conta as variables de distribución xeográfica, posto que en todos os casos se trata de universos reducidos.

Nos sectores con universos moi pequenos (AEAT e Policía Nacional) foron entrevistados todos os centros, mentres que nos dous restantes (Seguridade Social e Garda Civil) se estableceron mostras que permitían cumprir cos obxectivos relativos aos erros máximos admisibles. Os erros da mostraxe están calculados para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

De acordo coas premisas de deseño anteriormente apuntadas, inclúese deseguido a distribución final das mostras segundo cada sector observado na Administración Xeral do Estado e o erro mostral asociado.

SECTOR DA AXE	Universo	Mostra	Erro mostral
AXENCIA TRIBUTARIA	22	22	0,0%
GARDA CIVIL	172	106	6,0%
POLICÍA NACIONAL	12	12	0,0%
SEGURIDADE SOCIAL	51	44	5,6%

4.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

Os traballos de campo nos catro sectores da Administración Xeral do Estado foron realizados entre os días **7 e 29 de xuño de 2007**.

Os traballos de campo fixéronse telefonicamente. Nos casos da Garda Civil e da Seguridade Social realizáronse chamadas de xeito aleatorio.

En canto á saída de datos, estes ofrécense de xeito global para cada sector da Administración Xeral do Estado analizado.

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Admón. Xeral do Estado
Axencia Tributaria

4.3 Axencia Tributaria

4.3.1 Introducción

Dentro das administracións enquisadas no subámbito da Administración Xeral do Estado está a Axencia Tributaria. Trátase do organismo público encargado de xestionar o sistema tributario estatal e o aduaneiro, así como os recursos doutras administracións e entes públicos, nacionais ou da Unión Europea, cuxa xestión se lle encomende. Estamos ante unha administración que presta servizos á cidadanía, xa que facilita que se cumpran as obrigas fiscais da poboación.

Conta con delegacións e administracións repartidas por diferentes cidades e vilas de Galicia e é nestas onde se produce o contacto co público. De aí a importancia de que nestes puntos a lingua sexa un dos criterios de calidade que se debe ter en conta na atención ás persoas que teñen que acudir a este organismo. Neste sentido, parece interesante coñecer cal é a situación lingüística actual para, se cómpre, poder poñer en marcha actuacións que posibiliten que o galego estea presente na Axencia Tributaria co fin de que isto lles permita ás persoas que así o desexen recibir información e ser atendidos na lingua que escollan.

4.3.2 Metodoloxía

Como se comentou anteriormente, o universo de estudo estivo constituído polas delegacións e administracións da Axencia Estatal da Administración Tributaria presentes en Galicia (AEAT). Deste xeito, o universo final estivo constituído por **22 delegacións/administracións**.

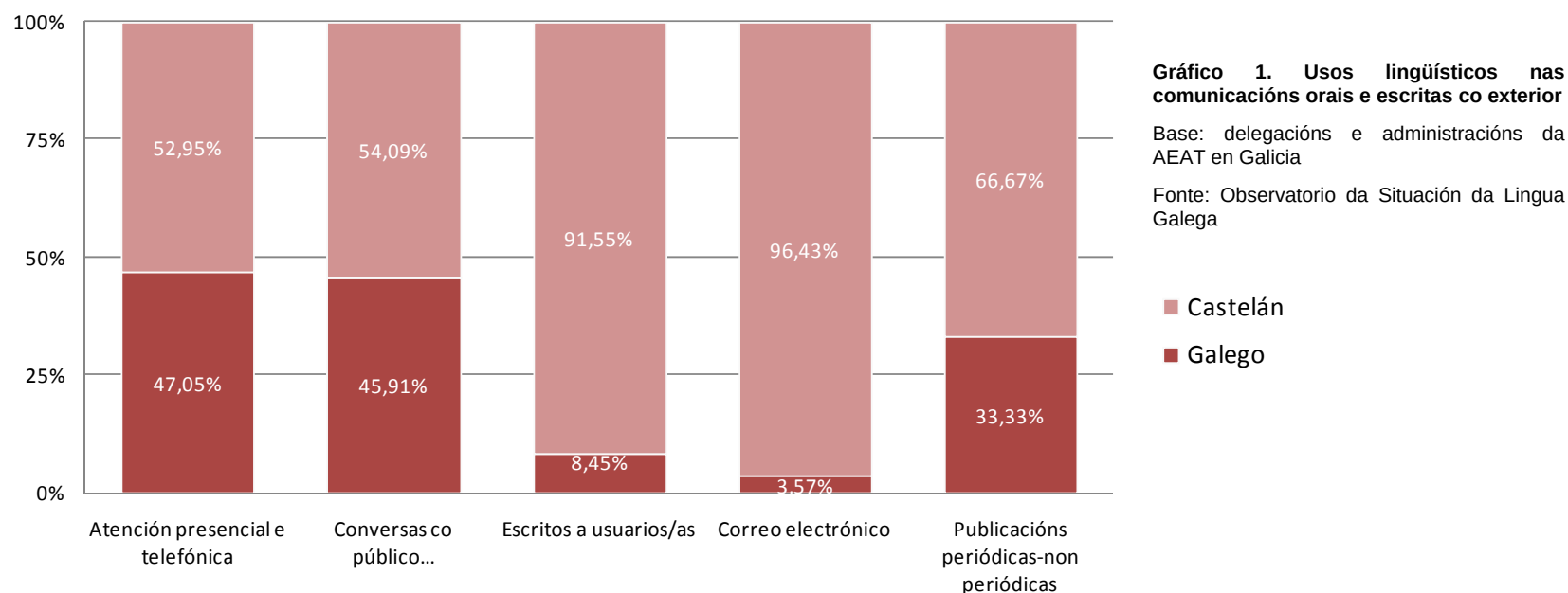
A **mostra** formárona as 22 delegacións/administracións, o que permitiu reducir o erro de mostraxe ao 0,0%. O traballo de campo realizouse de xeito telefónico entre o 7 e o 29 de xuño de 2007. A enquisa foi respondida maioritariamente por administradores/as e xefes/as de sección e de departamento da Axencia Tributaria.

4.3.3 Usos lingüísticos na Axencia Tributaria

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

No gráfico que aparece a continuación pódese comprobar como o castelán é a lingua de uso maioritario nas delegacións/administracións da Axencia Tributaria en Galicia. A súa presenza aumenta sobre todo nas comunicacións escritas (escritos a usuarios, provedores, institucións...) e tamén nos correos electrónicos. Polo que respecta ao contestador automático, das delegacións/administracións que contestaron a esta pregunta, o 100% indicou que o tiña en castelán.

Oralmente o galego adquire unha maior presenza, tanto na atención presencial e telefónica como nas conversas co público e cos provedores. Nos dous casos supera o 45%.



O castelán é a lingua empregada maioritariamente na identificación corporativa das delegacións/administracións da Axencia Tributaria en Galicia. O galego só aparece no 5,52% dos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina, etc. e no 10,28% dos documentos de maior difusión externa como catálogos ou trípticos.

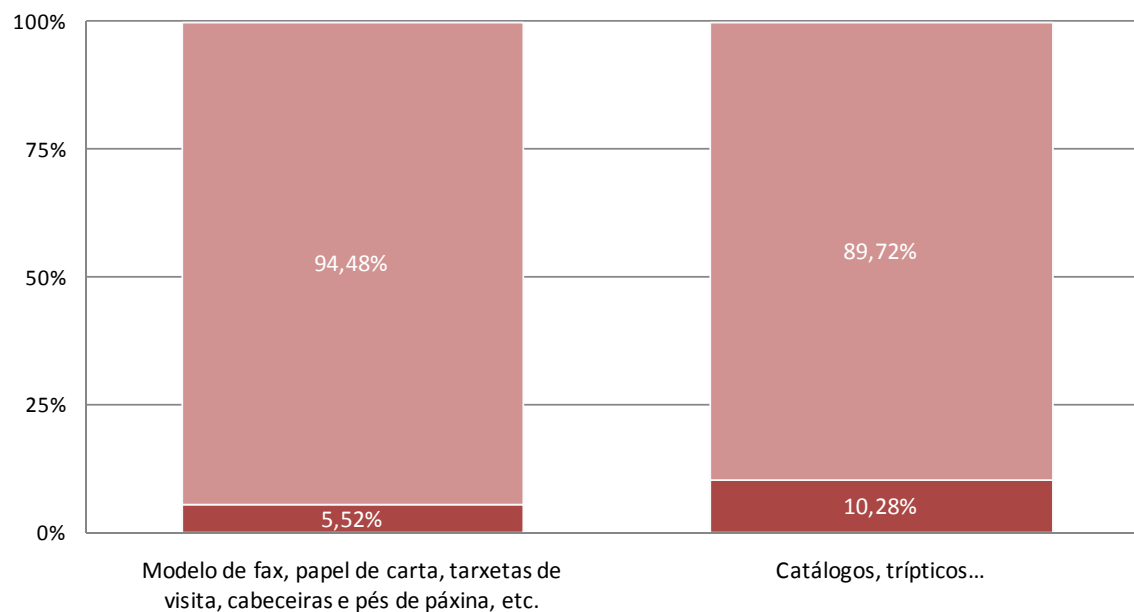


Gráfico 2. Usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Case as tres cuartas partes dos rótulos principal e interiores das delegacións/administracións son bilingües. Por outra banda, no nome do papel de carta emprégase máis o castelán, concretamente no 57,14% dos casos, fronte ao 33,33% que son bilingües.

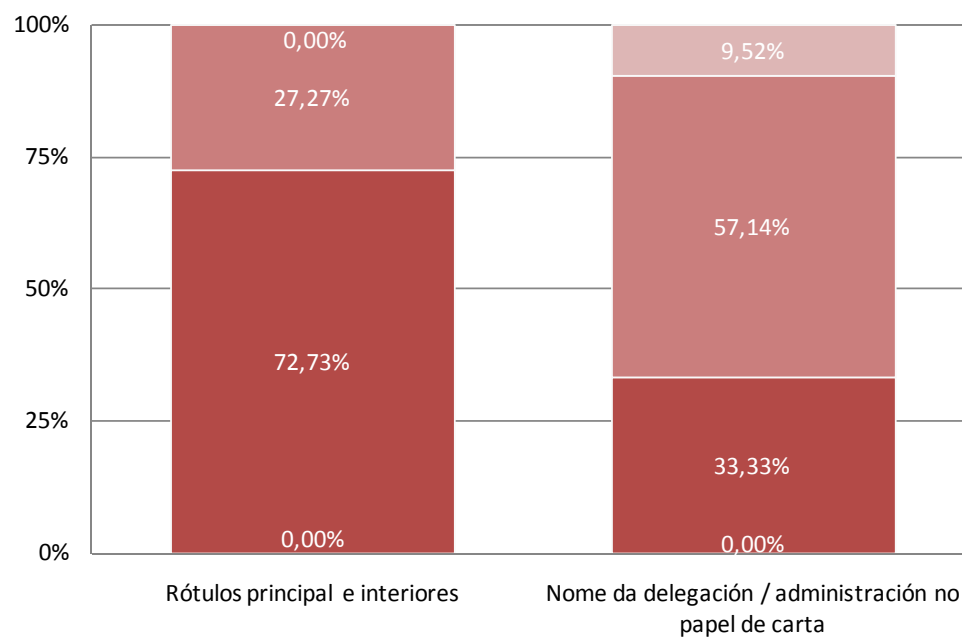


Gráfico 3. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome da delegación/administración no papel de carta

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non se distinguen (4)
- 100% Castelán (3)
- 50% Galego 50% Castelán (2)
- 100% Galego (1)

B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna o castelán ten unha presenza case exclusiva, que chega ao 100% nos materiais dos cursos de formación e ao 98,41% nas aplicacións informáticas de uso máis habitual. O galego só está presente no 18,75% dos formularios e impresos e no 6,76% das circulares, directrices e notas internas.

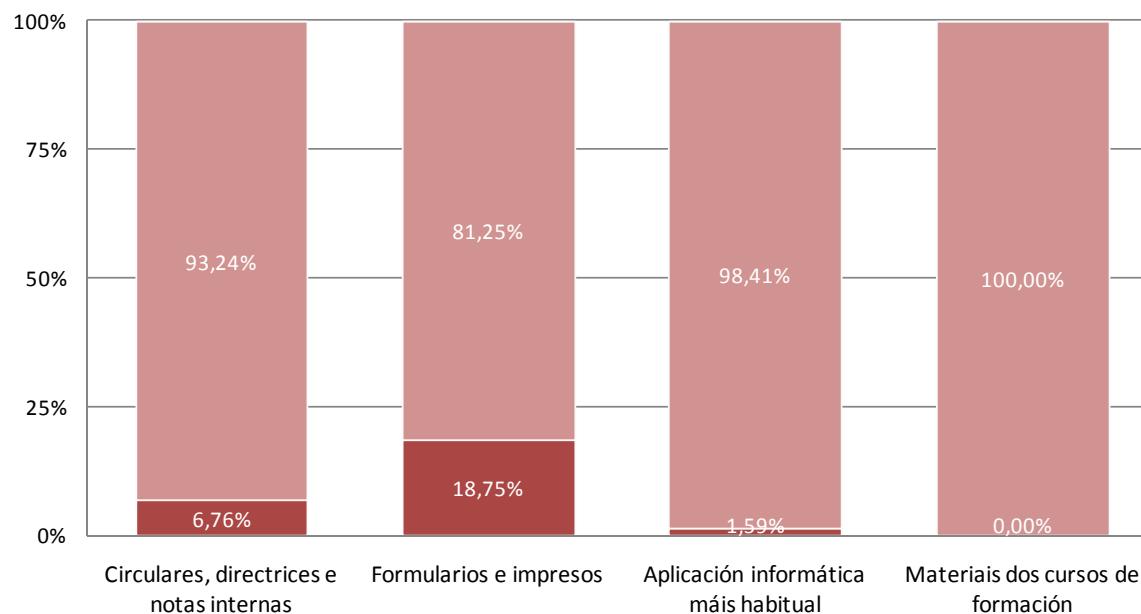


Gráfico 4. Usos lingüísticos na documentación interna

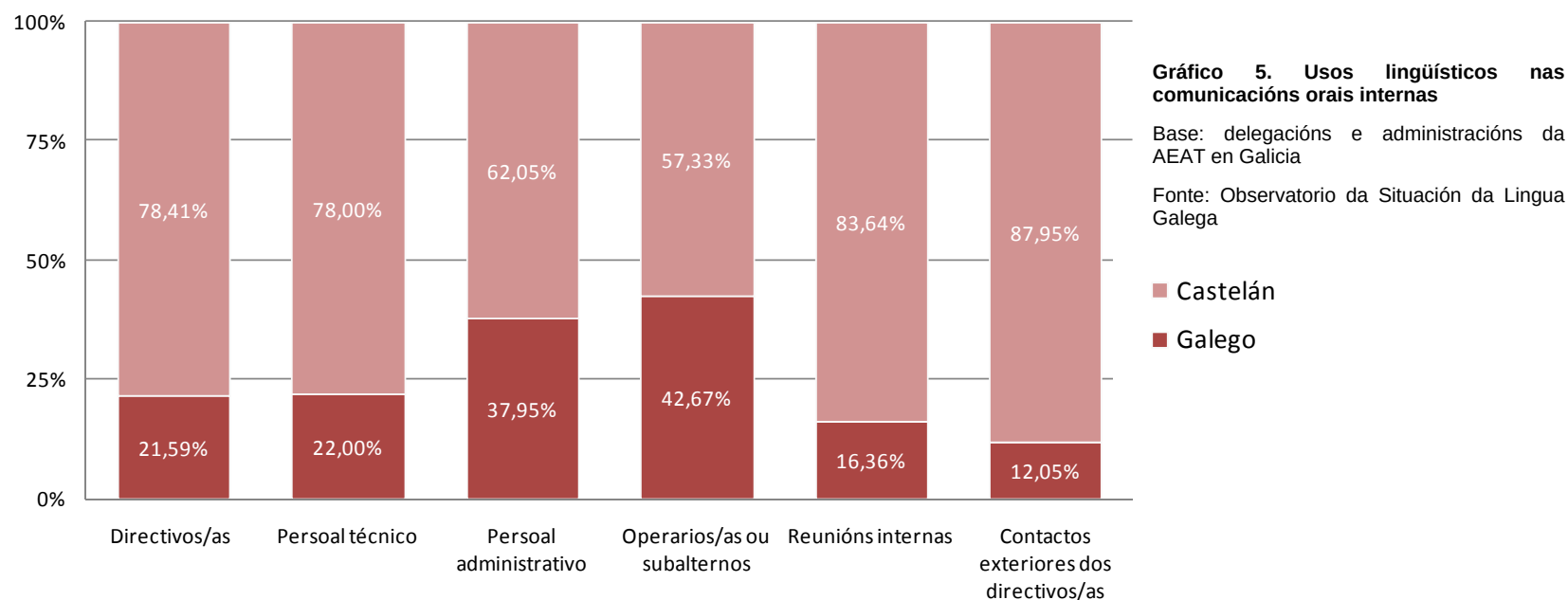
Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

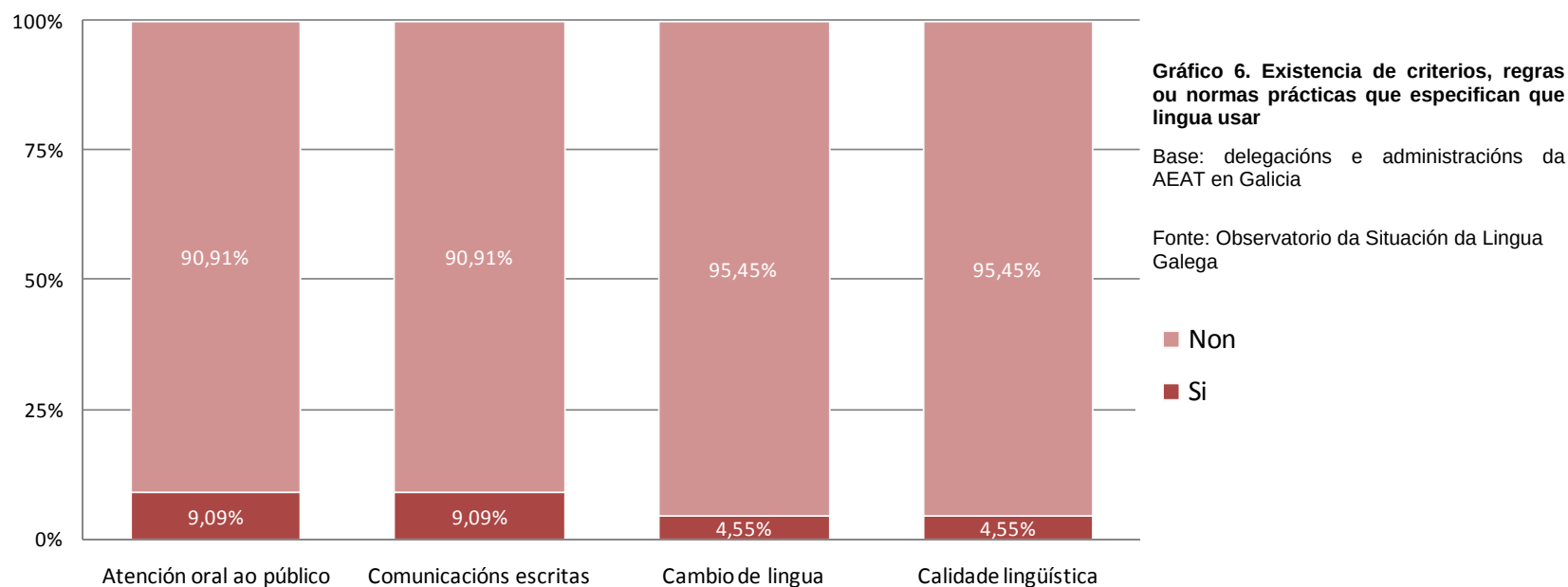
■ Galego

Nas comunicacións orais o castelán continúa a ser a lingua máis utilizada na Axencia Tributaria, principalmente nos contactos exteriores e nas reunións internas, contextos en que supera o 80%. Onde maior presenza ten o galego é nas comunicacións entre operarios ou subalternos, nas que acada o 42,67%.



4.3.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Axencia Tributaria

Moi poucas delegacións/administracións da Axencia Tributaria en Galicia posúen criterios, regras ou normas prácticas que especifiquen que lingua usar: na atención oral ao público e nas comunicacións escritas apenas unha de cada dez, e cando o interlocutor/a solicita un cambio de lingua e na calidade lingüística dos textos que emiten só conta con criterios unha das delegacións/administracións.



Entre as que si teñen criterios na atención oral ao público, o 100% atende na lingua do receptor/interlocutor. En canto ás comunicacións escritas, estas van escritas todas por defecto en castelán. Todas as delegacións/administracións con criterios definidos teñen como norma efectuar un cambio de lingua cando así o solicita expresamente o interlocutor/a. O 100% das delegacións/administracións enquisadas con normas na calidade lingüística nas publicacións e comunicacións aplícaas en todos os textos.

Na maioría das delegacións/administracións da Axencia Tributaria non se contrata directamente persoal, polo que a resposta maioritaria nesta pregunta foi un “non procede/non contrata”. Só no 4,55% o coñecemento do galego é un criterio que se ten en conta na selección de persoal, en todos os casos como mérito, nunca como requisito.

En case seis de cada dez si existen incentivos ou apoios á formación en galego para o persoal que carece dos coñecementos axeitados desta lingua. A metade delas pon á disposición dos traballadores/as ferramentas lingüísticas como dicionarios, correctores, tradutores... Conta con persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística unha das delegacións/administracións.

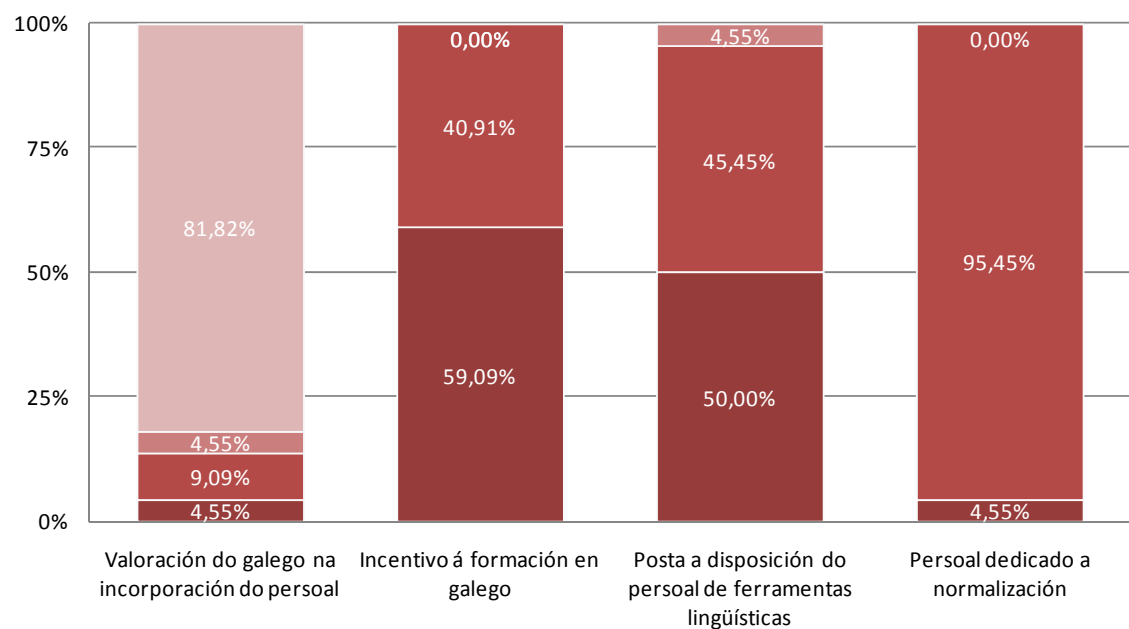


Gráfico 7. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego, de ferramentas lingüísticas e de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Non procede

Ns/Nc

Non

Si

Das administracións/delegacións que proporcionan incentivos á formación en galego, seis de cada dez financian todo ou parte, as tres cuartas partes permiten facela en horario laboral e en ningunha ten carácter obrigatorio.

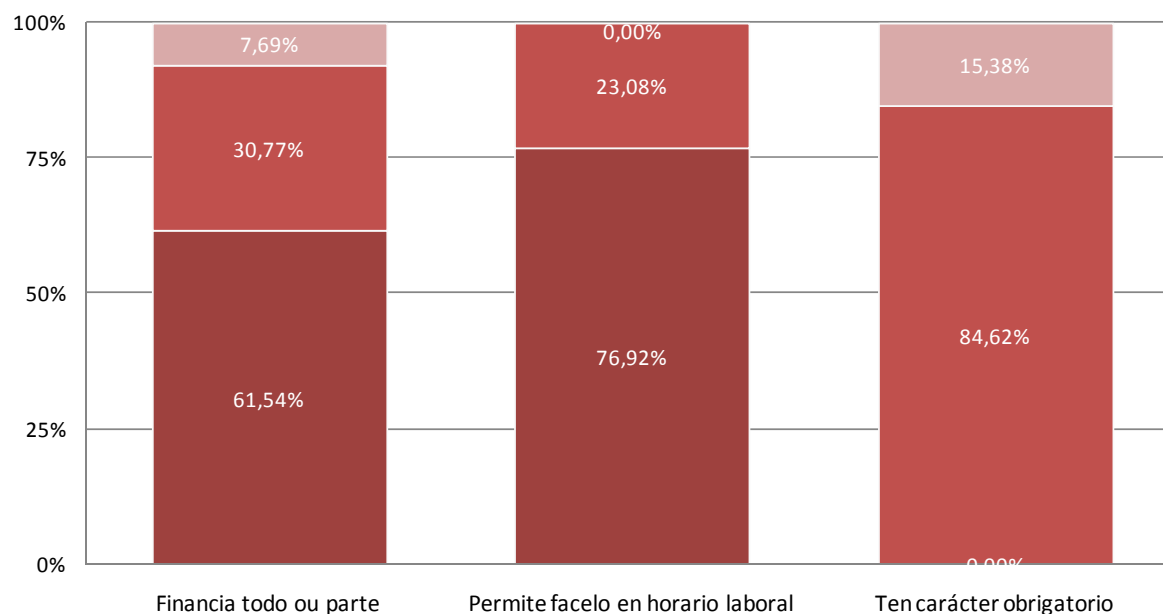


Gráfico 8. Incentivo á formación en galego

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia con incentivos á formación en galego

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Non
■ Si

4.3.5 Opinións e actitudes lingüísticas da Axencia Tributaria

A actividade que se considera máis necesaria para promover o uso do galego nas delegacións/administracións da Axencia Tributaria en Galicia é a formación, seguida do uso de ferramentas lingüísticas. Ningunha delas considera necesario o establecemento e a execución dun plan con accións de apoio.

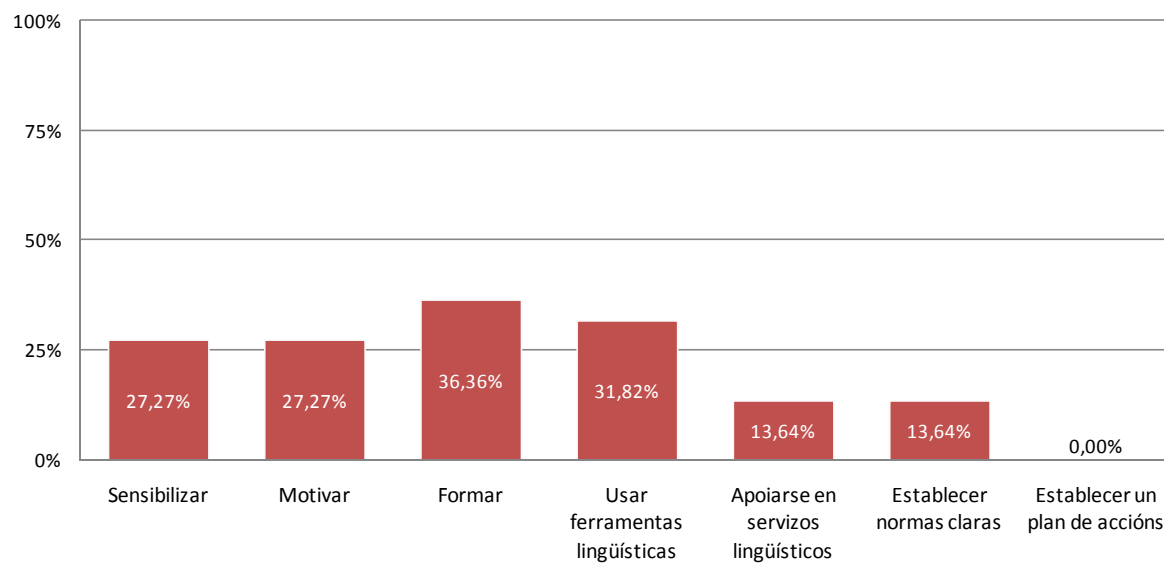


Gráfico 9. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Os cursos de galego son considerados os recursos lingüísticos máis eficaces polo 77,27% das delegacións/administracións, seguidos dos correctores ortográficos, escollidos polo 68,18%, e os tradutores automáticos, polo 59,09%. Os sinalados como menos útiles son os programas informáticos, elixidos polo 13,64%.

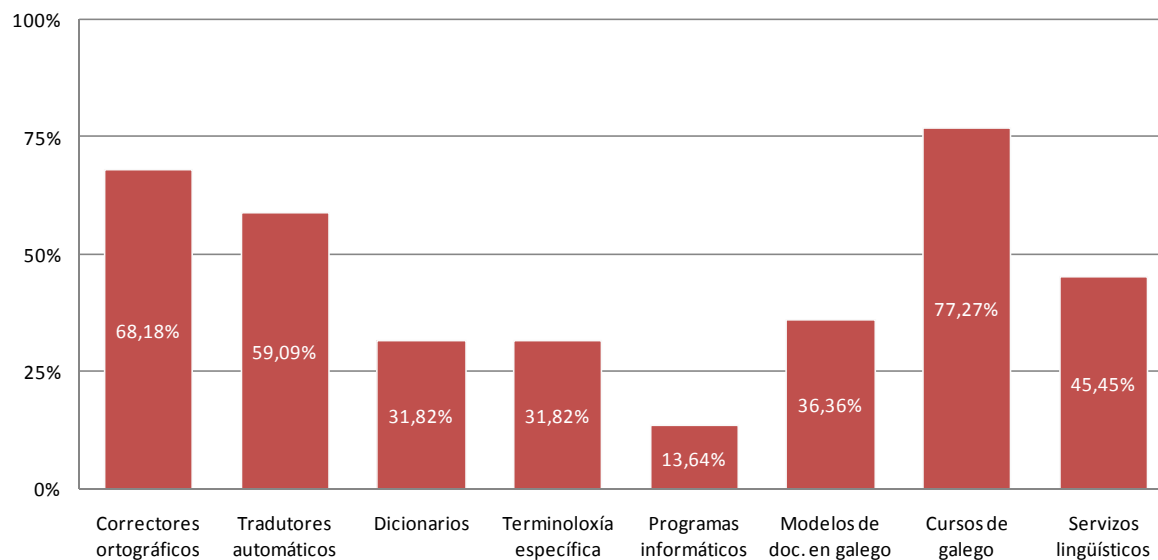


Gráfico 10. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Malia as opinións expresadas no gráfico anterior, o seguinte mostra que, na práctica, o recurso máis empregado é o modelo de documento en galego, que usan as tres cuartas partes das delegacións/administracións da Axencia Tributaria. No extremo contrario sitúase a terminoloxía específica, só utilizada polo 14,29%.

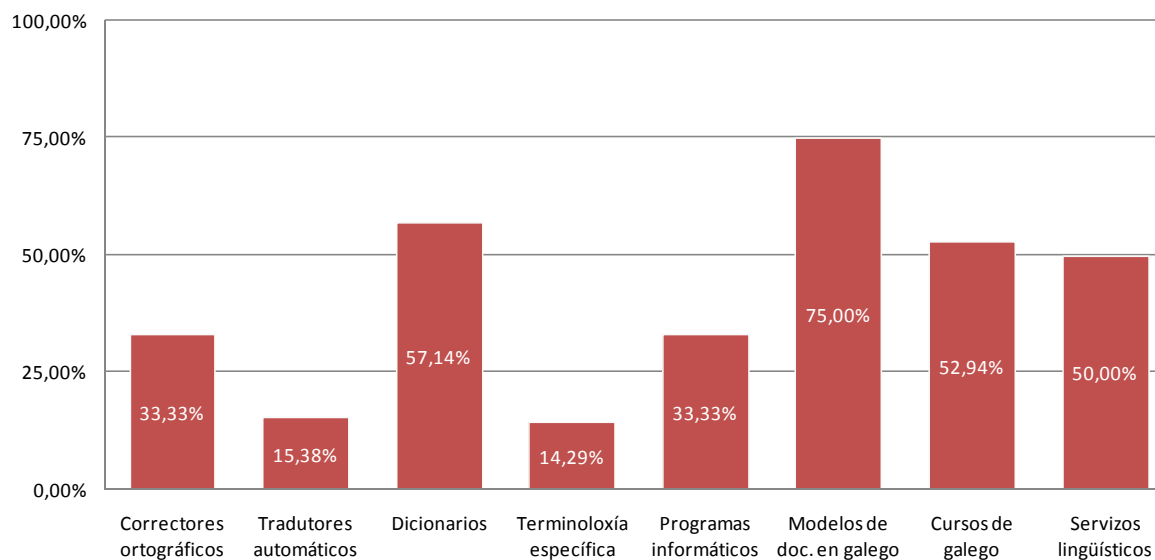


Gráfico 11. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

A opinión maioritaria, expresada por case sete de cada dez delegacións/administracións da Axencia Tributaria, é que o emprego do galego continúa igual. Os principais motivos que esgrimen son que o castelán continúa a ser a lingua de uso maioritario na escrita e que hai moito persoal de fóra de Galicia.

O 22,73% considera que aumentou e unha delas que aumentou moito. A razón fundamental do aumento é, segundo os enquisados/as, un maior emprego do galego por parte dos contribuíntes.

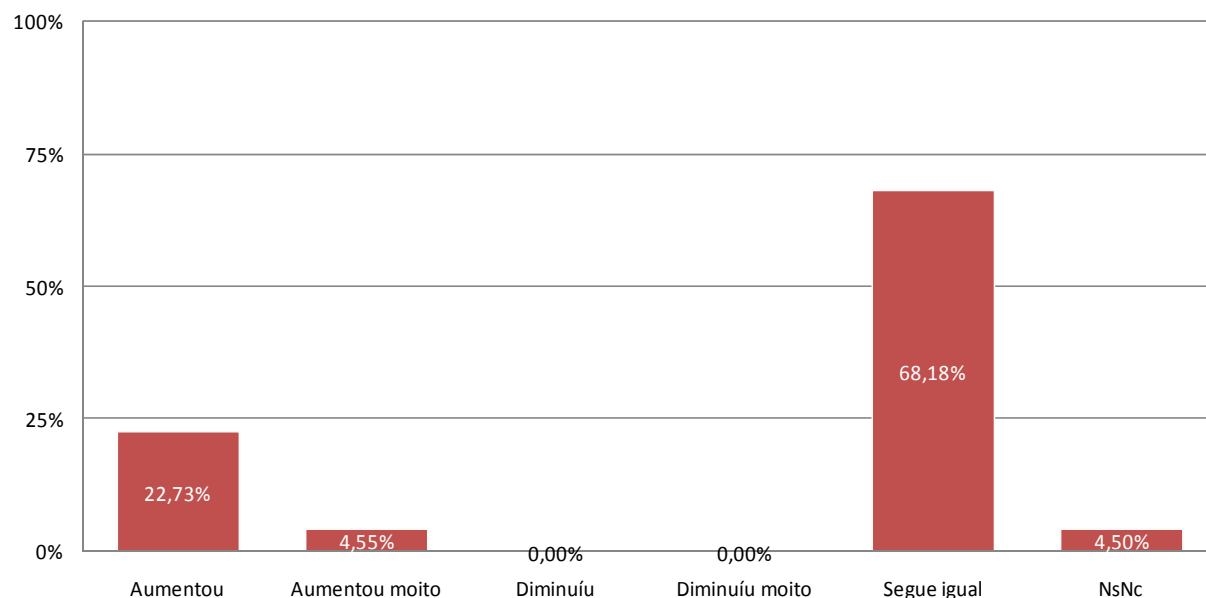
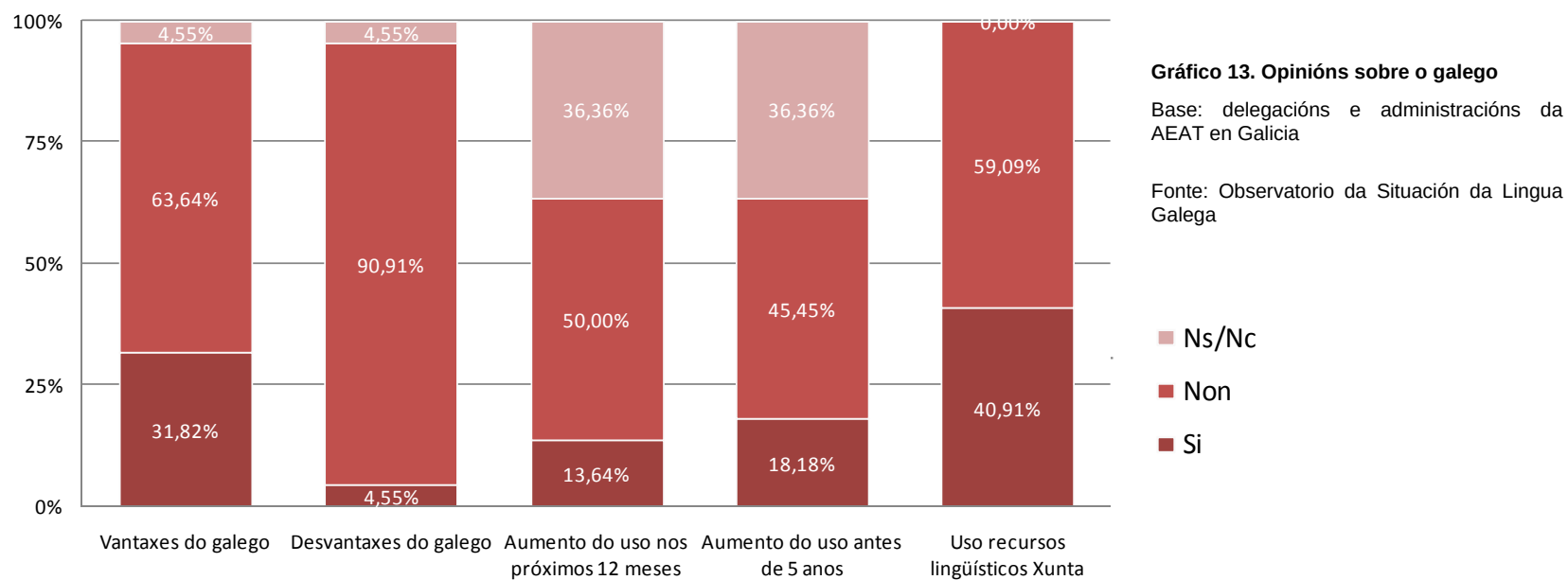


Gráfico 12. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Aproximadamente en tres de cada dez delegacións/administracións da Axencia Tributaria díxose que o galego ten vantaxes, mentres que en só unha se pensa que ten desvantaxes. A principal vantaxe que lle ven é que facilita a comunicación cos administrados/as. O 13,64% percibe que o seu uso aumentará nos próximos doce meses e algunha máis, o 18,18%, cre que o fará antes de cinco anos. O principal motivo que dan é que perciben unha maior concienciación e interese na sociedade. Os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia son empregados por arredor de dúas de cada cinco.



Dese 60% que non emprega os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, máis da metade, en concreto o 53,85%, descoñece a súa existencia.

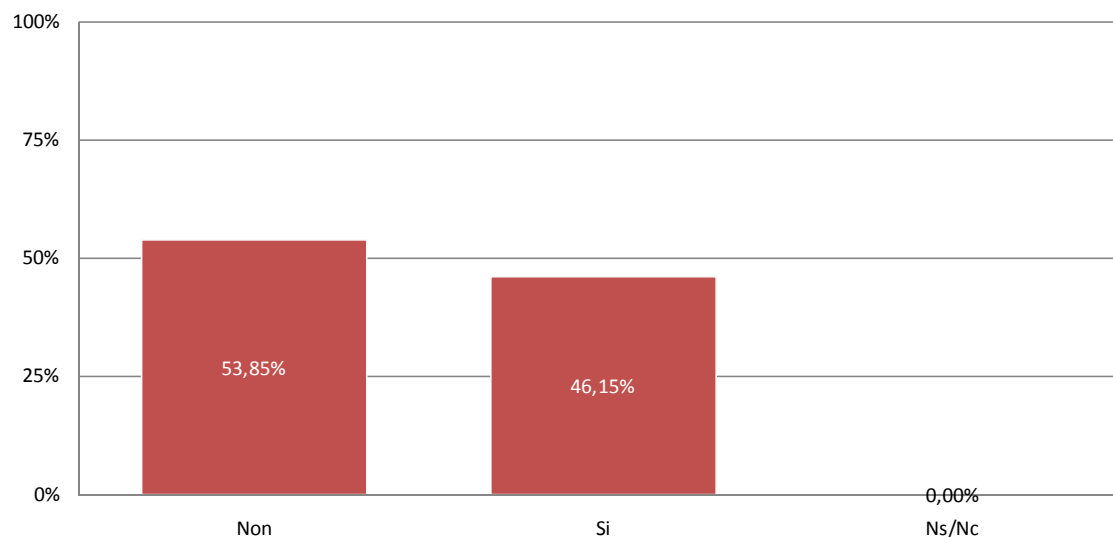


Gráfico 14. Coñecemento dos recursos lingüísticos dispoñibles da Xunta

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En case a metade das delegacións/administracións da Axencia Tributaria pénsase que o galego se usa pouco e en catro de cada dez que o seu emprego é normal.

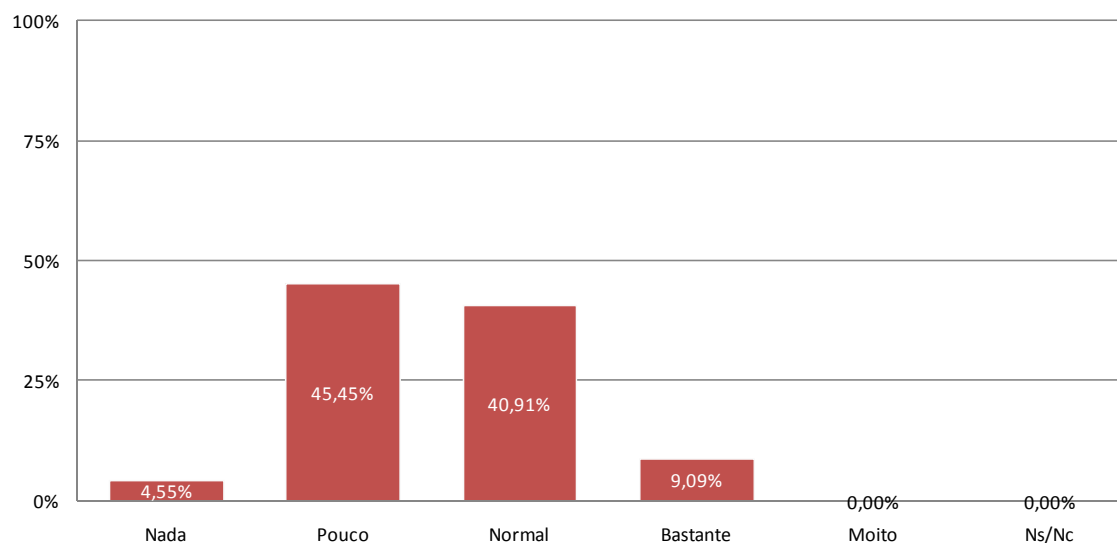


Gráfico 15. Uso do galego nas delegacións e administracións da AEAT

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Tres de cada cinco delegacións/administracións da Axencia Tributaria responderon ao teléfono en castelán cando se chamou para a realización da enquisa. Só o 18,18% contestou en galego. No 22,73% restante non se podía distinguir a lingua que utilizaba a persoa que descolgaba o teléfono.

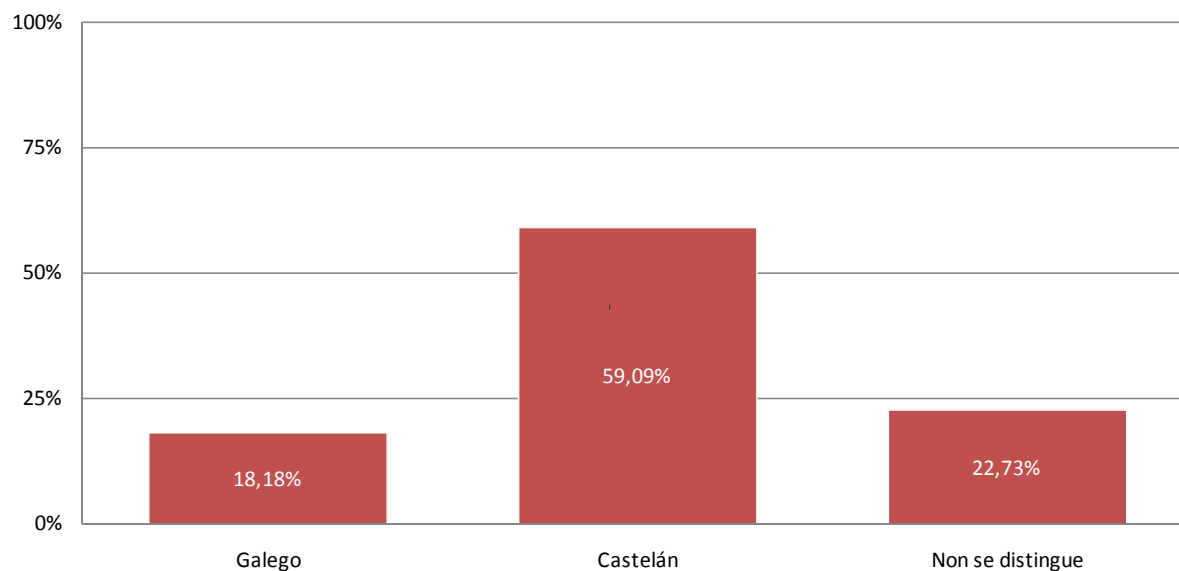


Gráfico 16. Lingua de atención telefónica

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á lingua que collían as persoas das delegacións/administracións para contestar a enquisa, case o 55% optou polo galego e só un 13,64% polo castelán. A case un 32% éralle indiferente o uso dunha lingua ou doutra.

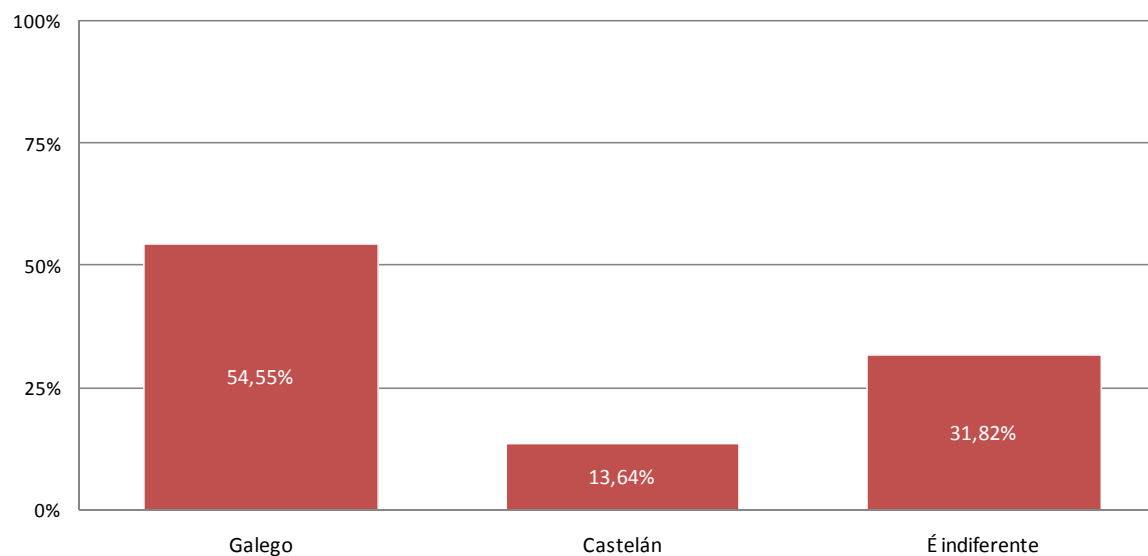


Gráfico 17. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.3.6 Competencias lingüísticas na Axencia Tributaria

Cando se pregunta pola opinión sobre as necesidades en materia de competencias lingüísticas, o 72,73% afirma que o persoal da Axencia Tributaria ten carencias na escrita e o 31,82% na fala.

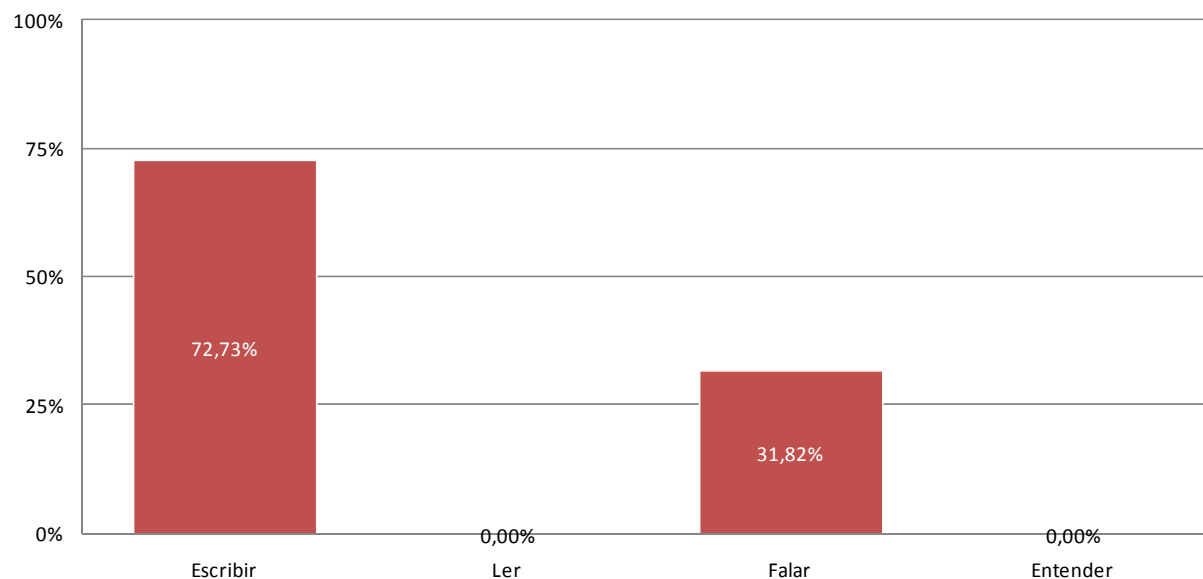


Gráfico 18. Opinión sobre as necesidades en materia de competencias lingüísticas

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Todo o persoal pertencente ao perfil 2 posúe coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolve. Nos perfís 3 e 5 a porcentaxe sitúase arredor do 95% e só nos perfís 1 e 4 as porcentaxes non superan o 50%, senón que quedan no 32,13% e no 44,22%, respectivamente, grupos, estes dous, que posúen a maior relevancia nesta administración.

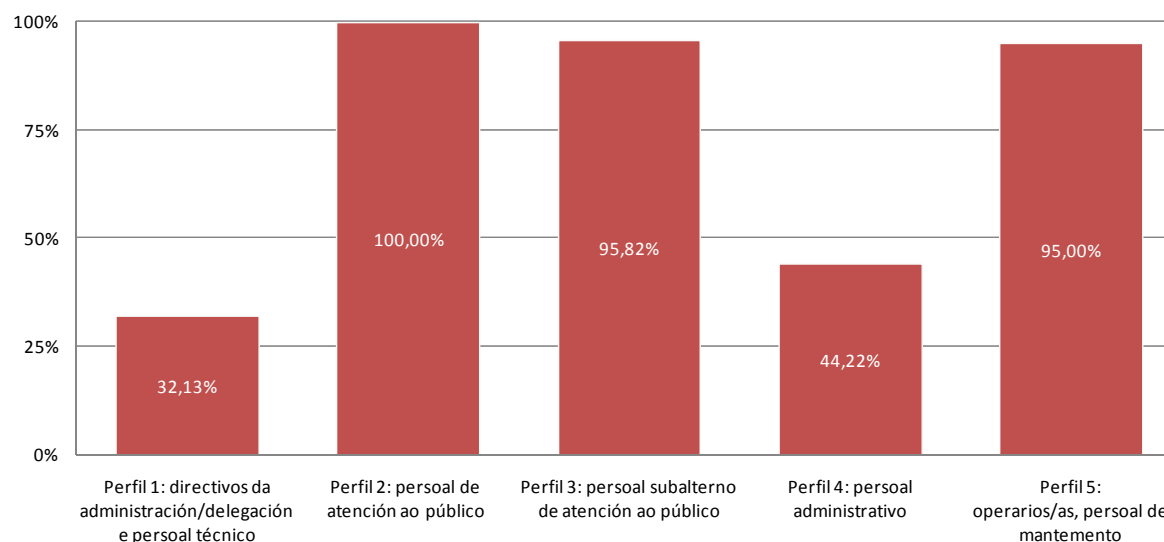


Gráfico 19. Persoal das delegacións/administracións da AEAT con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No perfil 1 houbo persoal que fixo formación de galego no último ano nas delegacións e administracións enquisadas, en concreto nun 32,13%. No caso do perfil 5 esta porcentaxe descende ata as tres cuartas partes das delegacións e administracións estudadas, e no perfil 2 ata un terzo, a porcentaxe máis baixa de todas, pero hai que ter en conta que todas as persoas deste grupo posúen coñecementos axeitados de galego para o posto que ocupan.

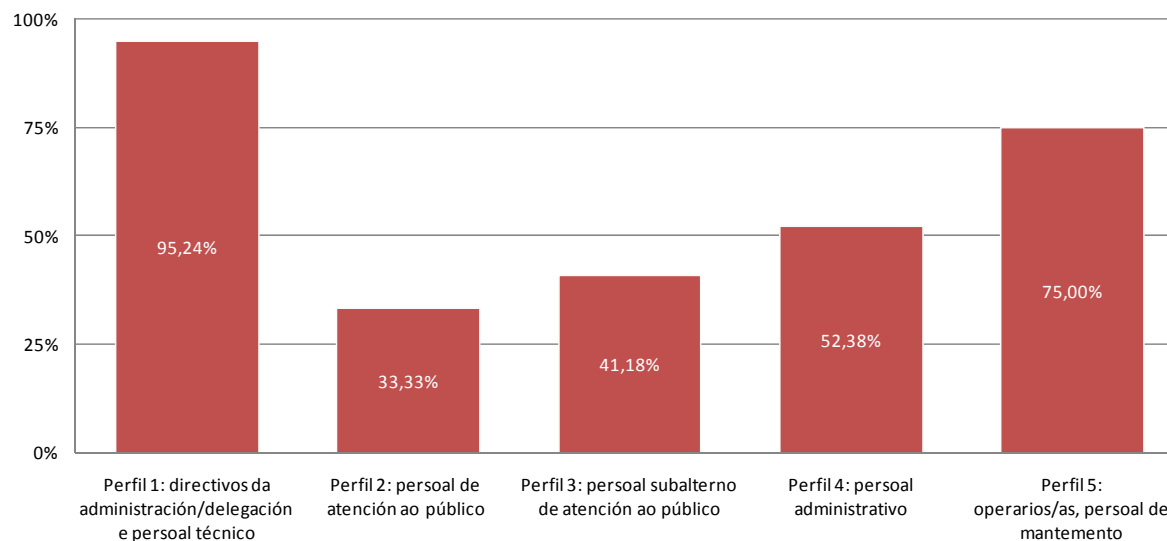


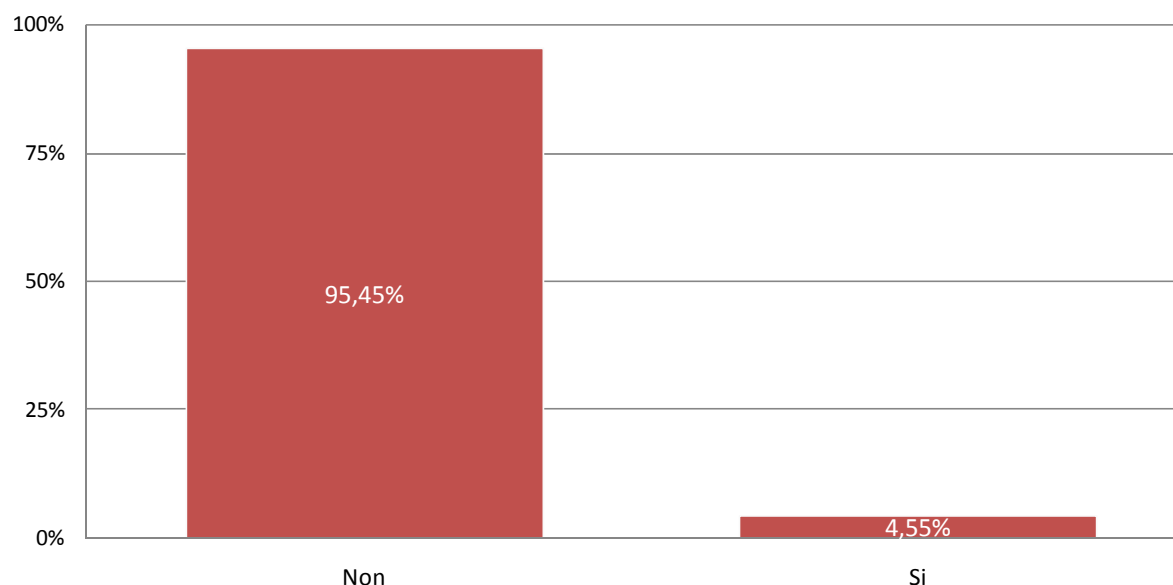
Gráfico 20. Persoal das comisarías que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.3.7 Uso de linguas estranxeiras nas delegacións/administracións da Axencia Tributaria

Só nunha das delegacións/administracións da Axencia Tributaria se empregan linguas estranxeiras, en concreto, o inglés.

**Gráfico 21. Uso de linguas estranxeiras**

Base: delegacións e administracións da AEAT en Galicia

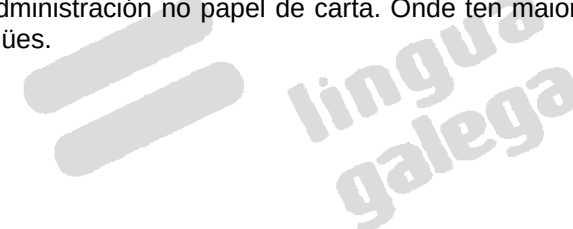
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.3.8 Índice de normalización lingüística da Axencia Tributaria

No gráfico que se presenta a continuación podemos comprobar cal é o índice de normalización lingüística (INL) do conxunto das delegacións e administracións da Axencia Tributaria presentes en Galicia. En ningún dos seis factores establecidos a media de emprego da lingua galega acada o 50%, o que xa indica a escasa presenza que ten nestas entidades. Isto explica que, no seu conxunto, esta administración acade un INL tan baixo que non chega ao 30%.

Se analizamos a situación factor a factor vemos como na adecuación lingüística do persoal é no que os datos son máis favorables para o galego e, aínda así, a media non acada nin o 50%. Isto explícase porque en tres dos perfís (no 2, no 3 e no 5) o persoal posúe os coñecementos de galego axeitados ao traballo que desenvolve nunha porcentaxe igual ou maior ao 95%. No entanto, no 1 e no 4 a adecuación é moito menor, con porcentaxes do 32 e o 44%, respectivamente. Estes datos, unidos á influencia doutros factores, explican que a media na adecuación lingüística do persoal da Axencia Tributaria sexa do 44,43%.

A segunda media máis elevada é a do factor 1, relativo á imaxe e rotulación da entidade. O castelán é a lingua predominante na identificación corporativa da Axencia Tributaria, así como no nome do departamento ou administración no papel de carta. Onde ten maior presenza o galego é na rotulación, posto que moitos rótulos principais e interiores son bilingües.



No factor 5, comunicacións co exterior, a media de uso do galego é do 28,51%. Esta baixa porcentaxe débese a que o castelán é a lingua predominante, e ás veces case exclusiva, nas comunicacións escritas, e a de uso maioritario nas orais.

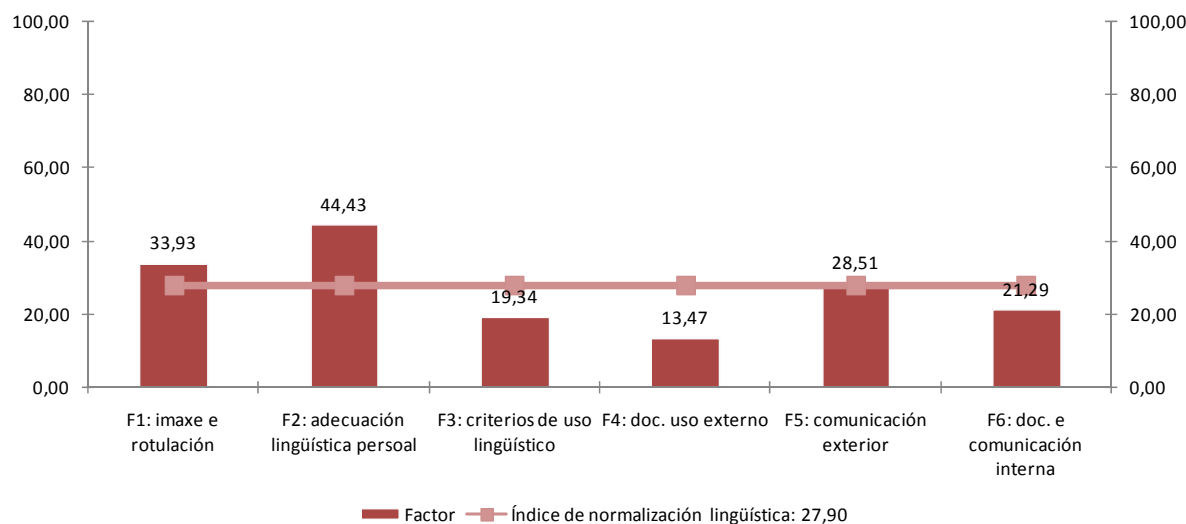
En canto ao factor 6, relacionado coa documentación e as comunicacións internas, a media de 21,29% explícase pola escasa presenza do galego nos indicadores que o compoñen. Só nas conversas dalgúns dos grupos que traballan nesta administración se emprega o galego, aínda que en ningún contexto chega ao 50% de uso.

En relación co factor 3 cómpre dicir que moi poucas delegacións e administracións contan con criterios lingüísticos que especifiquen que lingua usar. Entre as poucas que si dispoñen deles hai que facer unha distinción entre os usos orais e os escritos. Así, se na atención ao público a regra máis común é a utilización da lingua do interlocutor/a, na escrita a regra xeral é redactar os documentos por defecto en castelán. Ademais, hai que ter en conta que en poucas contan con persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística. O que si son frecuentes son os incentivos para realizar formación en galego, xa sexa financiándoa ou permitindo facela en horario laboral. Na metade das administracións e delegacións estas poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico en galego.

Por outra banda, no factor relativo á documentación de uso externo (factor 4) atopamos a media máis baixa na utilización do galego cun 13,47%, resultado esperable se temos en conta o escaso uso da lingua galega nos elementos de maior de difusión externa como catálogos, trípticos...

De acordo coa clasificación segundo o grao de normalización lingüística das administracións establecida na metodoloxía, estamos ante unha organización cun índice baixo de normalización, xa que este é inferior ao 50%. Como o resto de administracións que se atopa nesta situación, trátase de entidades que acadan os mellores resultados no factor 2, é dicir, nos perfís lingüísticos, e que, pola contra, teñen os peores resultados nos factores 3 (criterios de uso lingüístico) e 4 (documentación de uso externo).

Posibles explicacións a que o índice de normalización lingüística sexa nesta administración tan baixo poden ser as seguintes: por unha banda, pertence á Administración Xeral do Estado, non especificamente galega. Unha boa parte da documentación que emite, así como os programas informáticos están exclusivamente en castelán; tamén os intercambios de información se fan nesta lingua, o que obriga ao emprego do castelán. Trátase, pois, dunha administración onde o galego está pouco presente, malia os pasos dados nos últimos tempos. Por outra banda, o feito de ser unha administración estatal favorece a presenza dunha maior porcentaxe de persoal procedente de fóra de Galicia, principalmente altos cargos. Isto inflúe non só no grao de emprego do galego nas diferentes administracións e delegacións da Axencia Tributaria senón tamén na adecuación lingüística do persoal que, como vimos, é menor no caso do persoal administrativo, técnico e directivo.



4.3.9 Conclusións

As principais conclusións que se poden extraer do dito sobre a situación lingüística nas delegacións/administracións da Axencia Tributaria en Galicia son as seguintes:

- Nas comunicacións exteriores o castelán é a lingua predominante, principalmente a nivel escrito, onde é practicamente a lingua de uso exclusivo. Oralmente, o emprego do galego tampouco acada nin o 50% das comunicacións co exterior.
- Así mesmo, o castelán é tamén a lingua predominante na identificación corporativa da Axencia Tributaria.
- A rotulación das delegacións/administracións é maioritariamente bilingüe (galego e castelán), mentres que o nome do papel de carta aparece na maior parte dos casos en castelán.
- Os documentos e as comunicacións orais de carácter interno tamén figuran na maioría dos casos en castelán.
- Poucas delegacións/administracións contan con criterios de uso lingüístico e as que si os teñen empregan oralmente a lingua do interlocutor/a; nos escritos utilízase por defecto en castelán; cámbiase de lingua cando así o solicita o interlocutor/a e teñen en conta a calidade lingüística de todos os textos.

- Bastantes delegacións/administracións contan con incentivos para a formación en galego. A maioría delas financiaa ou permite a súa realización en horario laboral e en ningunha ten carácter obrigatorio. En poucas dispoñen de persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística.
- A actividade considerada máis necesaria para promover o uso do galego é a formación do persoal. Quizais isto poida deberse a que a escrita foi a destreza na que se considera que existen máis carencias.
- Os recursos considerados de maior utilidade son os cursos de lingua galega, mentres que os máis empregados nas delegacións/administracións son os modelos de documentos en galego.
- A opinión máis estendida dentro da Axencia Tributaria é que o uso do galego segue igual. En case ningunha administración/delegación se pensa que o galego teña desvantaxes e en poucas cren que o emprego do galego vai aumentar.
- Non é frecuente o uso de recursos ou axudas lingüísticas da Xunta de Galicia e das delegacións/administracións que non os empregan a maioría débese ao descoñecemento da súa existencia.
- En xeral, percíbese pouco uso da lingua galega na Administración da Axencia Tributaria. Malia iso, máis da metade escolleu o galego para que lle realizasen a enquisa.
- En canto ás competencias lingüísticas, na maioría dos perfís o persoal ten os coñecementos axeitados de galego en relación co posto que ocupa, agás nos perfís 1 e 4.
- O emprego de linguas estranxeiras é practicamente nulo. Na única delegación que se empregan usan o inglés.
- En canto ao INL da Axencia Tributaria, este é do 27,90%. Trátase dun índice moi baixo que se explica pola predominancia do uso do castelán en todos os contextos, situacións e documentación, debido en gran medida ao feito de formar parte da Administración Xeral do Estado, na que a lingua galega está moito menos presente en comparación con outras administración de Galicia (como a Xunta, os concellos ou as deputacións).

=
lingua
galega

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Admón. Xeral do Estado
Garda Civil

=
lingua
galega

4.4 Garda Civil

4.4.1 Introducción

A Garda Civil é un corpo de natureza militar con presenza en Galicia. Os axentes deste corpo manteñen contacto coa poboación galega, tanto oral coma escrito, de xeito que o uso desta lingua serve para se achegaren á cidadanía e teren unha maior proximidade con ela. Non obstante, é preciso ter en conta que se trata tamén dun corpo de carácter nacional, polo que a miúdo o galego en Galicia non ten a presenza habitual noutros ámbitos.

Neste estudo analizamos os usos, as opinións e as actitudes lingüísticos deste corpo co fin de coñecermos o grao de normalización lingüística.

4.4.2 Metodoloxía

O universo sometido a estudo estivo constituído por **172 postos da Garda Civil** presentes en Galicia, cifra na que tamén se inclúen as comandancias.

Para a realización do traballo de campo cuantitativo a unidade de mostraxe foron os postos con número de **teléfono fixo**, seguindo o protocolo metodolóxico establecido.

A **mostra** estivo formada finalmente por un total de **106 postos**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 6,0%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

O traballo de campo realizouse telefonicamente entre o 6 e o 25 de xuño de 2007. A enquisa foi respondida maioritariamente polos suboficiais responsables dos postos da Garda Civil enquisados.

4.4.3 Usos lingüísticos na Garda Civil

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

O gráfico que aparece a continuación mostra as porcentaxes de uso de galego e castelán nos diferentes tipos de comunicacións polos que se inquiría. Non se inclúe o dato referido a publicacións periódicas e non periódicas polo que se preguntaba na enquisa, xa que se respondeu maioritariamente cun “non procede”.

Pódese comprobar como existe unha clara dicotomía entre a lingua utilizada na expresión oral e na escrita. Así pois, mentres o galego é a lingua de uso maioritario a nivel oral, tanto na atención ao público (xa sexa presencial ou telefónica), como nas conversas habituais con provedores e administrados/as, pois en ambos os dous casos as porcentaxes están próximas ao 65%, na escrita a tendencia é a contraria, xa que tanto nas comunicacións escritas como nas mensaxes de correo electrónico a porcentaxe de uso do galego non acada nin o 5%. No relativo ao contestador automático, son moi poucos os postos que contan con el e, na inmensa maioría (88,9%), a mensaxe está en castelán.



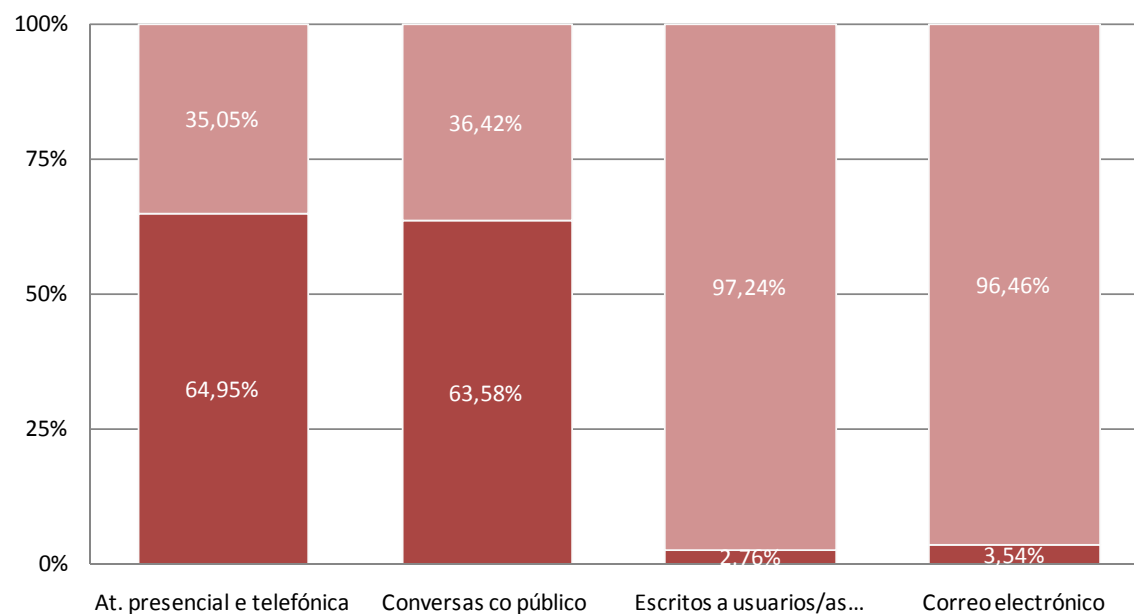


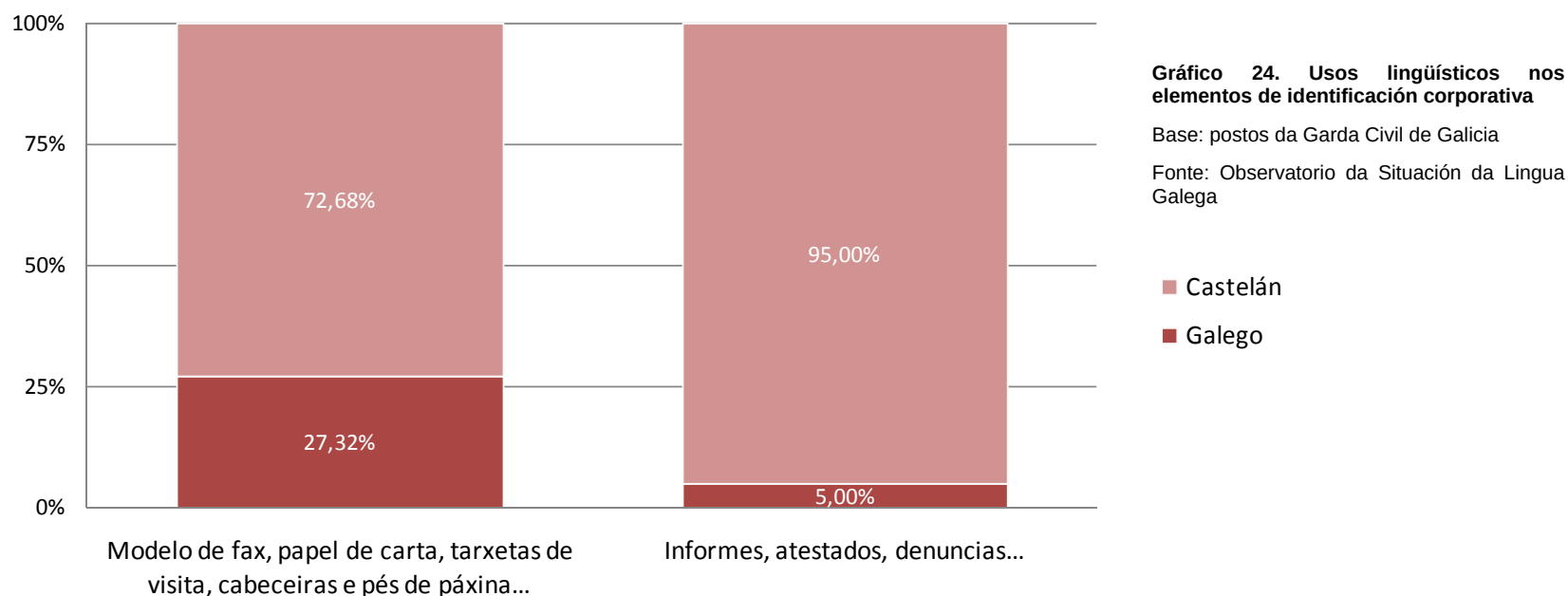
Gráfico 23. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

No gráfico que aparece a continuación móstrase a porcentaxe de uso do galego e do castelán en diferentes elementos de identificación corporativa: por unha banda, nos modelos de fax, no papel de carta, nas tarxetas de visita, nas cabeceiras e pés de páxina das mensaxes de correo electrónico, etc., e por outra, na documentación de maior difusión externa empregada pola Garda Civil, como poden ser informes, atestados, denuncias, etc. No primeiro caso, o uso do galego alcanza algo máis do 27%, mentres que no segundo a súa utilización queda no 5%. Como se pode ver, o castelán goza nestes elementos de identificación corporativa dunha posición maioritaria fronte ao galego.



Nos rótulos principais e interiores, e no nome do posto que aparece no papel de carta atopamos a seguinte situación. Nos primeiros o castelán é a lingua de uso máis frecuente, xa que está presente na metade dos postos enquisados. A opción bilingüe queda en segundo lugar, pois algo máis de dous de cada cinco postos enquisados teñen os seus rótulos en galego e castelán.

En canto ao nome do posto no papel de carta, a opción maioritaria é a do nome bilingüe, que afecta case a metade dos postos. Séguelle a resposta só en castelán, cun 36,63%.

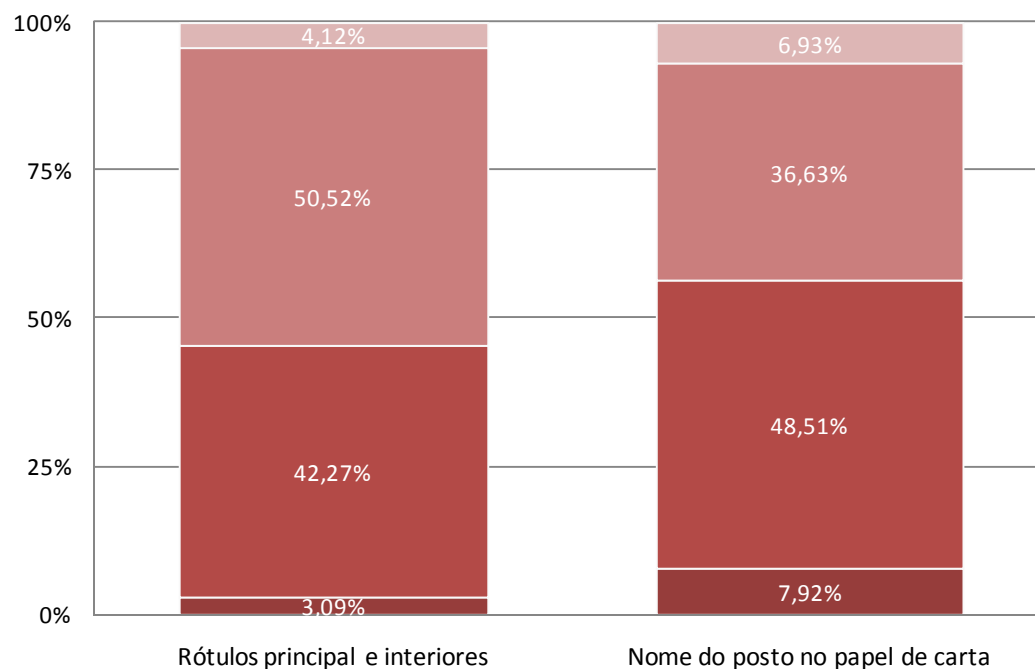


Gráfico 25. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome do posto no papel de carta

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non se distinguen (4)
- 100% Castelán (3)
- 50% Galego 50% Castelán (2)
- 100% Galego (1)

B. Documentación e comunicacións orais internas

A nivel interno, a situación é moi diferente segundo nos deteñamos na documentación escrita ou nas comunicacións orais. Na escrita, como se pode ver no seguinte gráfico, o predominio do castelán é absoluto, principalmente na aplicación informática de uso habitual da Garda Civil, que case chega ao 100%. Só nos materiais dos cursos de formación o galego ten unha certa presenza, que aínda así non chega ao 25%.

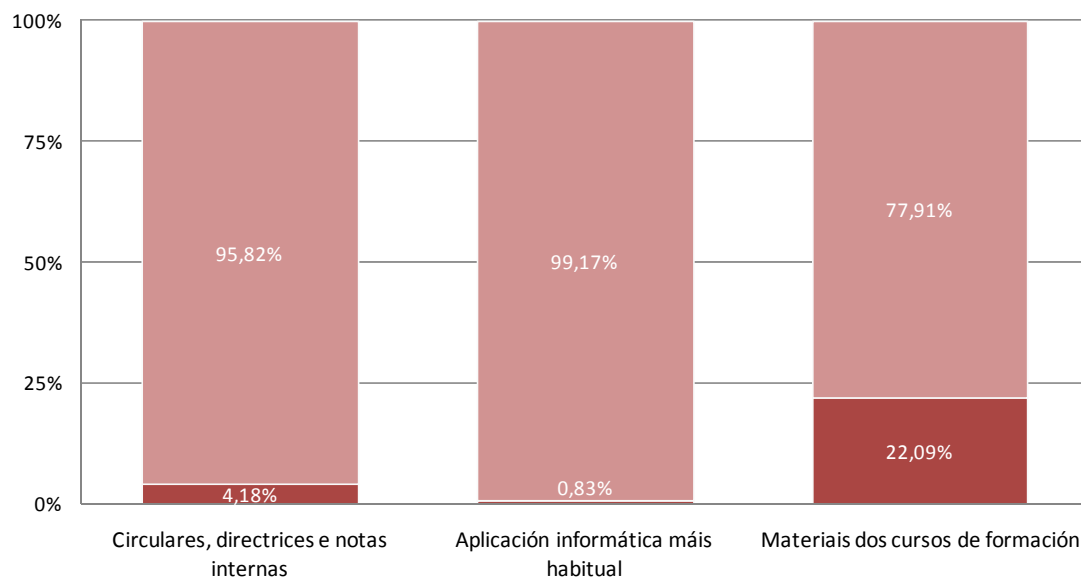


Gráfico 26. Usos lingüísticos na documentación interna

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

No entanto, a situación muda moito nas comunicacións orais internas nas que o galego é a lingua máis empregada, superando en todos os contextos o 50% cunha única excepción: os contactos exteriores dos mandos superiores do posto (con medios de comunicación, con outras administracións...). Advírtese que é o persoal administrativo o que máis galego utiliza, seguido polos suboficiais e os gardas.

= lingua galega

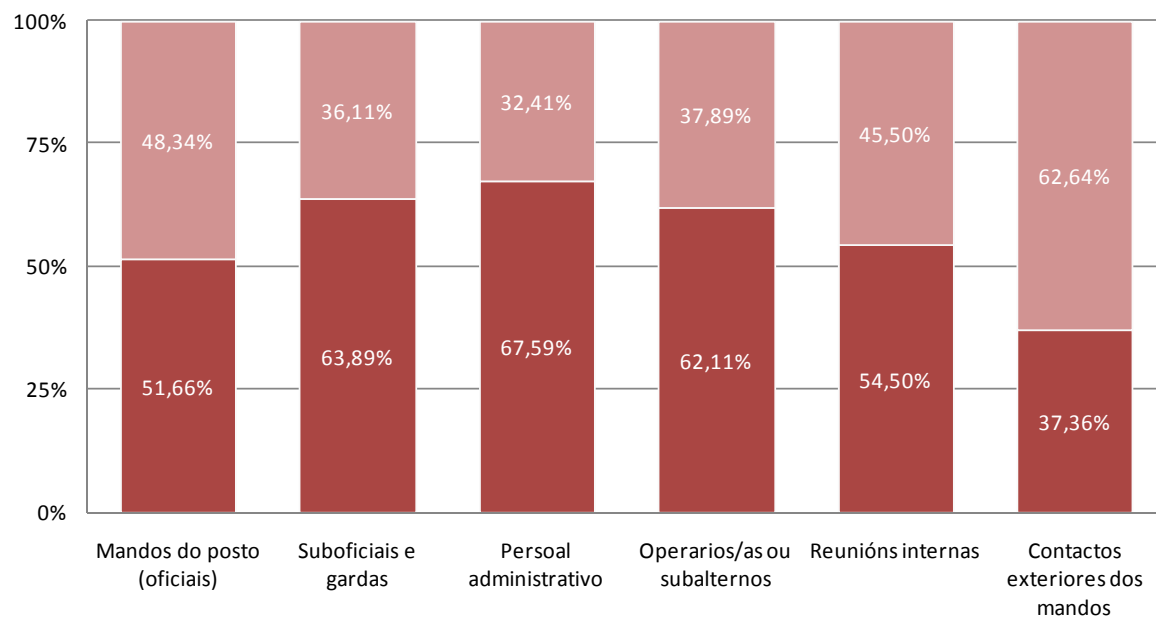


Gráfico 27. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

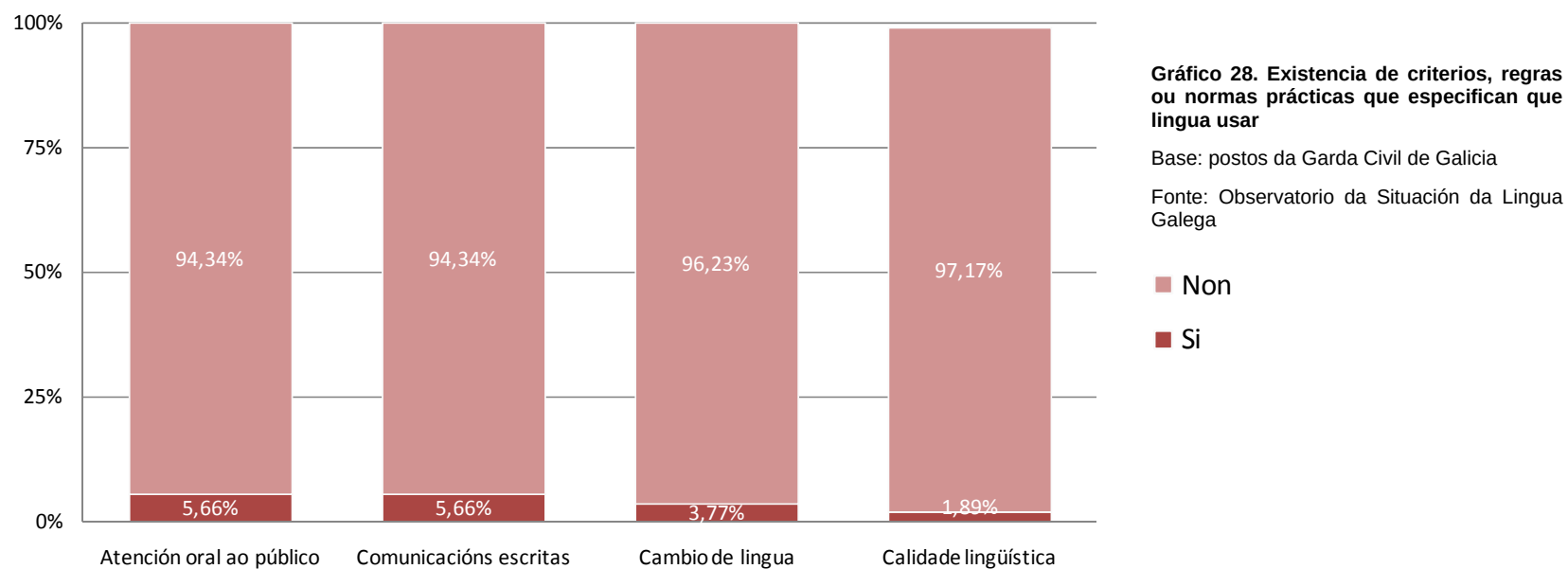
Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

4.4.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Garda Civil

O gráfico que se presenta a continuación mostra como a maior parte dos postos da Garda Civil carece de criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar.



Entre os que si teñen criterios na atención oral ao público, no 66,67% dos casos o criterio é atender na lingua do interlocutor/a. No resto dos postos a regra é falar por defecto en castelán. En ningún posto da Garda Civil de Galicia teñen como norma atender o público por defecto en galego.

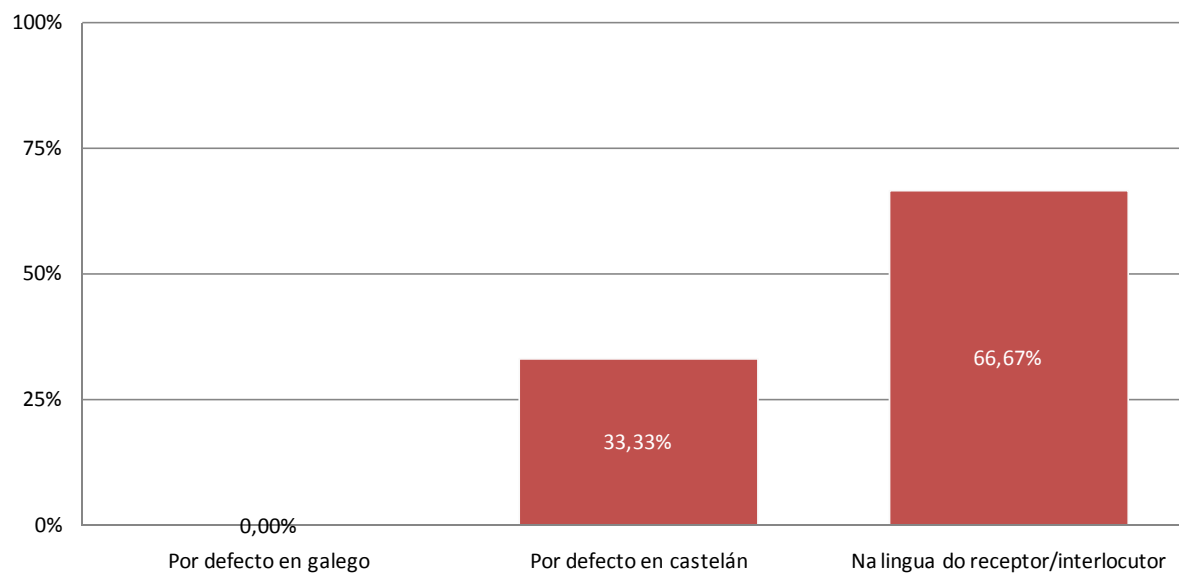


Gráfico 29. Normas na atención oral ao público

Base: postos da Garda Civil de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto ás comunicacións escritas, os criterios lingüísticos son idénticos aos das normas de atención oral, exactamente coas mesmas porcentaxes. Tamén nos escritos, pois, ningún posto emprega por defecto o galego nin as comunicacións bilingües.

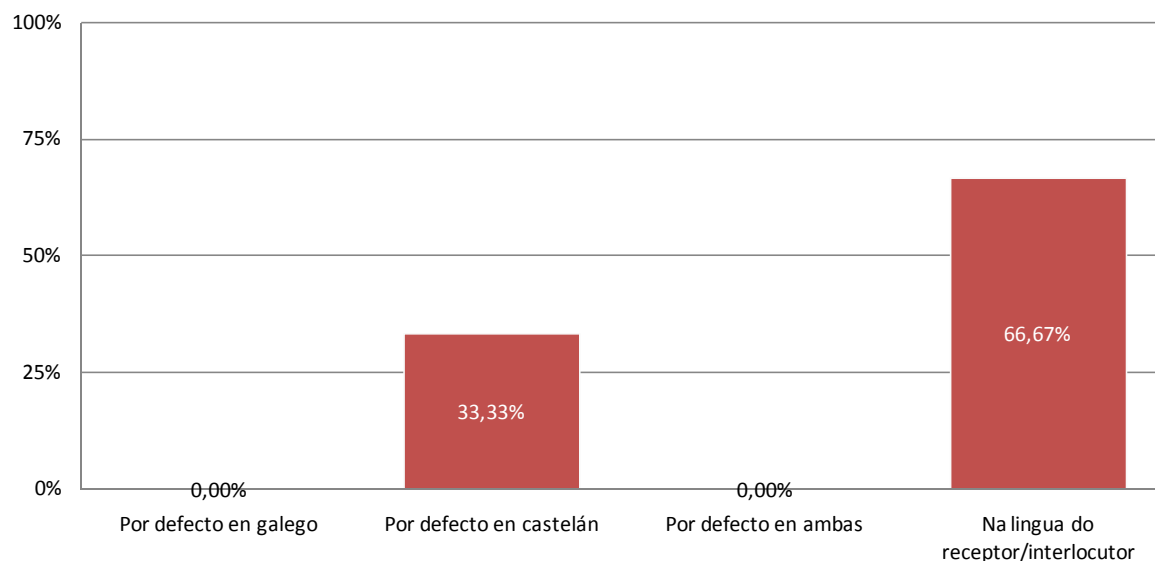


Gráfico 30. Normas nas comunicacións escritas

Base: postos da Garda Civil de Galicia con criterios definidos

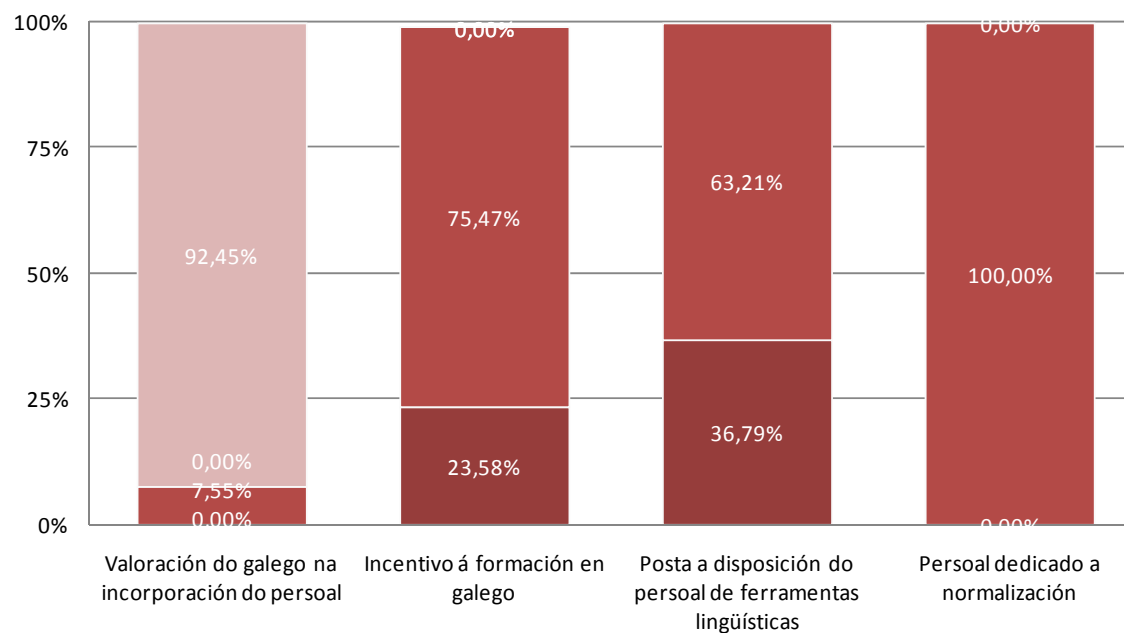
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Todos os postos da Garda Civil enquisados con criterios definidos teñen como norma efectuar un cambio de lingua cando así o solicita expresamente o interlocutor/a. O 100% dos postos enquisados con normas na calidade lingüística das publicacións e comunicacións aplícaas en todos os textos.

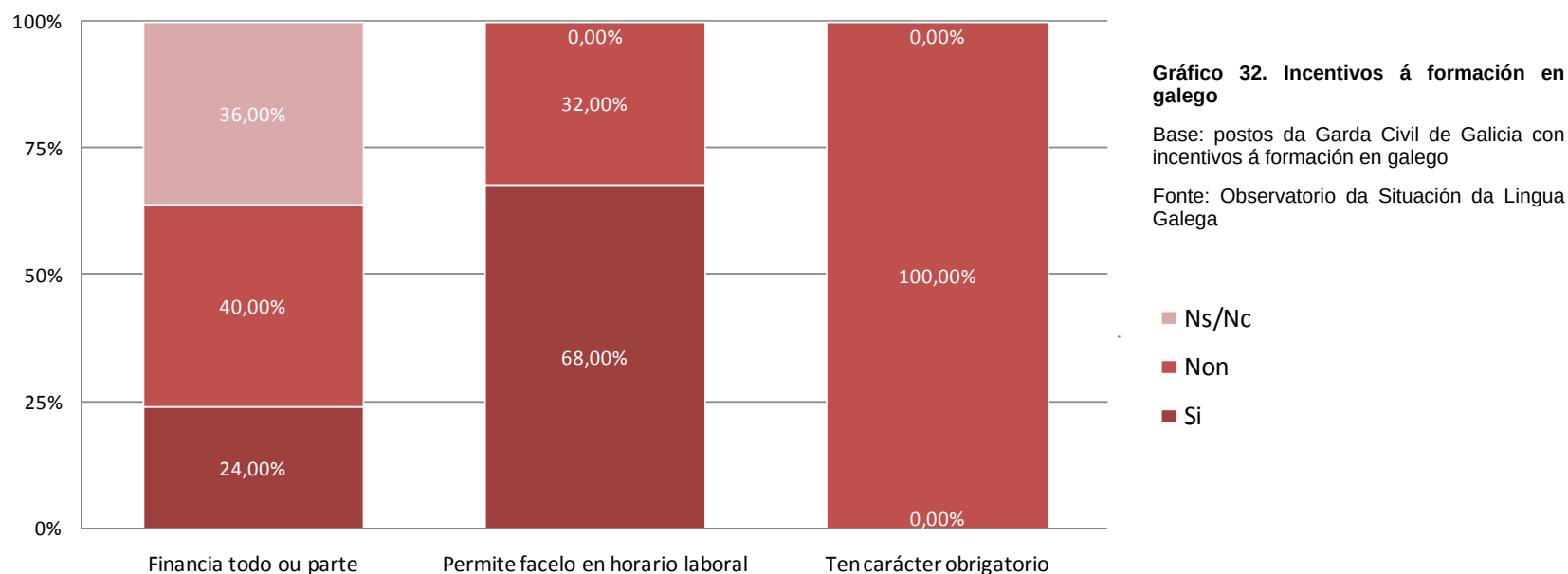
Na maior parte dos postos da Garda Civil non se contrata directamente, polo que a opción “non procede” é a maioritaria cando se pregunta pola valoración do galego na incorporación do persoal.

En tres de cada catro postos da Garda Civil enquisados non hai incentivo á formación en lingua galega para o persoal que forma parte deste corpo. Na maioría deles, concretamente no 63,21%, non se puxeron á disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico do tipo dicionarios, correctores, tradutores... Así mesmo, en ningún posto dos entrevistados existen persoas que se dediquen a tarefas de normalización lingüística.





Do 23,58% dos postos da Garda Civil que si incentivan ou apoian a formación en lingua galega do seu persoal en ningún deles esta ten carácter obrigatorio. O 68% permite facelo en horario laboral e case unha cuarta parte financia todo ou parte.



4.4.5 Opinións e actitudes lingüísticas da Garda Civil

Entre as actividades que se consideran máis necesarias para promover o emprego do galego nos postos da Garda Civil destaca en primeiro lugar a formación, opción escollida por algo máis do 60% dos postos enquisados. Séguelle, a moita distancia, o emprego de ferramentas lingüísticas, cun 26,42%. As actividades consideradas menos necesarias foron o establecemento dun plan de accións de apoio e a súa execución ou o establecemento de normas claras, xa que ningunha das dúas chegou ao 10%.

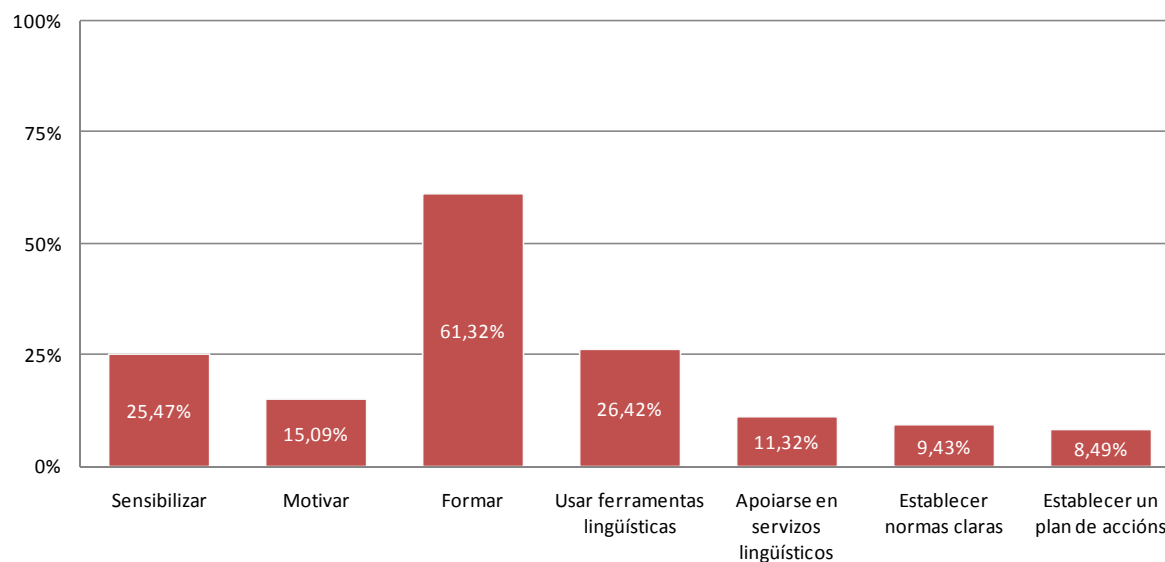


Gráfico 33. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas, os cursos de galego considéranse a actividade máis útil nun 83,96% dos postos enquisados. En segundo lugar, sitúanse os correctores ortográficos, cun 56,6%. A continuación atópanse, coa mesma porcentaxe, os tradutores automáticos e os dicionarios. No extremo oposto están os programas informáticos, elixidos só por dous de cada dez.

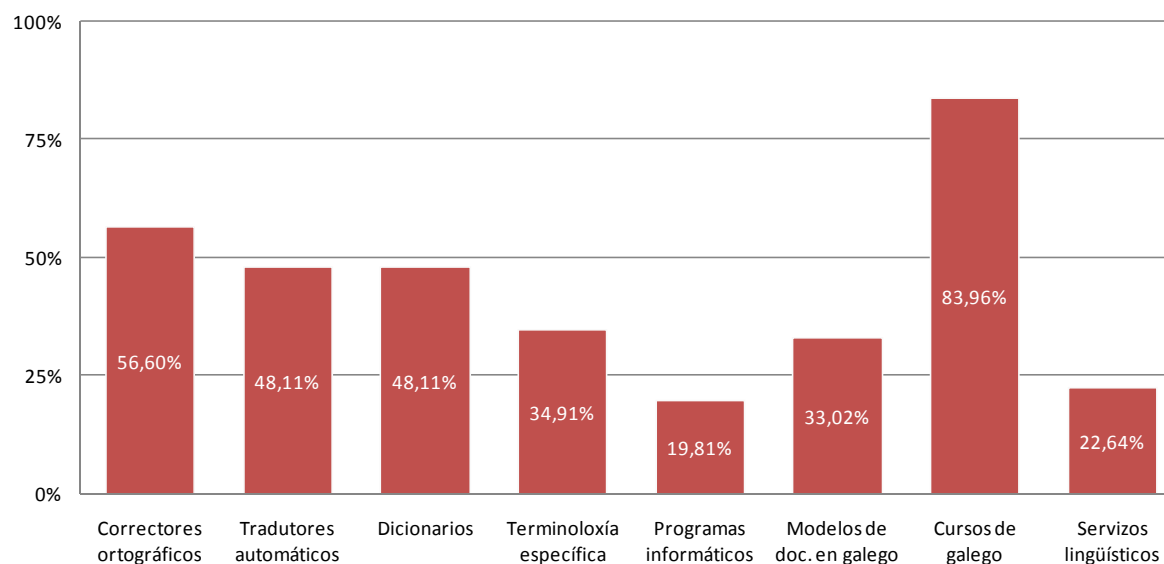


Gráfico 34. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Entre os postos que defenderon a utilidade dos recursos lingüísticos, destes os máis empregados son os modelos de documentos en galego, usados por arredor de dous de cada cinco postos; séguenos os cursos de galego, curiosamente o recurso considerado máis útil. Os menos utilizados son os tradutores automáticos e os servizos lingüísticos, que non chegan nin a un 10%, o que fai patente importantes necesidades en canto a estes recursos.

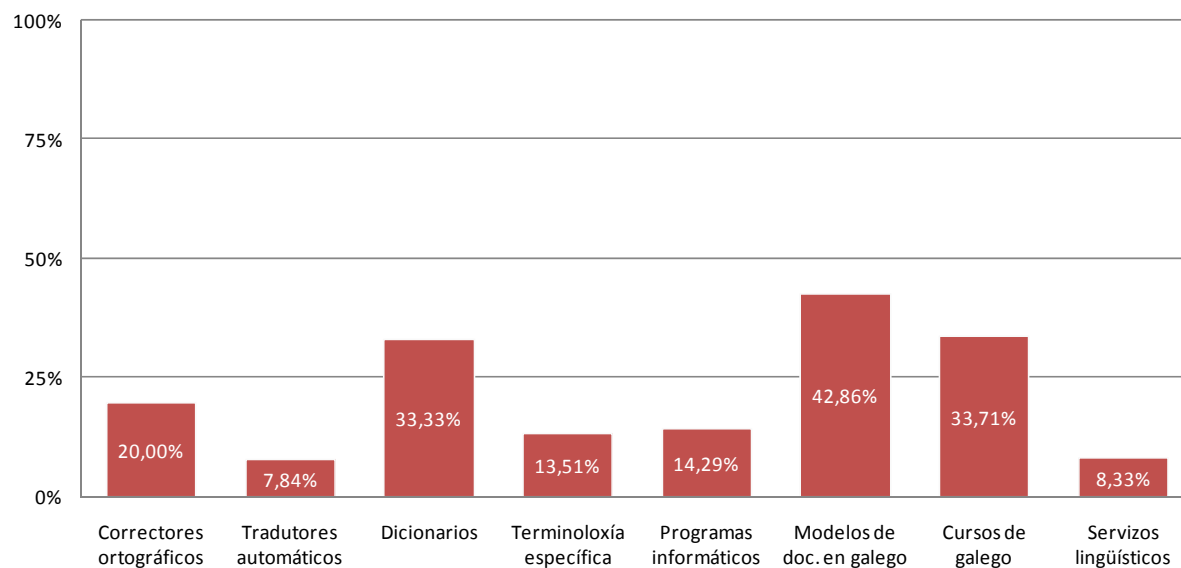


Gráfico 35. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: postos da Garda Civil de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Algo máis da metade dos postos da Garda Civil enquisados opina que o uso do galego continúa igual respecto a hai cinco anos, mentres que arredor dun terzo considera que o seu emprego aumentou ou aumentou moito.

A maior parte dos que din que a situación non variou nos últimos cinco anos dan como razón que continúa o mesmo persoal ou que o persoal que traballa no posto é, maioritariamente, de Galicia. Entre os que pensan que aumentou ou aumentou moito os principais motivos que dan son que cada vez hai menos persoal de fóra e tamén que existe unha maior concienciación e demanda da sociedade.

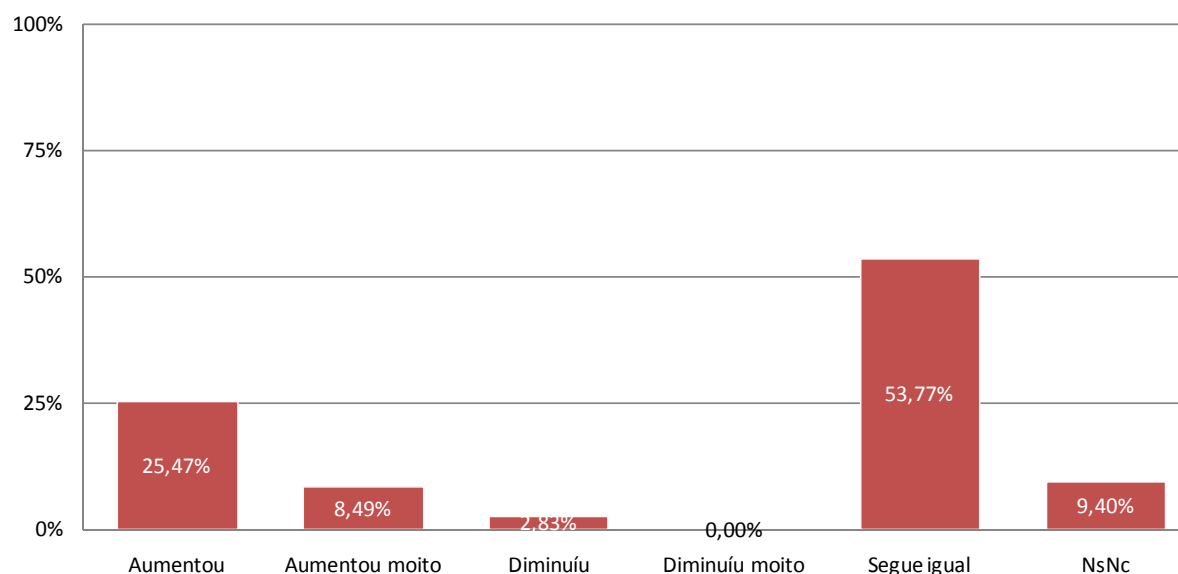


Gráfico 36. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Son maioría os que responderon que o galego ten vantaxes no posto, o 62,26%, e só o 8,49% considera que ten desvantaxes. As principais vantaxes que presenta o galego para os postos son, na opinión dos enquisados/as, acadar unha mellor comunicación cos usuarios/as e darlles unha maior confianza. Entre os poucos que opinan que ten desvantaxes, os principais argumentos son as dificultades na escrita e a atención ás persoas e institucións non galegas.

Arredor da metade opina que o emprego do galego non aumentará nos próximos doce meses nin tampouco nos vindeiros cinco anos. Os que pensan que si aumentará expoñen como principal argumento que está a incrementarse a demanda desta lingua. Por outra banda, máis de nove de cada dez non empregan recursos ou axudas lingüísticas da Xunta de Galicia.

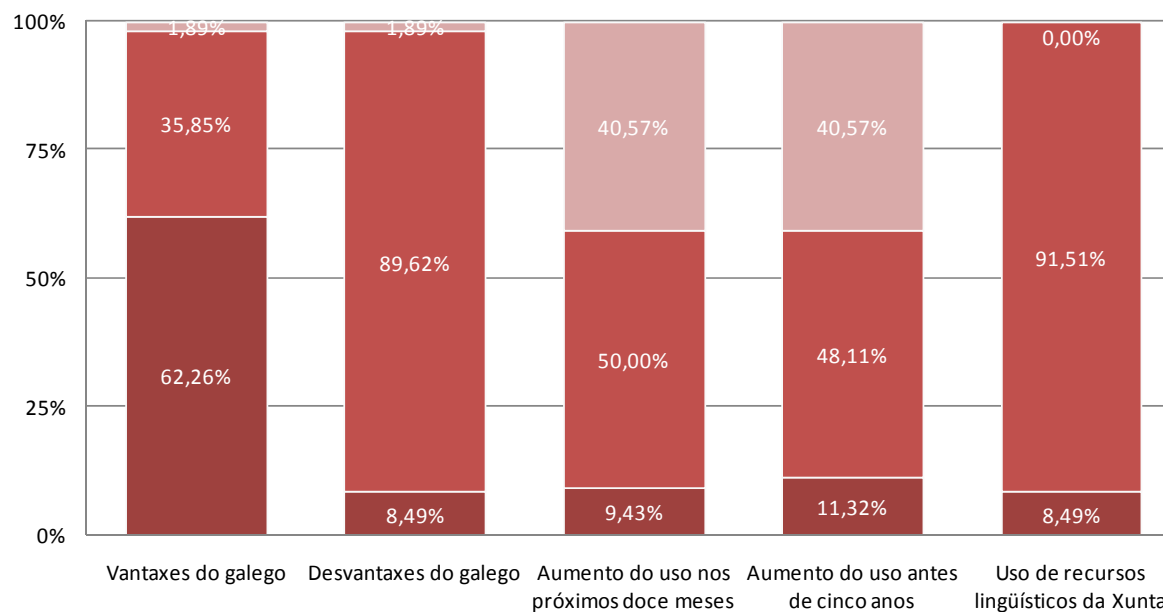


Gráfico 37. Opinións sobre o galego

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

Do 91,51% que non emprega nunca os recursos ou axudas lingüísticas da Xunta de Galicia, coñéceos só algo máis do 30% dos postos.

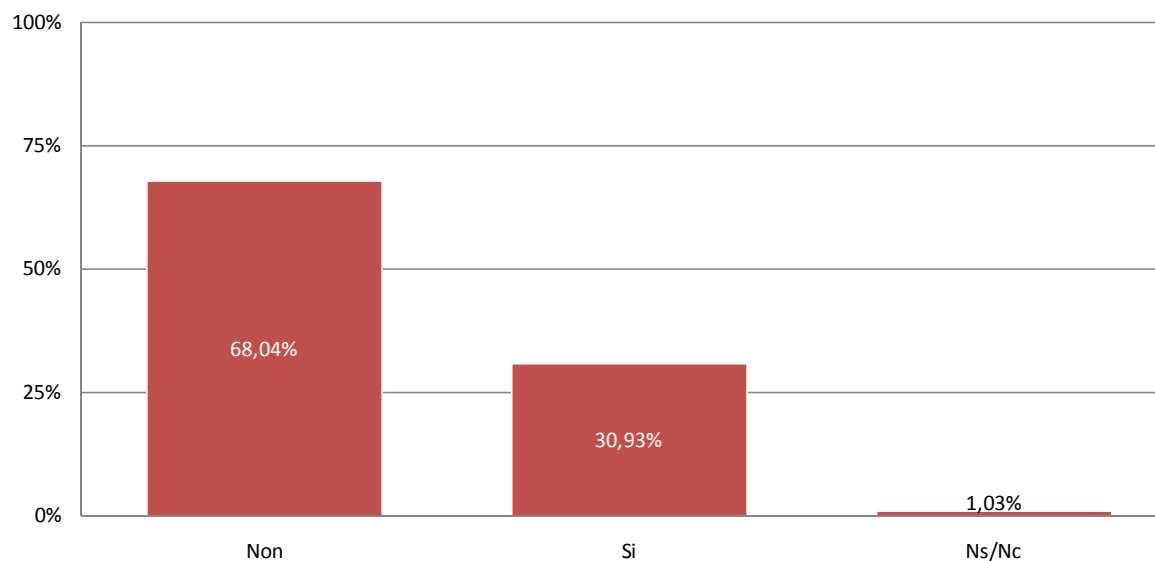


Gráfico 38. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta dispoñibles

Base: postos da Garda Civil de Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Un terzo dos postos da Garda Civil opina que o uso do galego no seu posto é normal e case tres de cada dez pensa que esta lingua se emprega bastante. Ademais, case unha cuarta parte cre que se utiliza moito. Tan só un 14,15% coída que se usa pouco o galego.

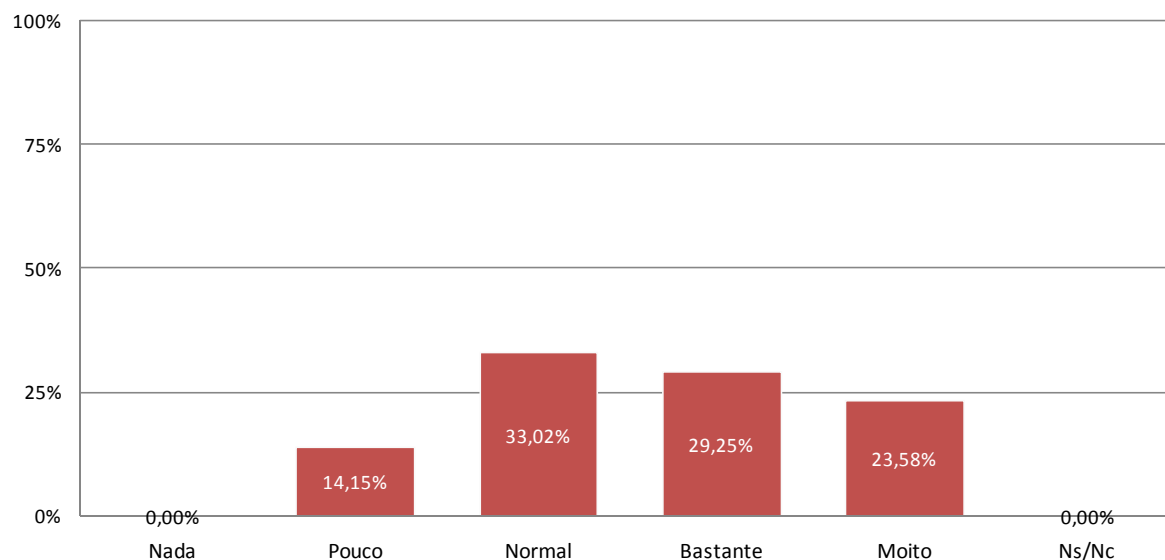
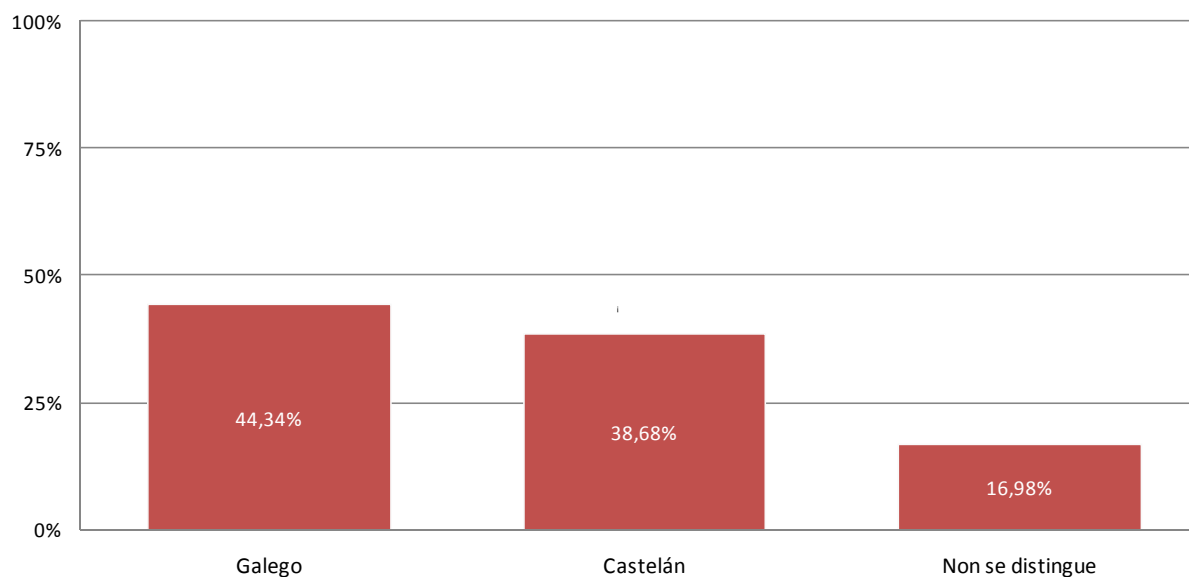


Gráfico 39. Uso do galego nos postos da Garda Civil

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Cando se realizou a enquisa aos postos da Garda Civil, o 44,34% respondeu o teléfono en galego, mentres que o 38,68% o fixo en castelán. No resto dos casos non se podía distinguir entre unha e outra lingua.

**Gráfico 40. Lingua de atención telefónica**

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Antes de comezar a realización da enquisa preguntouse pola lingua en que desexaban que se lle fixese. Case a metade escolleu o galego, mentres que só o 7,55% preferiu que lle realizasen as preguntas en castelán.

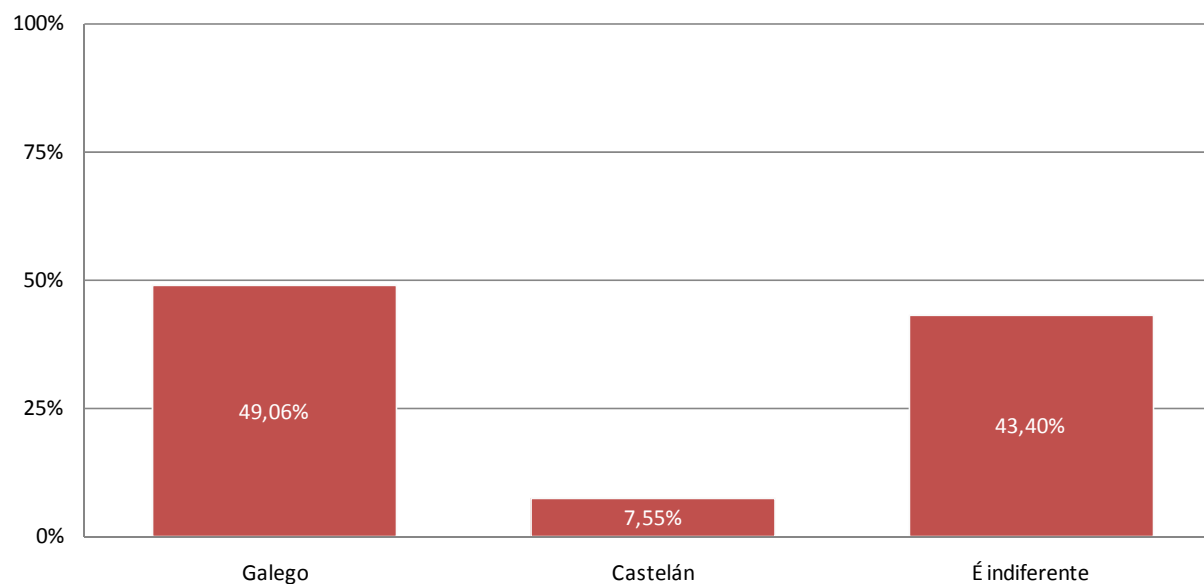


Gráfico 41. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.4.6 Competencias lingüísticas da Garda Civil

Sobre as carencias do persoal da Garda Civil nas destrezas lingüísticas, a necesidade na escrita foi a máis sinalada, cunha porcentaxe do 86,79%. Entender e ler, pola contra, son as dúas destrezas nas que existen mellores competencias nos postos, xa que as dúas, cun 6,60%, foron as respostas menos escollidas.

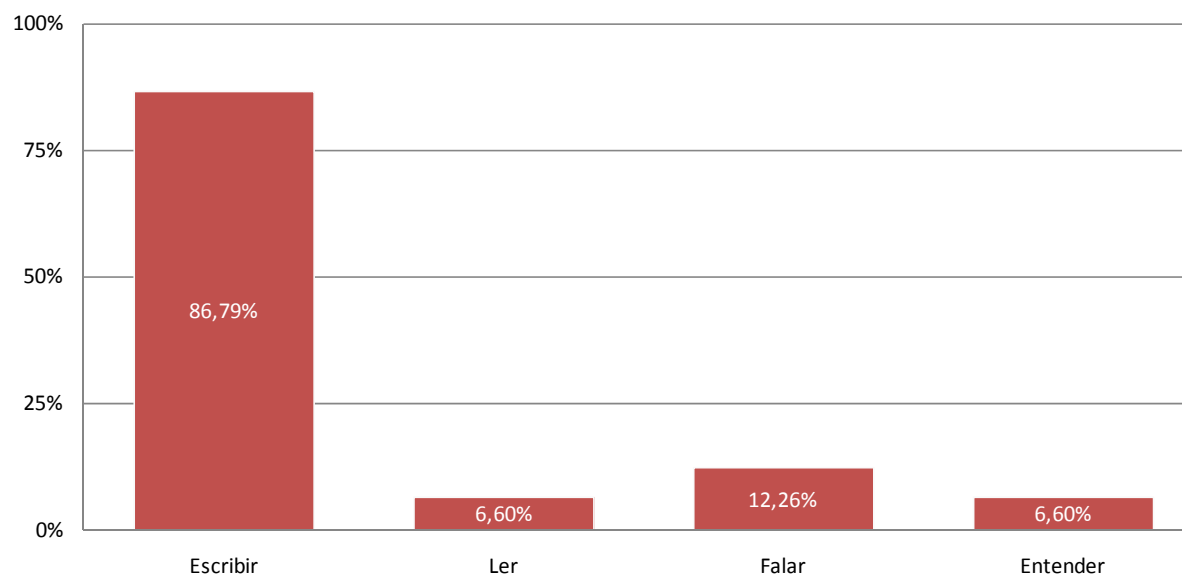


Gráfico 42. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Todo o persoal pertencente aos perfís 2 e 5 ten coñecementos lingüísticos axeitados de galego para o posto que ocupa, porcentaxe que se reduce ao 92,50% no perfil 3, ao 81,38% no perfil 1 e ao 65,40% no perfil 4. Como se pode comprobar, o grao de adecuación é moi elevado en todos os perfís, a excepción do cuarto.

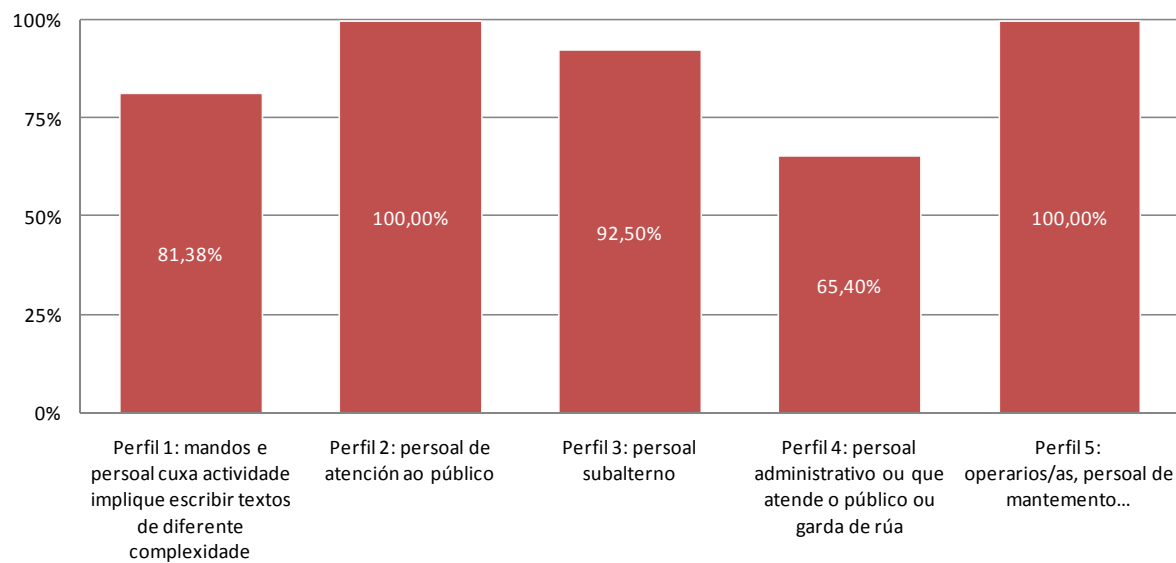


Gráfico 43. Persoal dos postos con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No 50% dos postos da Garda Civil houbo persoal pertencente aos perfís 2 e 3 que fixo formación en lingua galega. As porcentaxes, como se poden ver no gráfico, son inferiores no resto dos perfís, ata alcanzar un 20%, a cifra máis baixa, no perfil 5.

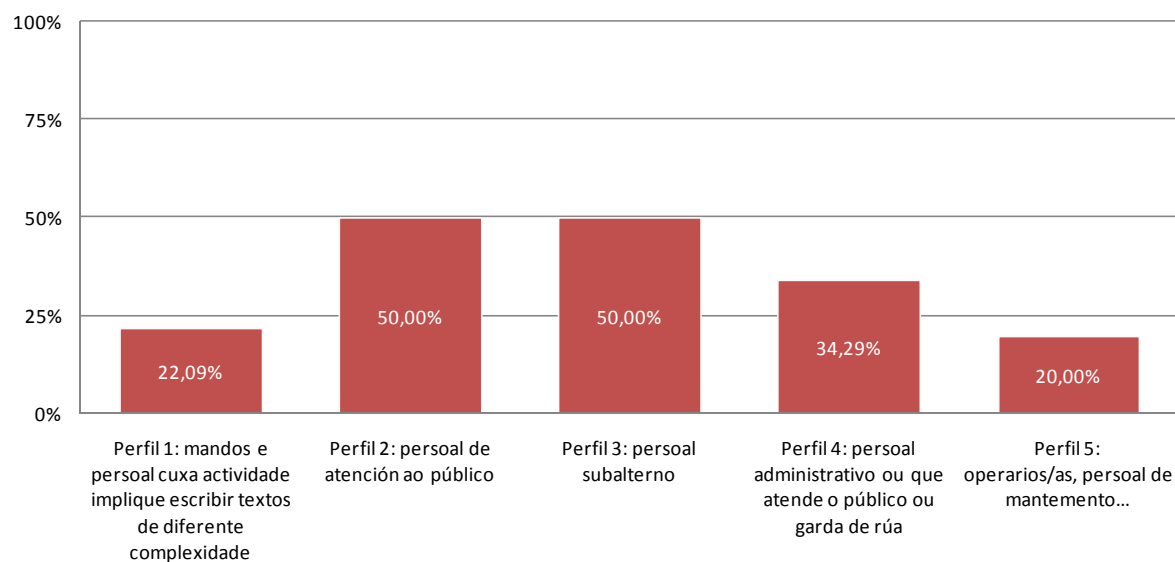


Gráfico 44. Persoal dos postos que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.4.7 Uso de linguas estranxeiras na Garda Civil

Na maior parte dos postos da Garda Civil de Galicia non se empregan linguas estranxeiras no traballo diario. Así, só o 16,98% destes usa algunha lingua diferente do galego e o castelán.



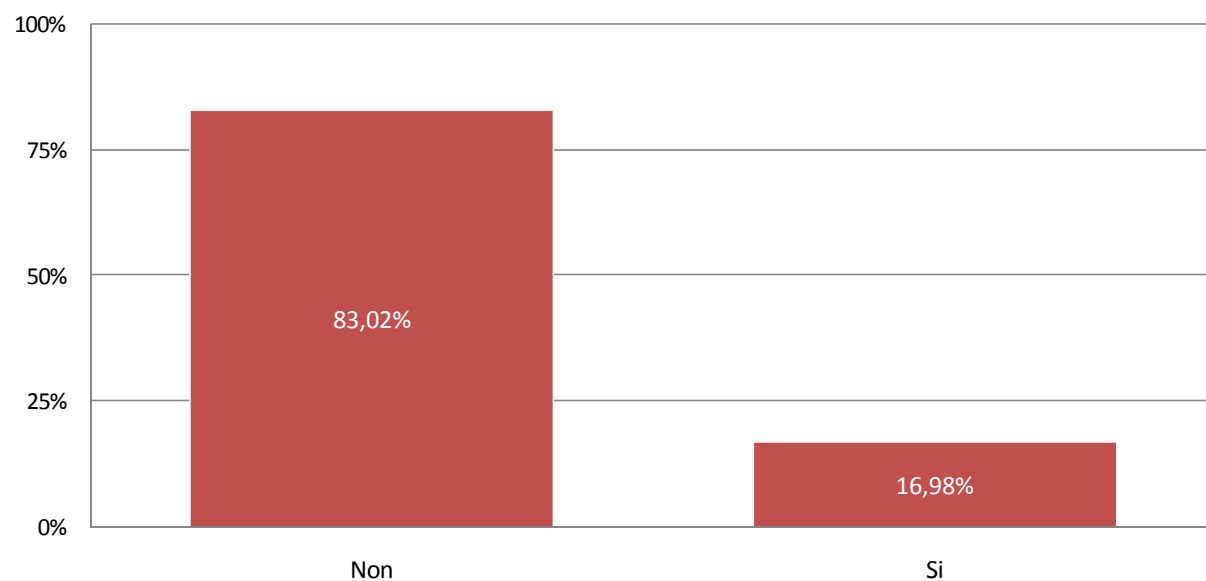


Gráfico 45. Uso de linguas estranxeiras

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Desa pequena porcentaxe de postos que emprega linguas estranxeiras, algo máis de catro de cada cinco usa o inglés, converténdose así no idioma estranxeiro máis utilizado. Séguelle o francés, empregado na metade destes postos. O portugués sitúase como terceira lingua estranxeira máis utilizada, con case un 40% de uso.

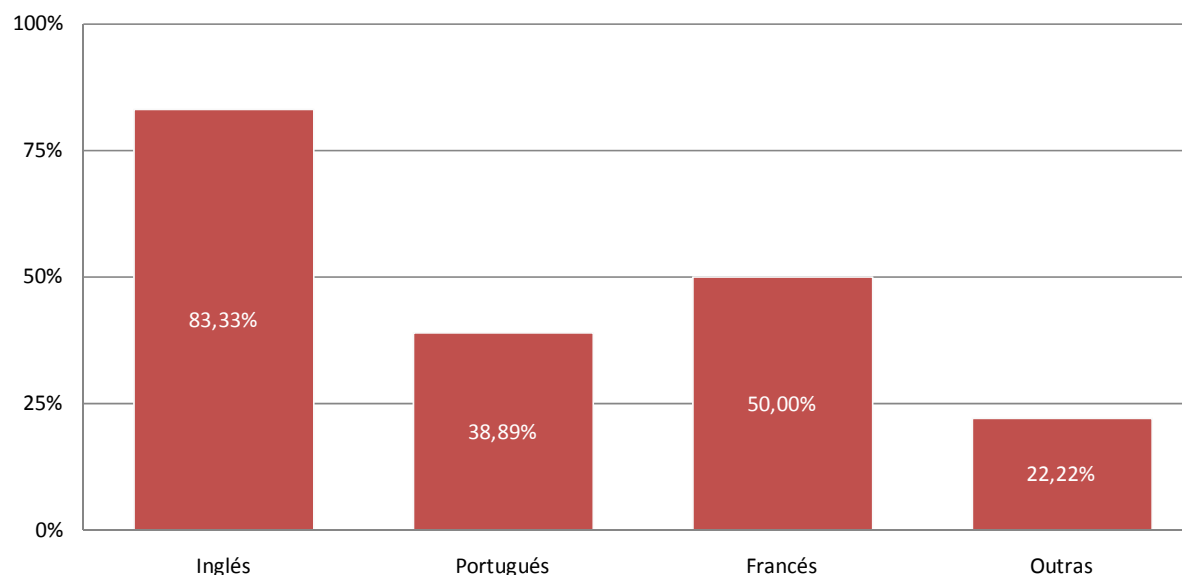


Gráfico 46. Linguas estranxeiras usadas nos postos da Garda Civil

Base: postos da Garda Civil de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.4.8 Índice de normalización lingüística da Garda Civil

O gráfico que aparece a continuación reflicte o INL dos postos da Garda Civil de Galicia, que é de 29,68. Trátase, polo tanto, dun índice bastante baixo que demostra que dificilmente poden ofrecer un bo servizo ao público en lingua galega.

Se analizamos as porcentaxes de normalización lingüística obtidas en cada factor, comezaremos pola máis elevada, a relativa á adecuación lingüística do persoal. O gráfico demostra que o 45,79% do persoal da Garda Civil ten os coñecementos lingüísticos axeitados ao seu posto de traballo. Aínda sendo unha porcentaxe baixa, supera a media da organización, que, como xa se comentou, é do 29,68%. Se lembramos os datos sobre competencias lingüísticas da Garda Civil, os datos sobre estas eran bastante positivos; mesmo viamos como en dous dos perfís, 2 e 5, había un 100% de adecuación e a porcentaxe máis baixa era do 65,40% para o perfil 4. O que explica que, a pesar destes bos resultados, a media sexa inferior ao 50% é a influencia doutros indicadores sobre este segundo factor.

O segundo factor no que se acada unha media maior é o 6, documentación e comunicacións internas, que é de 34,16. O escaso uso do galego a nivel escrito que xa se comentou anteriormente explicaría este resultado. Só as comunicacións orais, nas que a porcentaxe de emprego da lingua galega é superior á do castelán, axudan a que a media neste segundo factor sexa un pouco máis alta do esperable.

En terceiro lugar, temos o factor 5, comunicacións exteriores, que ofrecen unha análise moi semellante á do factor 6, pois como acontecía no caso deste, os resultados explícanse pola baixa porcentaxe de utilización da lingua galega na escrita fronte ás comunicacións orais, nas que o seu emprego é bastante alto.

Xa por debaixo da media do 29,68 atópase o factor 1, imaxe e rotulación. Lembremos que nos indicadores relacionados coa imaxe corporativa da Garda Civil o castelán é a lingua predominante, mentres que a rotulación adoita ser bilingüe.

Tamén por debaixo da media está o factor 4, documentos de uso externo, nos que o castelán é a lingua predominante, o que explica que a media deste factor quede no 25,19.

Por último, o factor 3, criterios de uso lingüístico, cun valor de 15,42%, é no que se obteñen os peores resultados. Cómpre lembrar que a maioría dos postos carece destes criterios, non se incentiva a formación en galego, esta lingua non se adoita ter en conta na incorporación de persoal, en ningún posto contan con persoal dedicado a normalización lingüística e tampouco é frecuente a posta a disposición dos garda civís de ferramentas de apoio lingüístico, polo que os resultados en todos estes indicadores son bastante negativos para o galego.

Se temos en conta a clasificación das administracións segundo o grao de normalización lingüística establecida na metodoloxía, a Garda Civil posúe un índice baixo de normalización, inferior ao 50. Como as demais administracións que se atopan nesta situación, os postos obteñen os mellores resultados no factor 2, relacionado cos perfís lingüísticos, e acadan os peores nos factores 3 (criterios de uso lingüístico) e 4 (documentación de uso externo).

As explicacións para que este índice de normalización lingüística sexa tan baixo coinciden co comentado para a Axencia Tributaria. A principal razón está directamente relacionada co feito de ser un corpo de implantación nacional. A documentación que emite e os programas informáticos están en castelán e os intercambios de información fanse nesta lingua. Ademais, como se trata dunha administración estatal, a presenza de persoal de fóra de Galicia, principalmente entre os altos cargos, tamén inflúe no grao de utilización do galego e na adecuación lingüística do persoal.

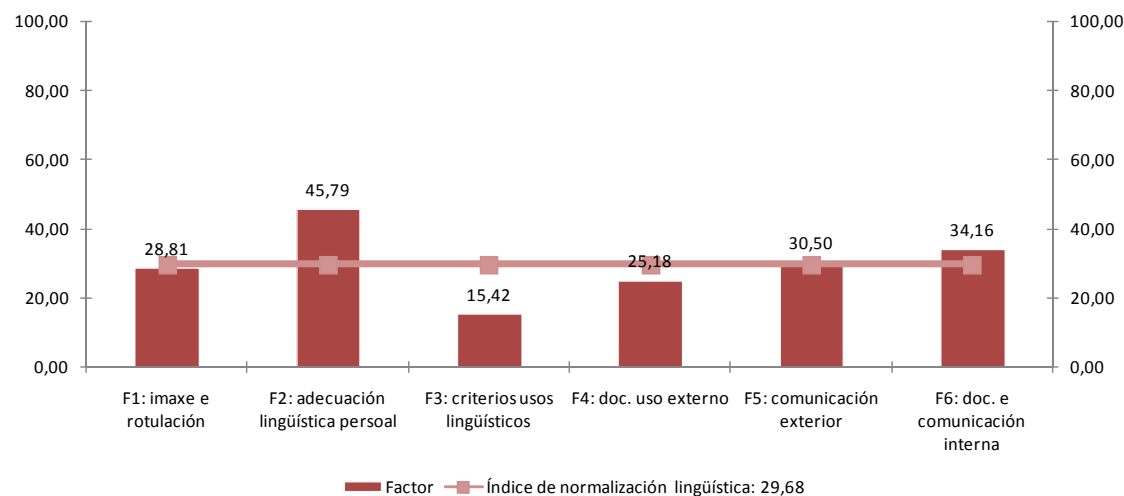


Gráfico 47. Índice de normalización lingüística da Garda Civil

Base: postos da Garda Civil de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.4.9 Conclusións

As principais conclusións que se poden extraer do dito sobre a situación lingüística nos postos da Garda Civil de Galicia son as seguintes:

- A nivel oral o galego é a lingua máis empregada en todos os postos, mentres que a nivel escrito a lingua maioritaria é o castelán. Esta situación dáse tanto a nivel interno como externo. No caso das comunicacións orais só atopamos unha excepción: as dos mandos superiores cos contactos exteriores ao posto.
- Na imaxe corporativa o castelán é a lingua predominante, mentres que a rotulación adoita ser bilingüe.
- A maioría dos postos carece de normas e criterios de uso lingüístico.
- Dos poucos postos que si teñen normas, o máis frecuente é que se adapten á lingua do interlocutor/a. A nivel escrito, as normas de calidade lingüística aplícanse en todos os textos.
- Maioritariamente os postos non incentivan a formación en galego. Dos poucos que si o fan, o máis habitual é que permitan facela en horario laboral. Así mesmo, é infrecuente o uso de ferramentas lingüísticas.
- Na maior parte dos postos detéctanse necesidades de formación. As principais carencias afectan a escrita.
- Considérase como recurso máis útil a realización de cursos de galego; no entanto, non é o máis empregado, xa que son os modelos de documentos en galego a ferramenta que máis se usa nos postos.

- A opinión máis xeneralizada é que a situación do galego nos postos non variou e ademais, maioritariamente, crese que non aumentará o seu emprego nun futuro. Tamén son maioría os que opinan que o uso do galego supón vantaxes.
- Case ningún posto da Garda Civil utiliza os recursos e as axudas lingüísticas que proporciona a Xunta de Galicia.
- A maioría do persoal conta cunha adecuación lingüística aceptable para o posto que ocupa, aínda que existen deficiencias na expresión escrita do galego.
- Quizais derivado da conclusión anterior, a maior parte do persoal non realizou formación en lingua galega.
- Pódese dicir que o emprego de linguas estranxeiras nos postos da Garda Civil de Galicia é escaso. Nos poucos que si usan outros idiomas diferentes do galego ou do castelán, o inglés é o máis utilizado, seguido do francés e o portugués.
- O INL da Garda Civil está por debaixo do 50%, xa que só alcanza o 29,68% e polo tanto posúe un grao moi baixo de normalización lingüística. Este corpo conta cunha porcentaxe considerable de persoal capacitado para o emprego do galego en función do posto que ocupa, pero, na práctica, o emprego desta lingua é escaso, principalmente na escrita.

=
lingua
galega

Situación da lingua galega na sociedade



Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Admón. Xeral do Estado
Policía Nacional

4.5 Policía Nacional

4.5.1 Introducción

O Corpo Nacional de Policía depende do Ministerio do Interior e conta con efectivos en Galicia. Caracterízase por ser un corpo urbano, a diferenza doutros. Do mesmo xeito cá Garda Civil, os axentes do Corpo Nacional de Policía teñen contacto coa cidadanía galega, en diferentes ámbitos. Desde as cuestións de seguridade cidadá, á policía científica, pasando pola expedición de DNI e pasaportes, todas as persoas temos, con maior ou menor frecuencia, algunha relación con este corpo.

Polo tanto, o uso que das linguas fagan os profesionais deste corpo son fundamentais para as propias linguas, os cidadáns e o mantemento da diversidade lingüística de España. Así pois, e no caso que nos atinxe, o feito de o galego estar presente entre os traballadores/as deste corpo contribuirá, sen dúbida ningunha, á extensión de ámbitos de uso desta lingua, ao fortalecemento do galego como vehículo de expresión en todos os niveis, ademais de a un maior achegamento dos policías á cidadanía galegofalante. A observación feita na Policía Nacional conduciranos a conclusións que serán de utilidade para o mellor coñecemento da realidade lingüística e para a conseguinte adopción de medidas en caso de considerarse necesario.

4.5.2 Metodoloxía

O universo sometido a estudo estivo constituído polas **doce comisarías da Policía Nacional** presentes en Galicia, que, a diferenza da Garda Civil, se sitúan nas cidades e grandes vilas de Galicia.

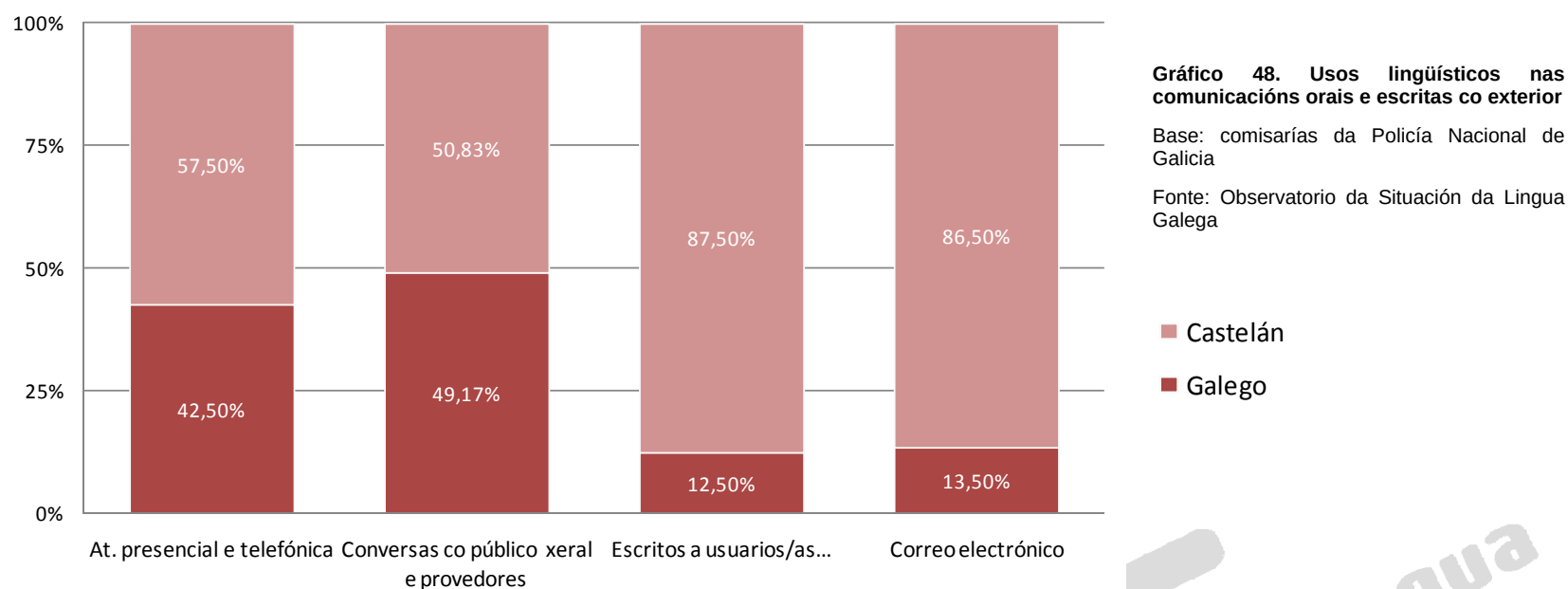
Para a realización do traballo de campo cuantitativo a unidade de mostraxe foron as comisarías con número de **teléfono fixo**, seguindo o protocolo metodolóxico establecido. A **mostra** estivo formada polas **doce comisarías**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 0,0%**.

O traballo de campo realizouse telefonicamente entre o 7 e o 22 de xuño de 2007. A enquisa respondérona maioritariamente os inspectores ou inspectores xefe das comisarías da Policía Nacional.

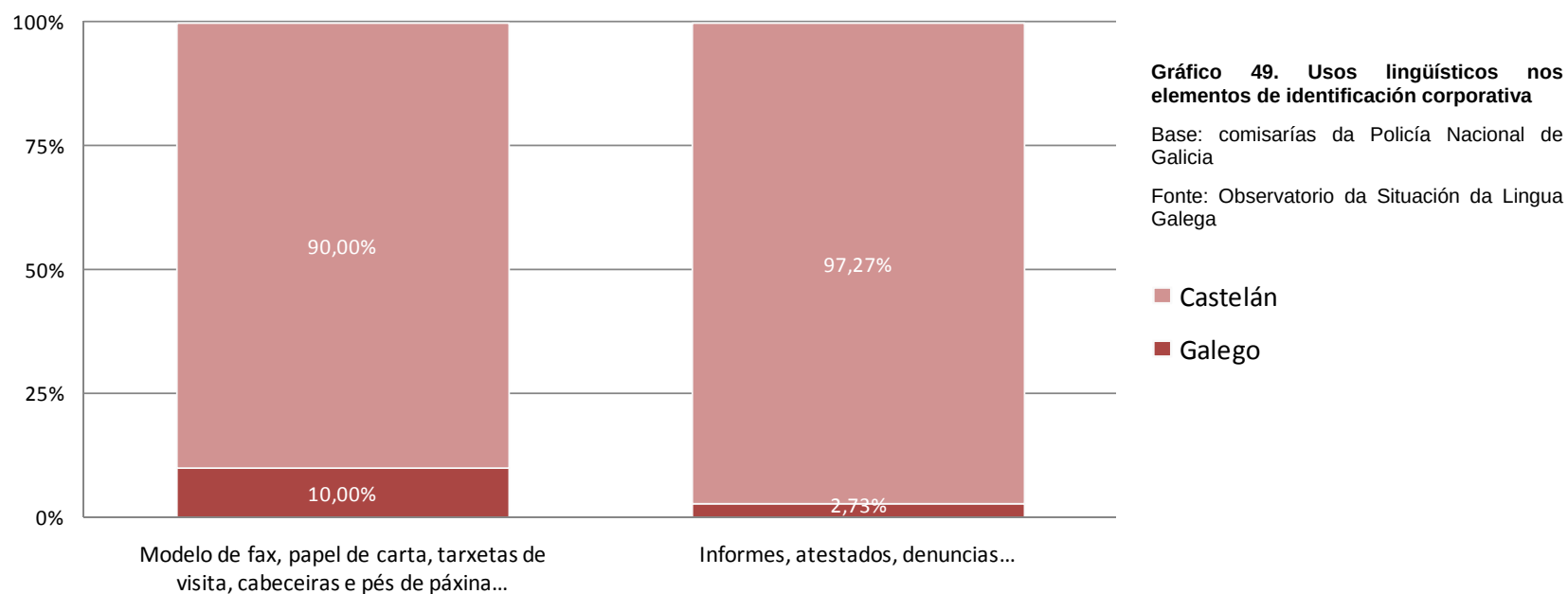
4.5.3 Usos lingüísticos da Policía Nacional

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

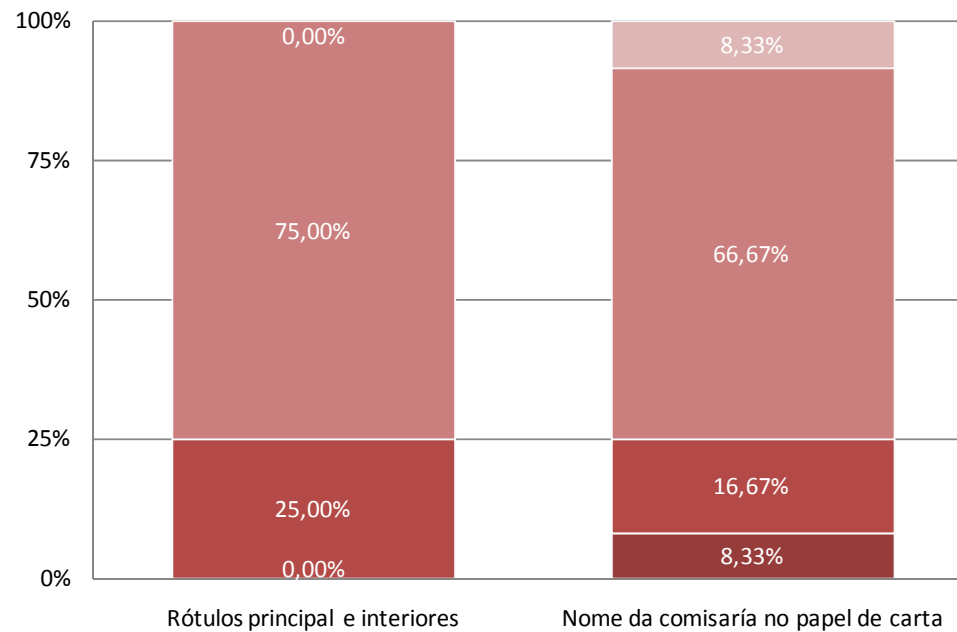
Neste primeiro gráfico podemos apreciar como o castelán é a lingua de uso maioritario a nivel oral e escrito, aínda que con diferenzas significativas. Se na escrita o emprego do galego é minoritario, pois apenas pasa do 10% nos correos electrónicos e nas comunicacións a usuarios/as, provedores ou institucións, oralmente alcanza case o 50% das conversas co público e cos provedores e o 42,50% na atención presencial e telefónica.



O castelán é a lingua empregada maioritariamente na identificación corporativa da Policía Nacional en Galicia. O seu uso acada o 97,27% nos documentos policiais do tipo informes, atestados, denuncias... Por outra banda, o galego só está presente no 10% dos modelos de fax, no papel de carta, nas tarxetas de visita, nas cabeceiras e pés de páxina...



Nos rótulos principal e interiores tres de cada catro comisarías empregan só castelán e só nunha de cada catro estes son bilingües. En canto ao nome da comisaría empregado no papel de carta, o castelán é aquí tamén a lingua máis empregada, no 66,67% destas. O 16,67% pono nas dúas linguas e só unha comisaría utiliza o galego.



B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna o castelán ten unha presenza case exclusiva, que chega ao 100% nas aplicacións informáticas de uso máis habitual e nos materiais dos cursos de formación. O galego só está presente no 3,75% das circulares, directrices e notas internas.

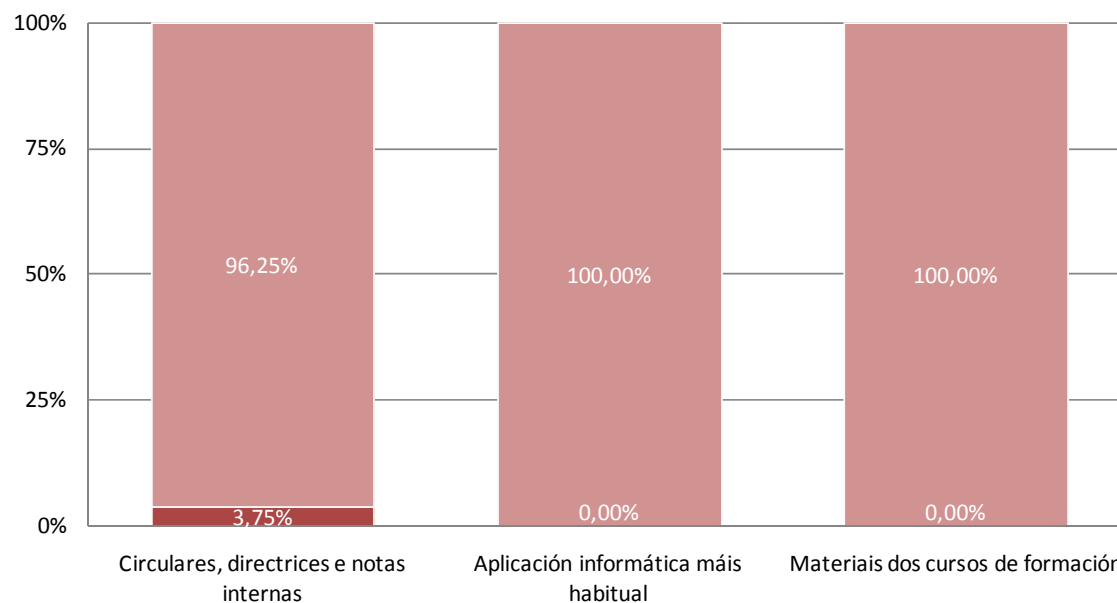


Gráfico 51. Usos lingüísticos na documentación interna

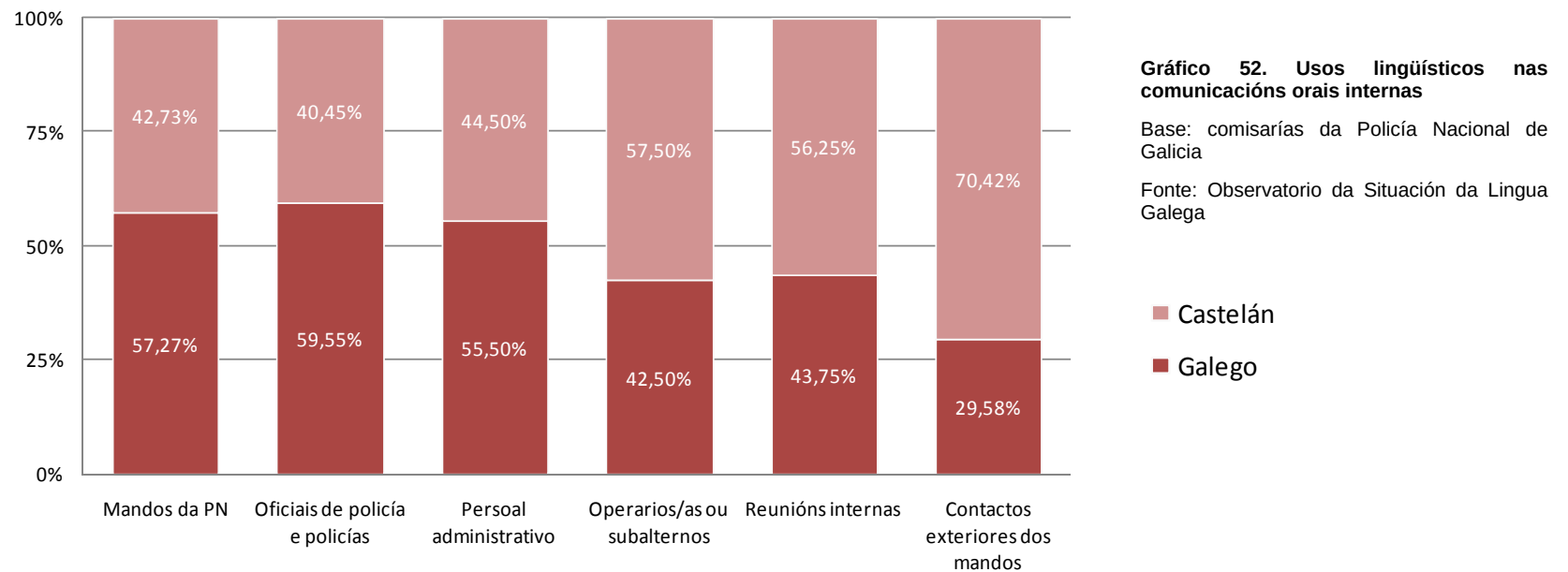
Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

A nivel oral, a situación para o galego mellora considerablemente, xa que máis da metade das comunicacións orais dos mandos, dos oficiais, dos policías e do persoal administrativo se fai nesta lingua. O seu emprego descende entre os operarios/as e subalternos (42,5%), nas reunións internas (43,75%) e, sobre todo, nos contactos exteriores dos mandos cos medios de comunicación, con outras administracións, etc., nos que apenas chega ao 30%.



4.5.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Policía Nacional

Ningunha das comisaría enquisadas da Policía Nacional en Galicia posúe criterios, regras ou normas prácticas que especifiquen que lingua usar nin na atención oral ao público, nin nas comunicacións escritas, nin cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua, nin na calidade lingüística dos textos que emiten.

Na maioría das comisaría de Policía non se contrata directamente persoal, polo que a resposta maioritaria nesta pregunta foi un “non procede/non contrata”. Só nunha delas o coñecemento do galego é un criterio que se ten en conta na selección de persoal e valórase como un mérito e non como un requisito.

En dous terzos delas non existen incentivos ou apoios para a formación en galego do persoal que carece de coñecementos axeitados nesta lingua. No entanto, en nove de cada dez puxeron á disposición do persoal ferramentas lingüísticas como dicionarios, tradutores, correctores... Por outra banda, en ningunha contan con persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística.

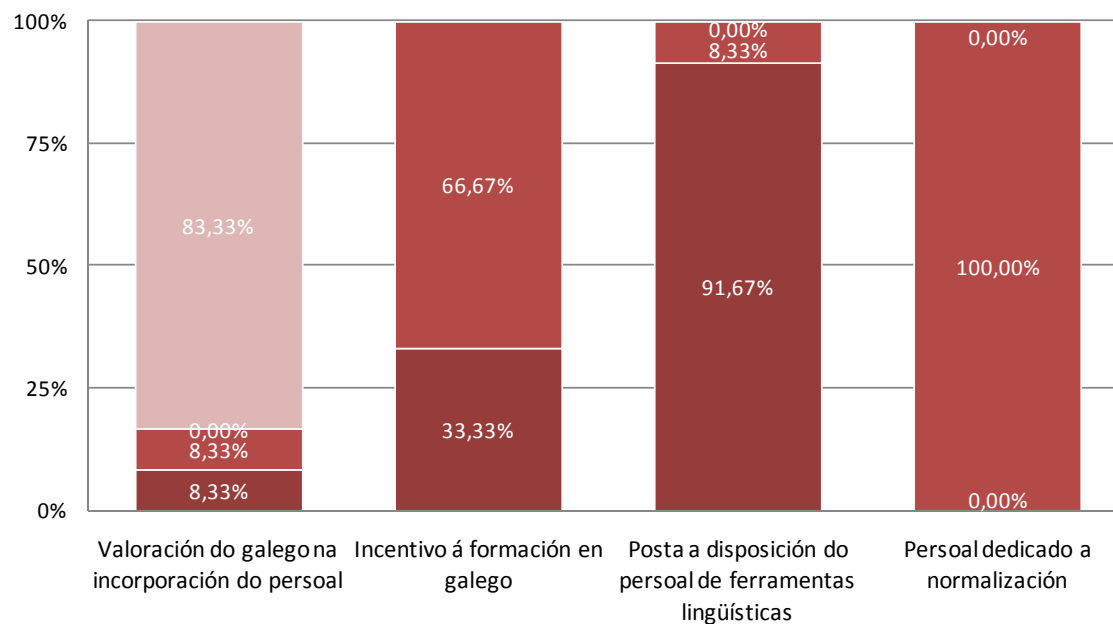


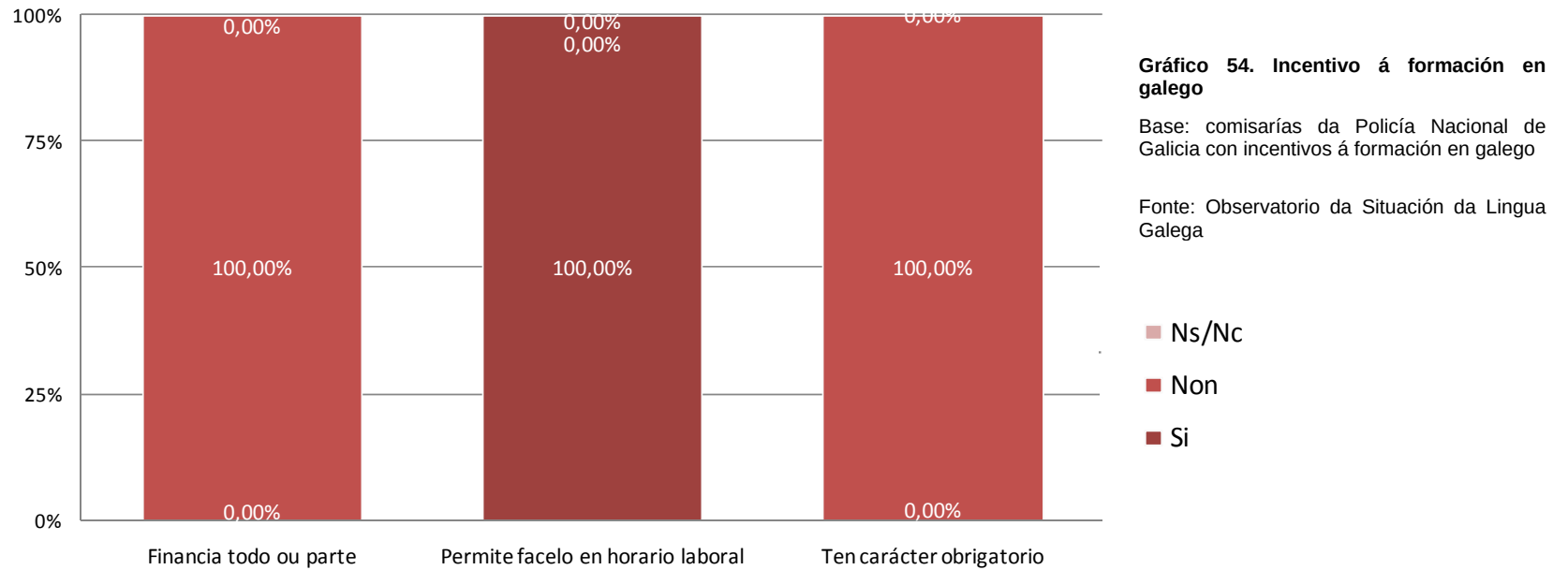
Gráfico 53. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego, de ferramentas lingüísticas e de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non procede
- Ns/Nc
- Non
- Si

Dese terzo de comisarías que si dan incentivos á formación en galego para o persoal que non ten coñecementos axeitados desta lingua, en ningunha esta formación se financia nin tampouco ten carácter obrigatorio. Pola contra, en todas permiten facelo en horario laboral.



4.5.5 Actitudes e opinións lingüísticas na Policía Nacional

A actividade que se considera máis necesaria para promover o uso do galego nas comisarías da Policía Nacional é a motivación e o apoio ao persoal, elixida por dúas de cada cinco. En segundo lugar, sitúase o emprego de ferramentas lingüísticas, opción escollida por un terzo das comisarías. Unha de cada catro considerou máis necesarios o apoio en servizos lingüísticos e a formación. Ningunha elixiu o establecemento e a execución dun plan de accións de apoio.



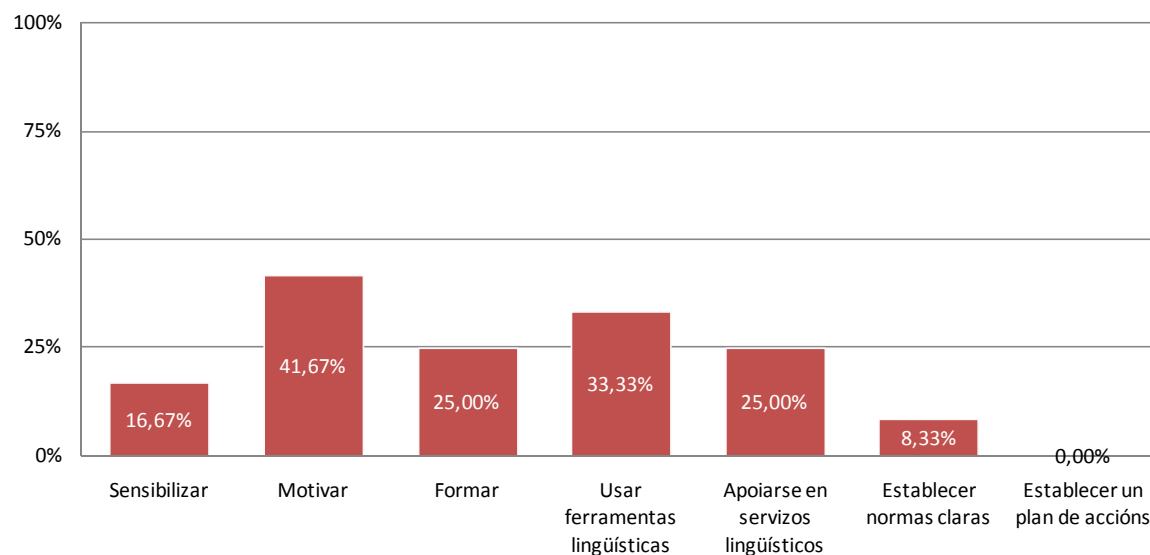


Gráfico 55. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Os cursos de galego son considerados os recursos lingüísticos máis eficaces por nove de cada dez comisarías de policía. Séguenos os dicionarios, escollidos polo 83,33% e os correctores ortográficos, polo 75%. Os sinalados como menos útiles son os programas informáticos, elixidos por un terzo das comisarías.

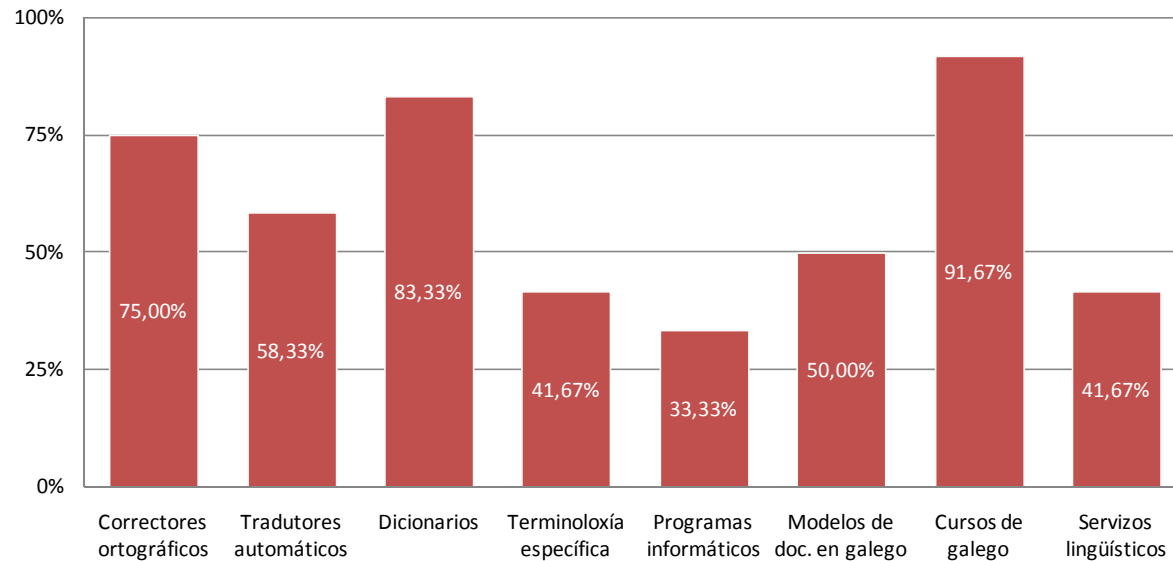


Gráfico 56. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Malia as opinións expresadas no gráfico anterior, o seguinte mostra que, na práctica, o recurso máis empregado é o modelo de documento en galego, cunha porcentaxe do 66,67%. Ségueno, pola seguinte orde, os dicionarios, cun 60%, os correctores ortográficos, cunha porcentaxe do 55,56% e os tradutores automáticos, con case un 43%. En última posición sitúanse os cursos de galego, cun 36,36%. Pola contra, ningunha comisaría afirma usar terminoloxía en galego específica do seu ámbito, nin programas informáticos en galego nin servizos lingüísticos, o que dá idea das necesidades existentes en canto a recursos lingüísticos.

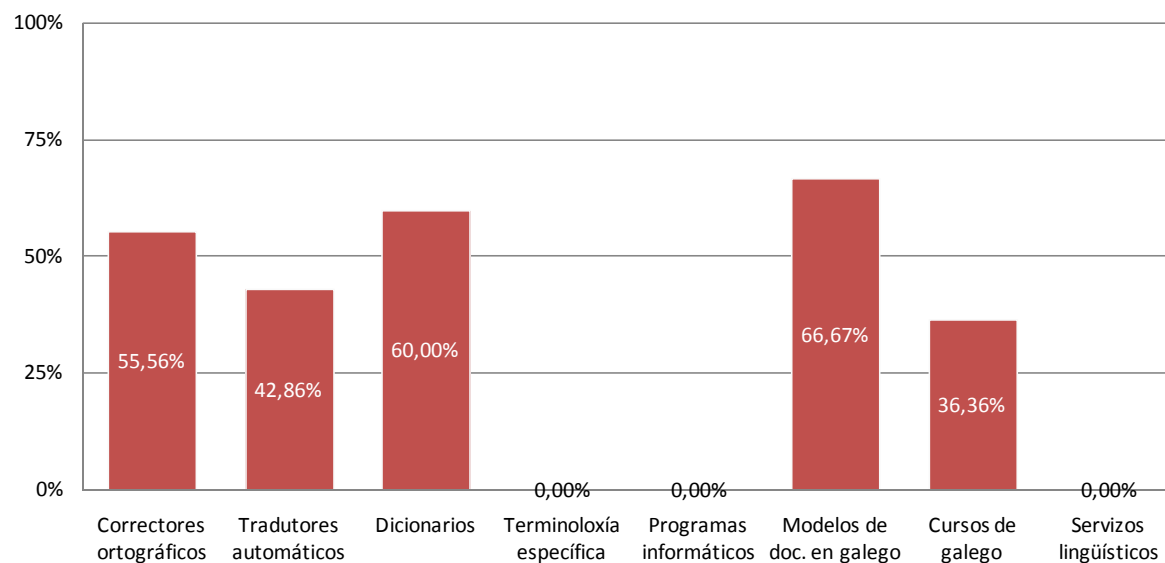


Gráfico 57. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

A opinión maioritaria, expresada por case tres de cada cinco comisarías, é que o emprego do galego continúa igual. Un terzo considera que aumentou e unha delas que diminuíu o seu uso. Entre as que opinan que aumentou dan como razón principal o interese crecente polo uso desta lingua.

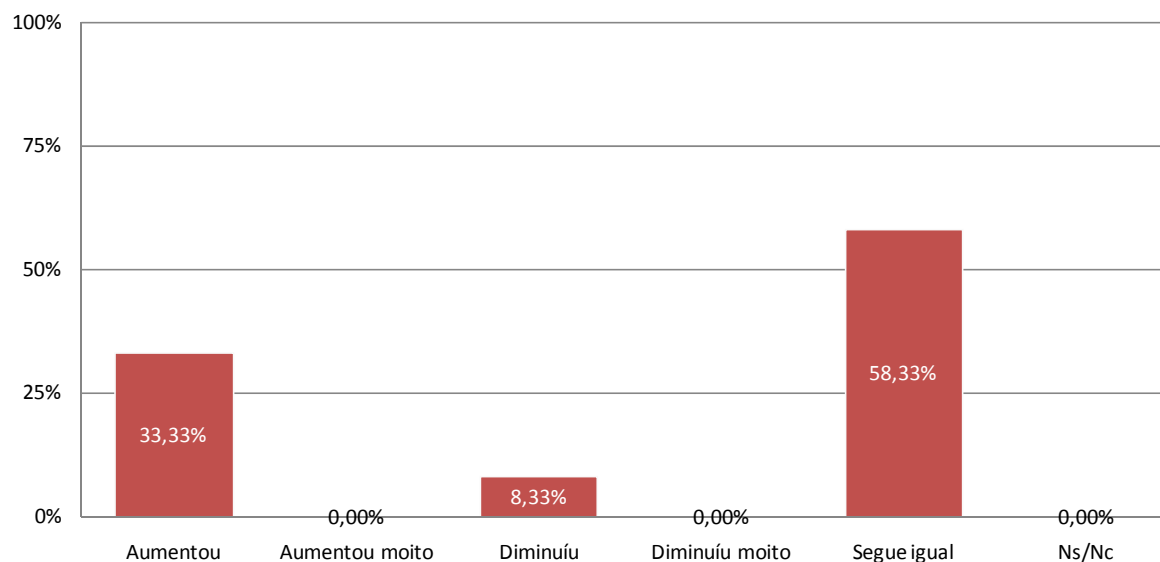


Gráfico 58. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En case tres de cada cinco comisarías enquisadas opínase que o uso do galego supón vantaxes, mentres que en ningunha se contestou que tivese desvantaxes. A principal vantaxe que perciben é que posibilita unha mellor comunicación coa cidadanía.

Nun terzo delas pénsase que o seu emprego vai aumentar nos próximos doce meses, fronte ao 58,33% das comisarías que cre que se incrementará antes de cinco anos. Os principais argumentos que se expoñen para xustificalo son a existencia dunha maior concienciación, interese e demanda na sociedade.

A mesma porcentaxe de comisarías, o 58,33%, é a que usa recursos lingüísticos da Xunta de Galicia.



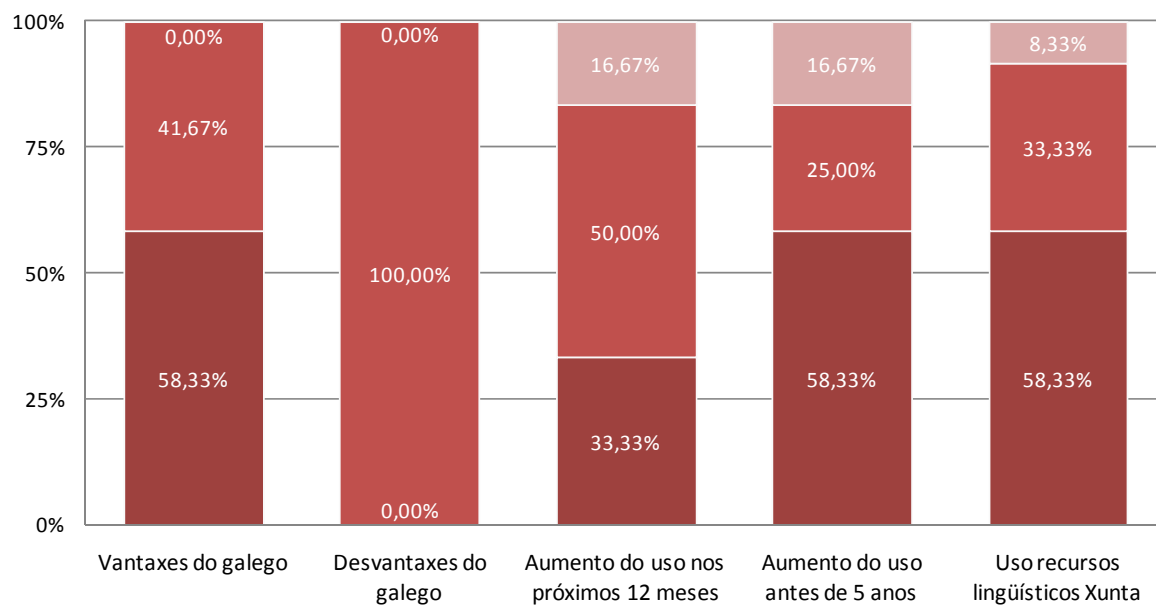


Gráfico 59. Opinión sobre o galego

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Ns/Nc

Non

Si

Se o 33,33% das comisarías non emprega recursos nin axudas lingüísticas da Xunta de Galicia, destas só os coñece unha cuarta parte.

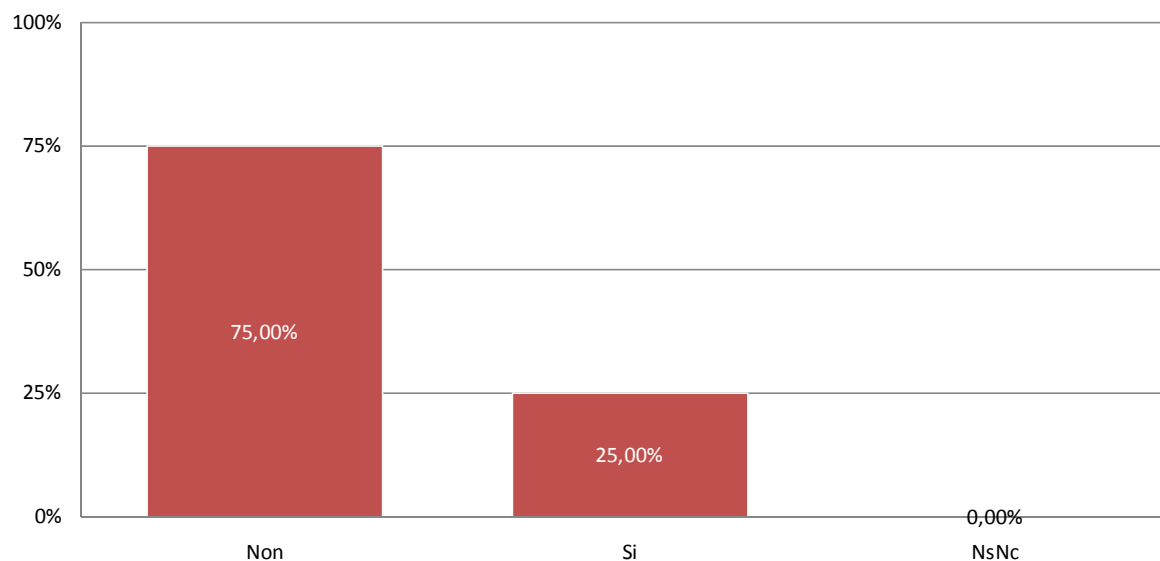


Gráfico 60. Coñecemento dos recursos lingüísticos dispoñibles da Xunta

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Non

■ Si

Polo que respecta ao uso do galego nas comisarías, o 66,67% pensa que o emprego do galego na súa comisaría é normal, mentres que para unha cuarta parte se usa bastante. Só para unha delas se utiliza pouco.

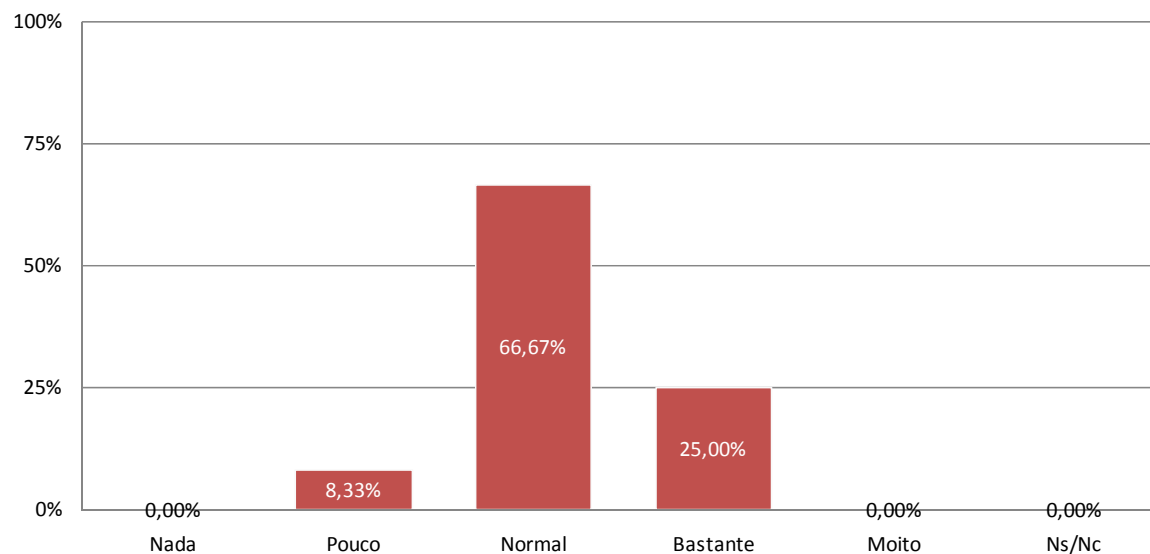
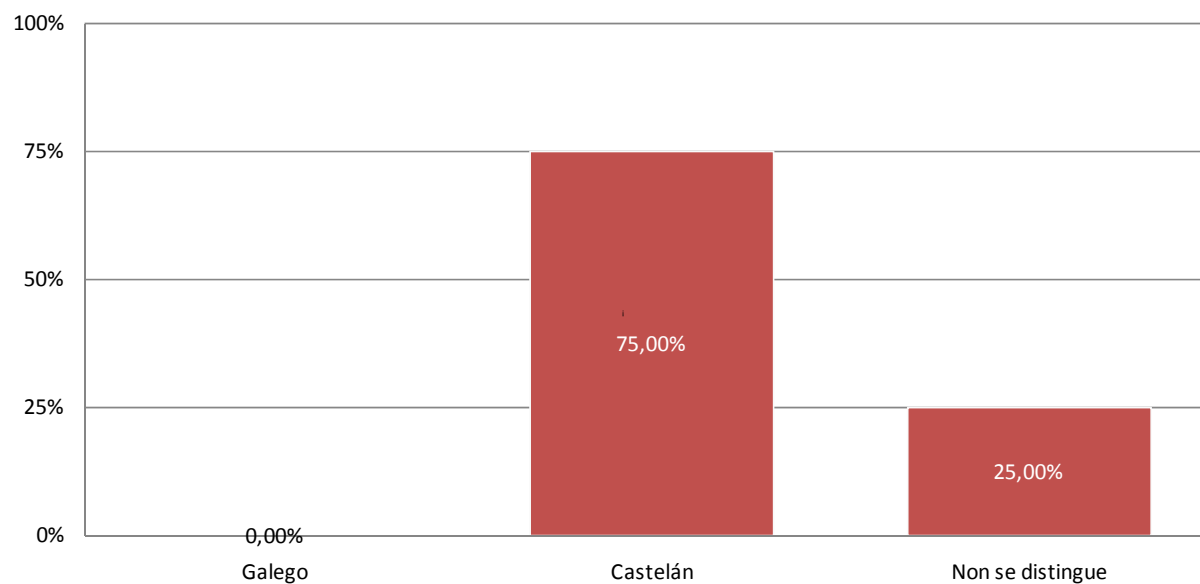


Gráfico 61. Uso do galego nas comisarías da Policía Nacional

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En tres cuartas partes das comisarías enquisadas responderon o teléfono en castelán cando se chamou para realizar o cuestionario. Nas restantes, non se distinguía entre as dúas linguas.

**Gráfico 62. Lingua de atención telefónica**

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Case o 60% das comisarías elixiu o galego como lingua para que lle realizasen a enquisa e ningunha o castelán. As demais mostráronse indiferentes.

= lingua galega

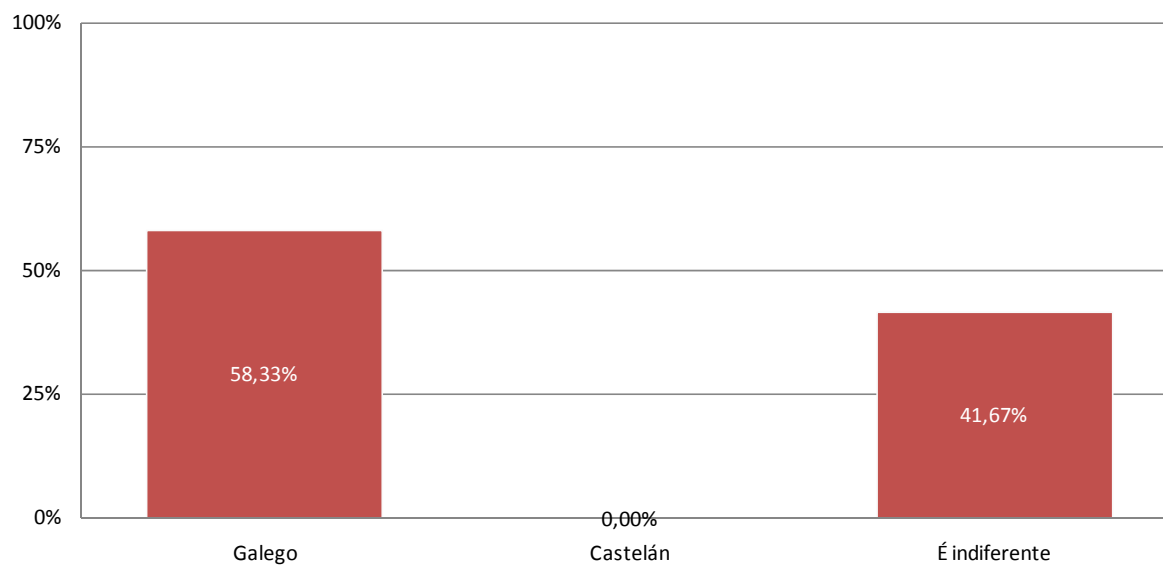


Gráfico 63. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.5.6 Competencias lingüísticas da Policía Nacional

Sobre as necesidades en materia de competencias lingüísticas, máis do 80% das comisarías considera que existen carencias na escrita. Unha delas elixiu a fala como competencia na que detectan máis necesidades. Ningunha comisaría percibe carencias na lectura nin na comprensión do galego.

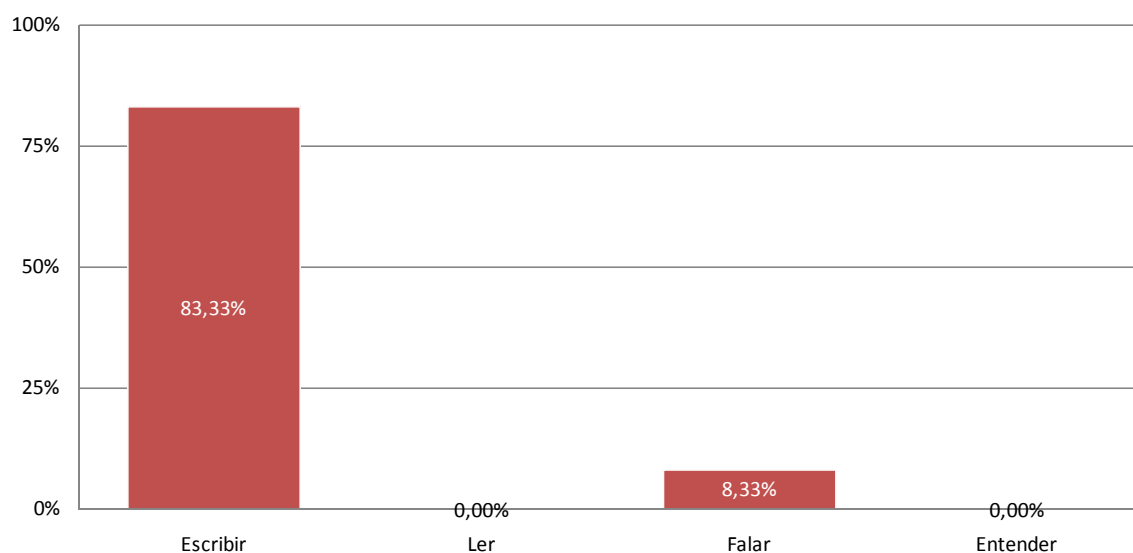


Gráfico 64. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas

Base: comisaría da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Todo o persoal pertencente aos perfís 3 e 5 posúe coñecementos axeitados de galego para o posto que desempeña. No perfil 2, a porcentaxe é tamén moi elevada, xa que acada o 88,33% no conxunto das doce comisaría. Pola contra, no caso dos perfís 4 e 1 non chegan nin ao 50% e quedan no 45,91% e no 27,63%, respectivamente, colectivos principais e maioritarios nesta forza de seguridade.

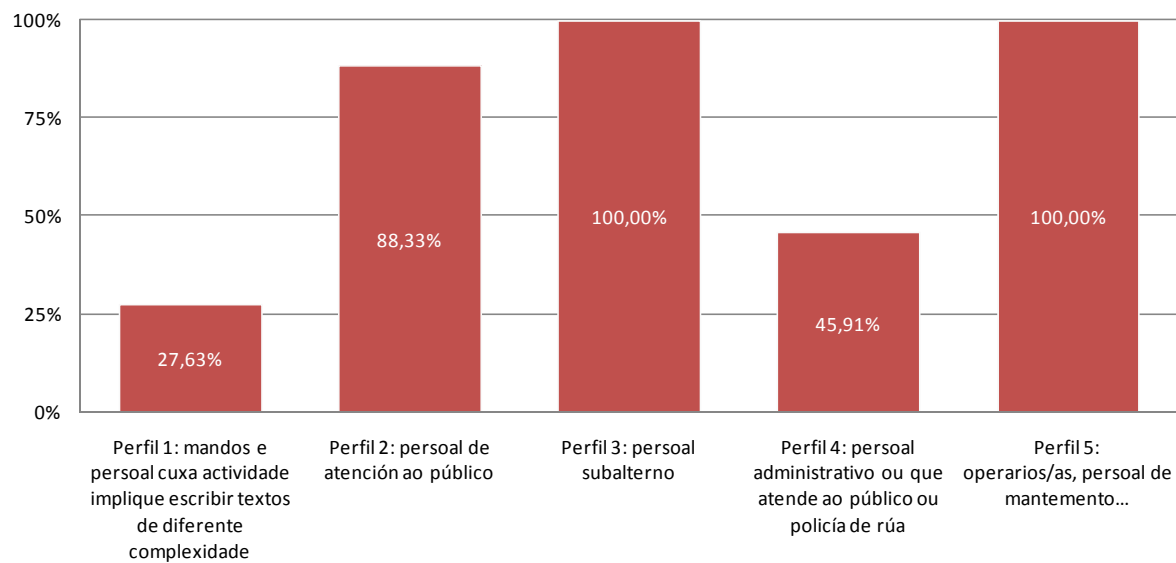


Gráfico 65. Persoal das comisarías con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nun terzo das comisarías da Policía Nacional houbo persoal dos perfís 2 e 4 que fixo formación de galego no último ano. No caso do perfil 1, a porcentaxe acada o 27,27%.

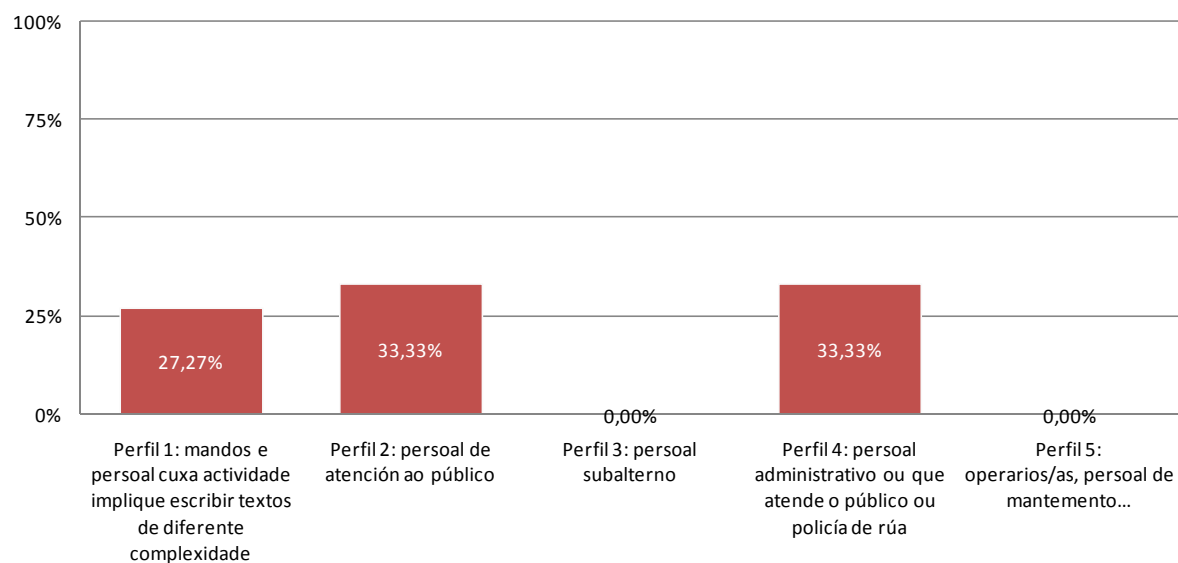


Gráfico 66. Persoal das comisarías que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.5.7 Uso de linguas estranxeiras na Policía Nacional

Polo que respecta ao uso de linguas estranxeiras na Policía Nacional, no 58,33% das comisarías non se emprega lingua estranxeira ningunha, fronte ao 41,67% que si o fai.



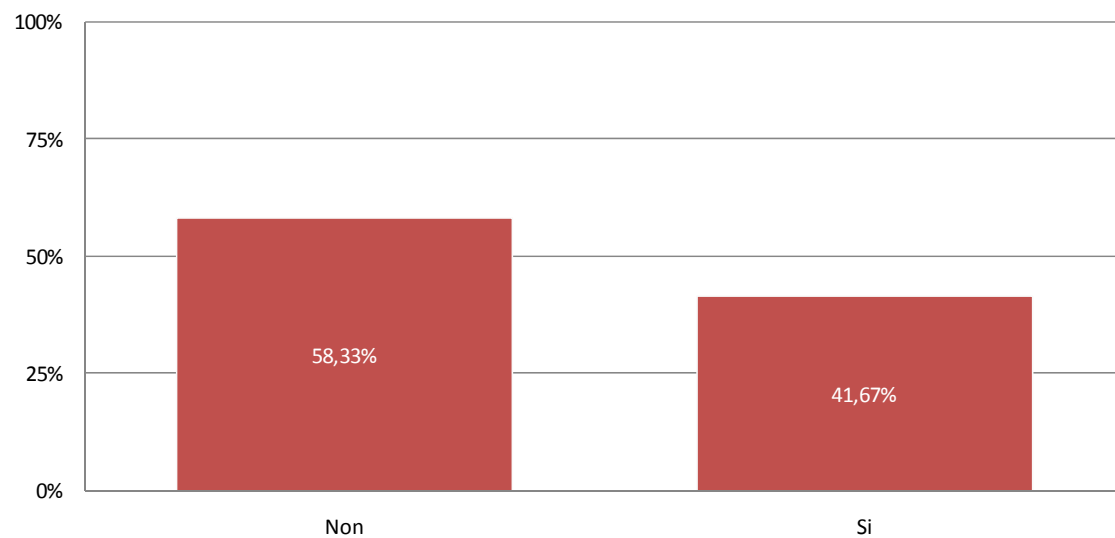


Gráfico 67. Uso de linguas estranxeiras

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Do 41,67% das comisarías que si emprega linguas estranxeiras, todas utilizan o inglés. Catro de cada dez usan o francés e unha quinta parte o portugués. O 80% afirmou utilizar así mesmo outras linguas.

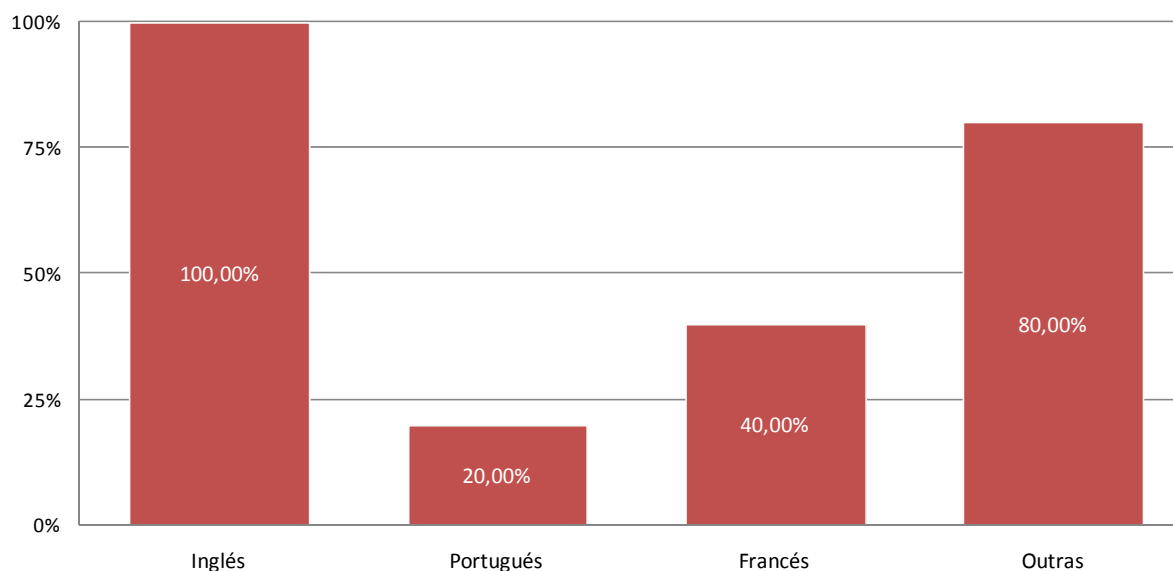


Gráfico 68. Linguas estranxeiras usadas nas comisarías de policía

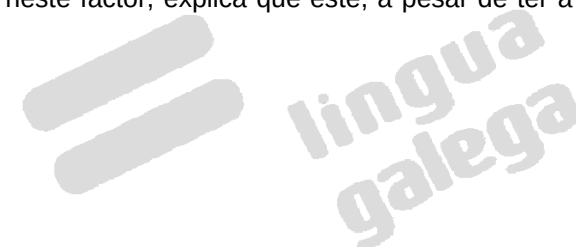
Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.5.8 Índice de normalización lingüística da Policía Nacional

No seguinte gráfico pódense ver os resultados obtidos no estudo dos factores e os indicadores sobre a situación do galego nas comisarías da Policía Nacional de Galicia. A primeira valoración que se pode facer é que neste corpo de seguridade o INL é moi baixo, tan só do 25,9%, o que mostra que a lingua galega non vive unha moi boa situación.

Comezando polo factor coa media máis elevada (47,75), o referido á adecuación lingüística do persoal, lembremos que en dous dos perfís, o 3 e o 5, o 100% do persoal ten o nivel de coñecementos de galego axeitado ao posto que ocupa. No entanto, nos perfís 1 e 4 esta adecuación sitúase por debaixo do 50%. Este dato, unido á influencia doutros indicadores neste factor, explica que este, a pesar de ter a media máis alta, non alcanza tampouco uns bos resultados.



Na segunda posición atópase o factor 6. Lembremos que, a nivel interno, o castelán é a lingua predominante e, ás veces, case exclusiva na escrita. Oralmente a situación é algo diferente, pois o galego está nunha situación máis favorable, sobre todo entre o persoal pertencente a determinadas categorías, aínda que nalgúns postos tamén predomina o uso do castelán.

En terceiro lugar atopamos a media do factor 5, dedicado ás comunicacións exteriores. Nestas o castelán é a lingua predominante en todas elas, sobre todo nos escritos, xa que oralmente a situación do galego mellora, como vimos, sensiblemente.

O factor 1 xa se sitúa por debaixo da media do INL, con 23,38, porcentaxe que se explica polo escaso emprego do galego na imaxe corporativa, na rotulación...

Aínda é máis baixa a media obtida no factor 3, criterios de uso lingüístico, con 18,47. Cómpre non esquecer que os resultados nos indicadores asociados a este factor non foron moi positivos para o galego. Por unha banda, os incentivos á formación en galego non son frecuentes na Policía Nacional. Ademais, en ningunha delas existe persoal dedicado á normalización lingüística. Por último, ningunha comisaría posúe criterios ou normas prácticas que especifiquen que lingua usar segundo as circunstancias.

En último lugar sitúase o factor 4, cunha media de 12,56, pois nos documentos de maior difusión externa o castelán é a lingua predominante.

Segundo a clasificación das administracións de acordo co grao de normalización lingüística que se comentou na metodoloxía, a Policía Nacional en Galicia posúe un índice baixo de normalización, inferior a 50. Como o resto de administracións cun índice tan baixo, é no factor 2 no que as comisarías obteñen a media máis alta, mentres que nos factores 3 e 4 é onde se obteñen os peores resultados para a lingua galega.

O que explica que este índice de normalización lingüística sexa tan baixo é o xa comentado para a Axencia Tributaria e a Garda Civil, relacionado coa pertenza da Policía Nacional á Administración Xeral do Estado, na que o castelán se converte na lingua de uso predominante e mesmo nalgúns casos exclusivo. A documentación que emite e os programas informáticos de uso frecuente están en castelán; os intercambios de información fanse nesta lingua; e ademais, como se trata dunha administración estatal, a presenza de persoal de fóra de Galicia inflúe no grao de utilización do galego e na adecuación lingüística do persoal.

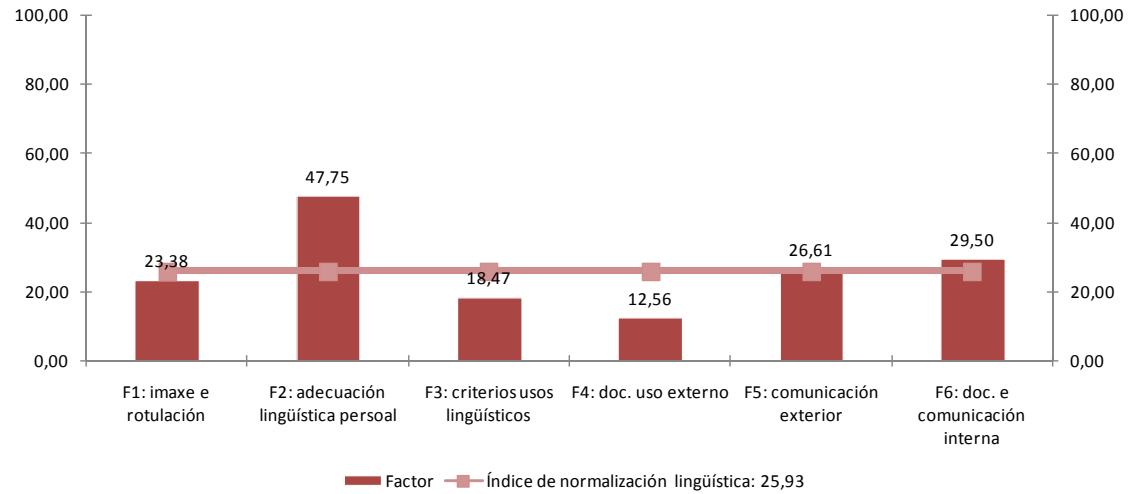


Gráfico 69. Índice de normalización lingüística da Policía Nacional

Base: comisarías da Policía Nacional de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.5.9 Conclusións

As principais conclusións que se poden extraer do dito sobre a situación lingüística nas comisarías da Policía Nacional de Galicia son as seguintes:

- Nas comunicacións exteriores predomina o emprego do castelán a nivel oral e escrito, e especialmente neste último.
- O castelán tamén é a lingua de uso maioritario na imaxe corporativa, así como na rotulación das comisarías.
- A nivel interno, a documentación escrita está, case exclusivamente, en castelán. Oralmente, o galego é a lingua de uso maioritario dos mandos, os oficiais e o persoal administrativo, mentres que no caso dos operarios/as, nas reunións internas e, sobre todo, nos contactos co exterior emprégase máis o castelán.
- Nas comisarías da Policía Nacional de Galicia non existen normas e criterios de uso lingüístico que especifiquen que lingua usar.
- En xeral, na maioría delas poñen ferramentas lingüísticas á disposición do persoal e son pouco frecuentes os incentivos para facer formación en galego. Nas poucas onde si existen este incentivo consiste en permitir facela en horario laboral.
- Considérase que as actividades máis necesarias que se poden realizar nas comisarías co obxectivo de promover o uso do galego son a motivación e a dotación de ferramentas lingüísticas.
- En canto ás destrezas lingüísticas, é na escrita na que se detectan máis necesidades.
- Os recursos considerados máis útiles son os cursos de galego, os dicionarios e os correctores e os menos útiles os programas informáticos. Malia iso, os máis empregados son os modelos de documentos en galego.
- A maior parte das comisarías enquisadas considera o uso do galego no seu lugar de traballo normal. A opinión maioritaria é que a situación non cambiou e que o seu emprego aumentará antes de cinco anos, pero non nos próximos doce meses.
- Na maior parte das comisarías crese que o galego ten vantaxes e ningunha contestou que tivese desvantaxes.
- A lingua de atención telefónica maioritaria no momento de realizar a enquisa foi o castelán. No entanto, máis da metade elixiu o galego para que lles fixesen o cuestionario.
- A principal conclusión sobre as competencias lingüísticas do persoal das comisarías da Policía Nacional é que os coñecementos se axustan ao posto que ocupa no caso dos perfís 1, 2 e 3, pero non así no 4 e no 5. Malia isto, a porcentaxe de comisarías en que se realizou formación en galego foi escasa en todos os perfís.
- Nas comisarías galegas o emprego de linguas estranxeiras, aínda que frecuente, non é maioritario. Entre os idiomas máis utilizados destaca o inglés.
- O índice de normalización lingüística na Policía Nacional é baixo, do 25,93. Como o resto da Administración Xeral do Estado, sitúase por debaixo de 50 e os resultados son semellantes aos da Axencia Tributaria e a Garda Civil: a media máis elevada obtense na adecuación lingüística do persoal e a máis baixa nos factores 3 e 4.

=
lingua
galega

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Admón. Xeral do Estado
Seguridade Social

4.6 Seguridade Social

4.6.1 Introducción

A Seguridade Social depende do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais e é un organismo encargado da asistencia sanitaria e de outorgar prestacións económicas e certos servizos sociais e asistenciais, entre outras funcións. Os centros que a Seguridade Social ten en Galicia son os intermediarios entre esta institución e a poboación e o uso que os traballadores/as (e os usuarios/as) fan das dúas linguas oficiais de Galicia non é en absoluto trivial. Da maior ou menor presenza de galego ou castelán, do equilibrio entre ambas, da demanda que a cidadanía faga e da consecuente resposta da Administración dependerá, en última instancia, que se produzan cambios na situación lingüística actual. Nesta análise observaremos cal é o grao de normalización lingüística da Seguridade Social a través dunha serie de indicadores que valoran diversos aspectos, desde a rotulación, ás competencias lingüísticas do persoal, pasando pola existencia de normas ou criterios lingüísticos ou a lingua empregada nas comunicacións internas e externas.

4.6.2 Metodoloxía

No caso da Seguridade Social consideráronse como universo unicamente os centros de atención e información (CAISS) e as tesourerías xerais. Posto que a Seguridade Social ten outra serie de dependencias, tivéronse en conta só estes dous por seren os de relación máis estendida e habitual coa cidadanía.

Deste xeito, o universo da Seguridade Social estivo constituído polos **51 CAISS e tesourerías da Seguridade Social** presentes en Galicia.

Para a realización do traballo de campo cuantitativo a unidade de mostraxe constituírona os centros da Seguridade Social con número de **teléfono fixo**, seguindo o protocolo metodolóxico establecido.

A **mostra** estivo formada finalmente por **44 centros**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 5,6%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

O traballo de campo realizouse telefonicamente entre o 7 e o 14 de xuño de 2007. A enquisa foi respondida maioritariamente polos directores/as dos centros da Seguridade Social enquisados.

4.6.3 Usos lingüísticos na Seguridade Social

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

O seguinte gráfico mostra as porcentaxes de emprego do galego e do castelán nos CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia. Como se pode comprobar, existe unha clara diferenza entre os usos lingüísticos a nivel oral e a nivel escrito. Así, na atención ao público, xa sexa oral ou telefónica, o galego supera o 50% das comunicacións, mentres que na escrita o seu emprego diminúe considerablemente. Dos escritos dirixidos aos administrados/as, provedores, institucións... só o 18,44% vai nesta lingua, porcentaxe que descende ata o 14,77% nas mensaxes de correo electrónico. No caso do contestador automático, existe unha minoría que conta con este servizo e predomina o castelán en 9 de cada 10 delegacións/administracións.



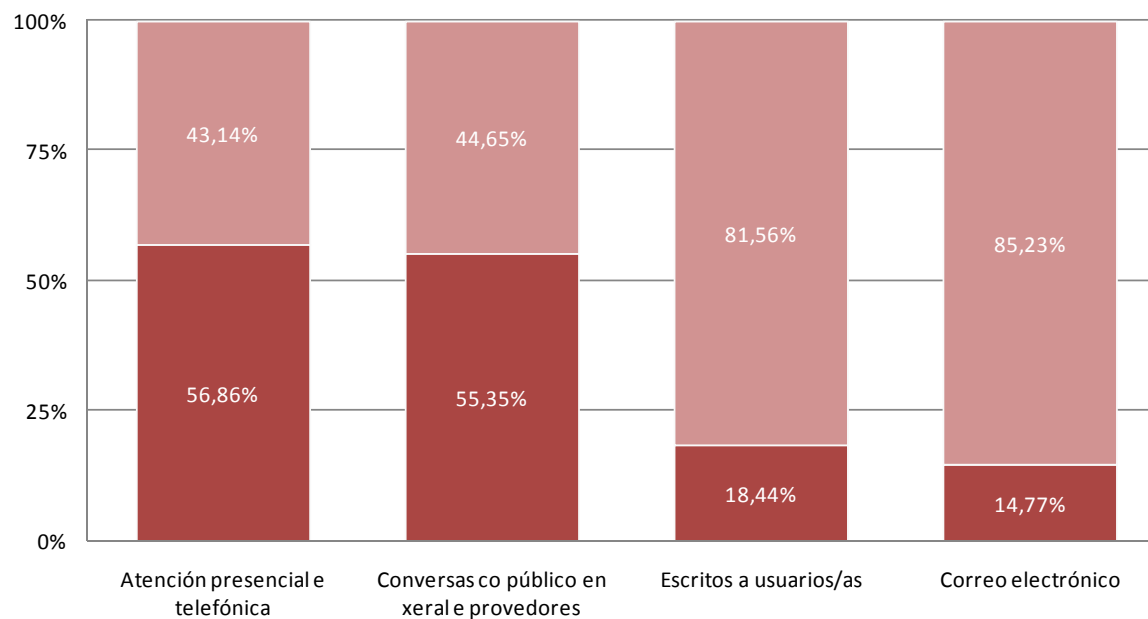


Gráfico 70. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega.

■ Castelán

■ Galego

A continuación observaremos a situación dos usos lingüísticos na identificación corporativa. Nestes elementos o castelán é a lingua predominante, xa que o seu emprego alcanza máis das tres cuartas partes nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina... e no caso dos trípticos, catálogos... sete de cada dez.

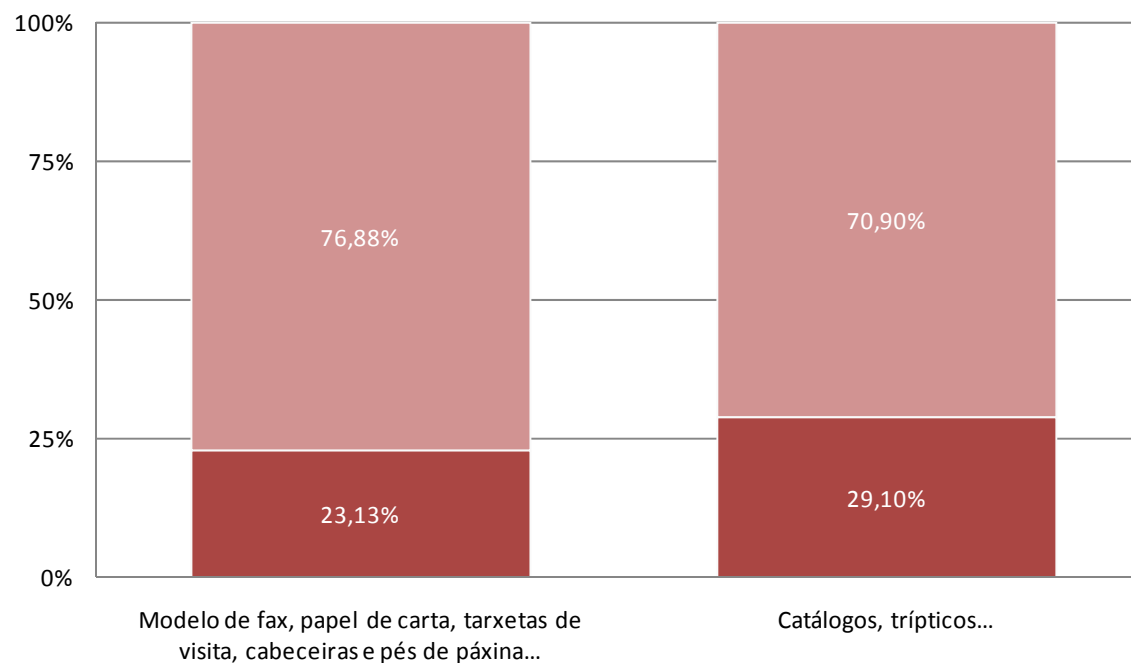


Gráfico 71. Usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa para o exterior

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega.

■ Castelán

■ Galego

Os rótulos principais e interiores son bilingües en case as tres cuartas partes dos CAISS/centros da Tesourería da Seguridade Social. Nos demais casos están integramente en castelán e en ningún deles aparece exclusivamente en galego. O nome no papel de carta é bilingüe en case dous de cada cinco, mentres que aproximadamente na metade dos casos está en castelán.

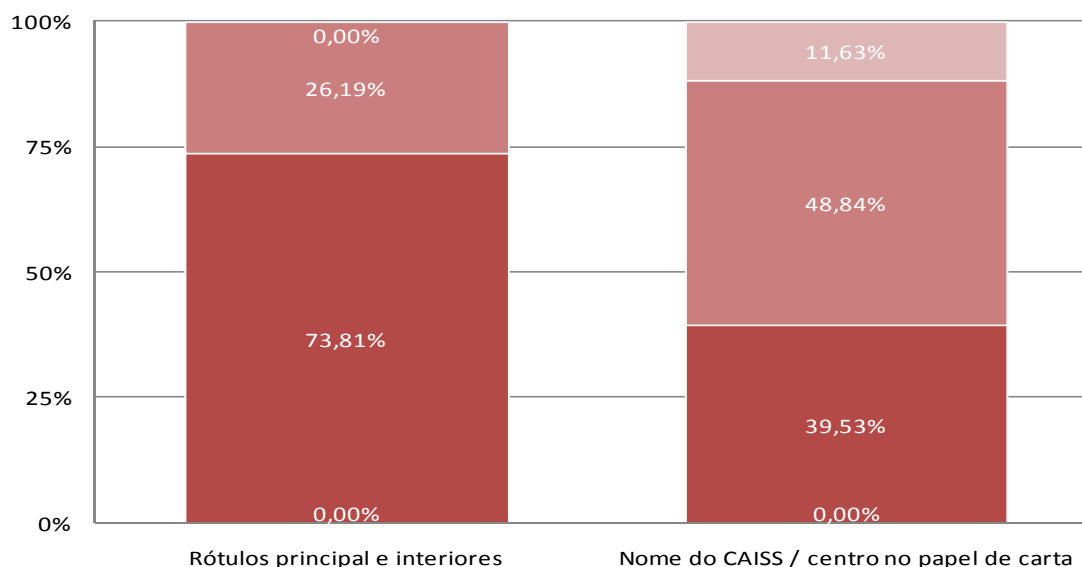


Gráfico 72. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome do posto no papel de carta

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega.

- Non se distinguen
- 100% Castelán
- 50% Galego 50% Castelán
- 100% Galego

B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna o emprego do castelán supera o 90% nas circulares, directrices e notas internas, así como na aplicación informática de uso habitual e nos materiais de cursos e formación, polo que a presenza do galego na documentación interna é moi reducida.

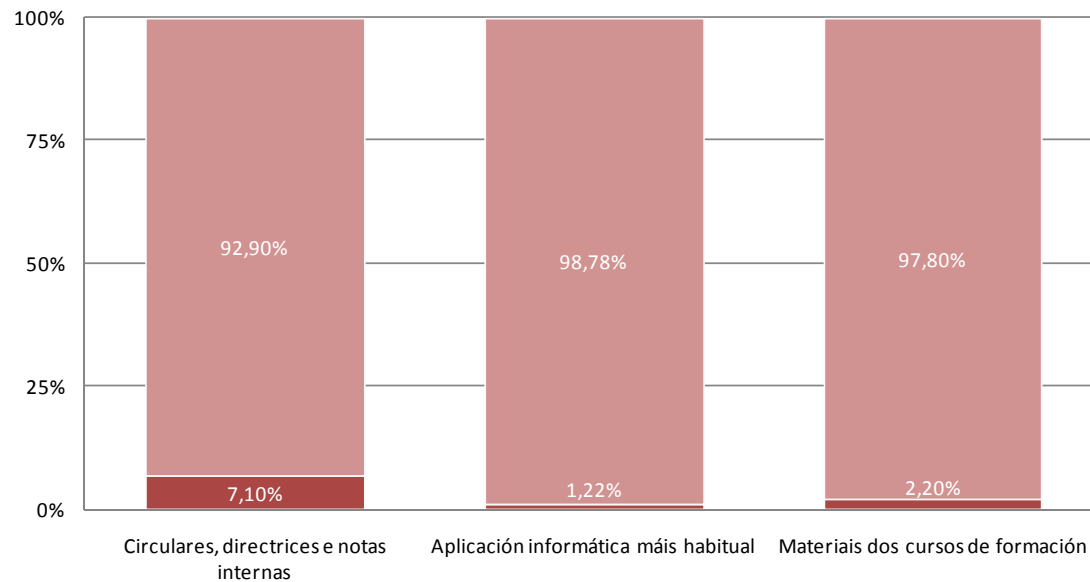


Gráfico 73. Usos lingüísticos na documentación interna

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da situación da lingua galega. Enquisa de Administración Xeral do Estado

■ Castelán
■ Galego

Nas comunicacións orais a situación muda bastante, xa que se produce un incremento considerable no emprego do galego, principalmente entre operarios/as e subalternos, entre os que o seu uso alcanza o 54,32%. Trátase do único grupo en que se utiliza máis o galego que o castelán, posto que en todos os outros casos o castelán é a lingua maioritaria. A porcentaxe máis baixa de utilización desta lingua dáse cos contactos exteriores que os cargos directivos establecen con medios de comunicación, con outras administracións...

lingua galega

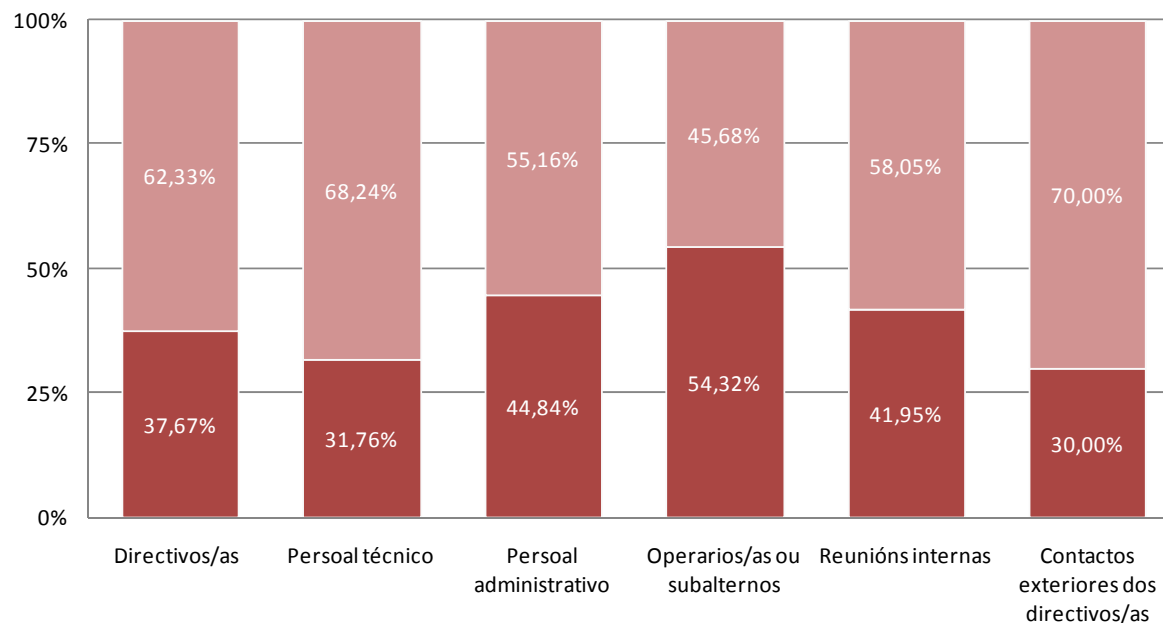


Gráfico 74. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

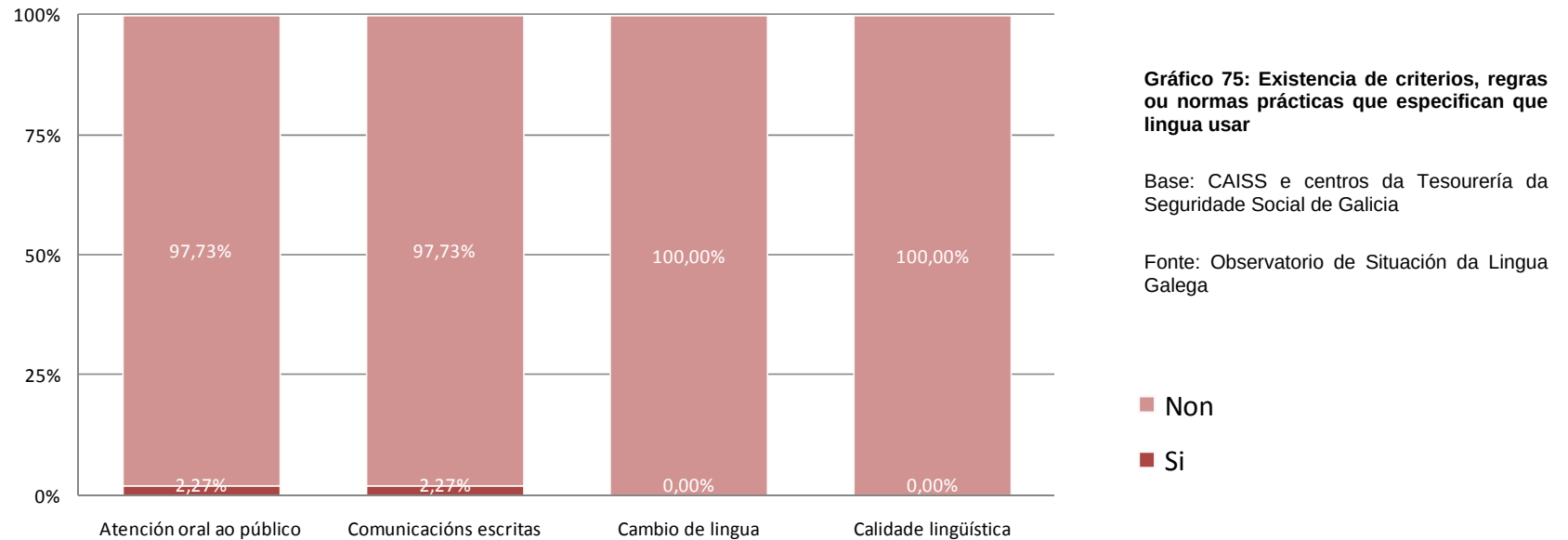
Base CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Castelán
Galego

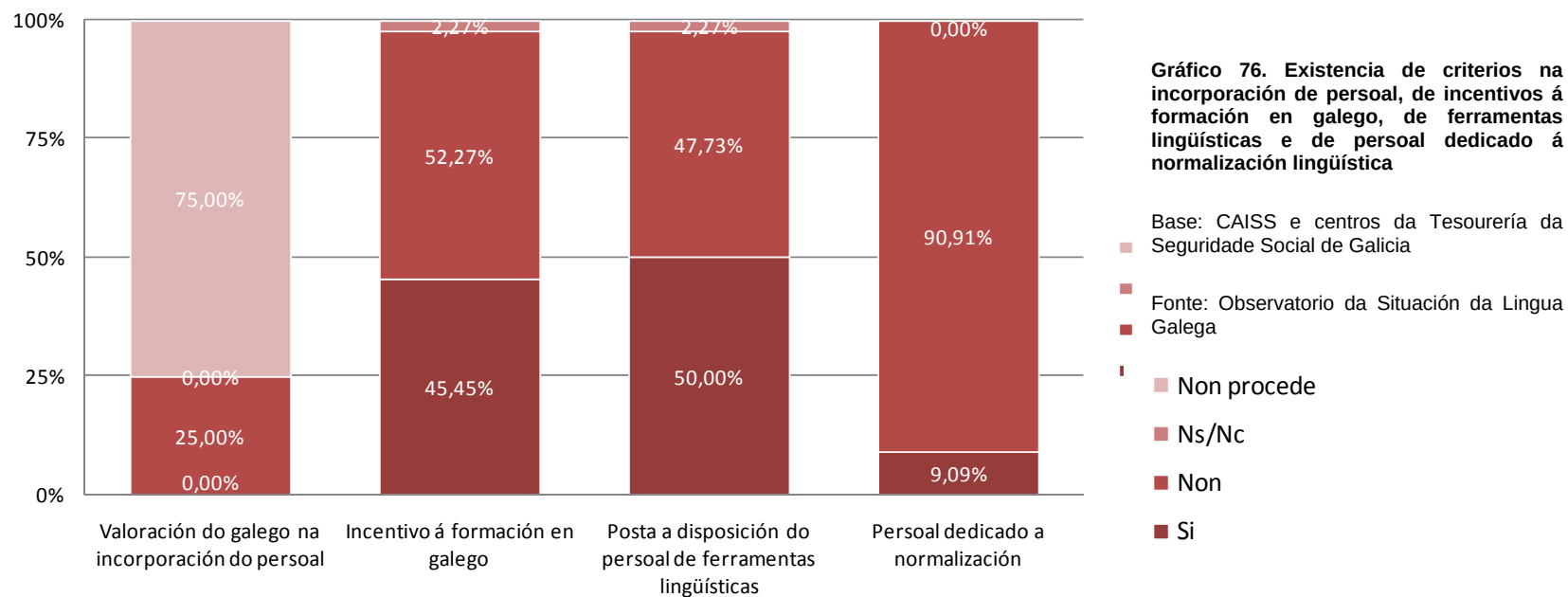
4.6.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Seguridade Social

No seguinte gráfico pódese comprobar que só existen criterios na atención oral ao público e nas comunicacións escritas nun dos CAISS/centros da Tesourería. Para o cambio de lingua cando así o solicita o interlocutor/a e na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións non existe criterio ningún.

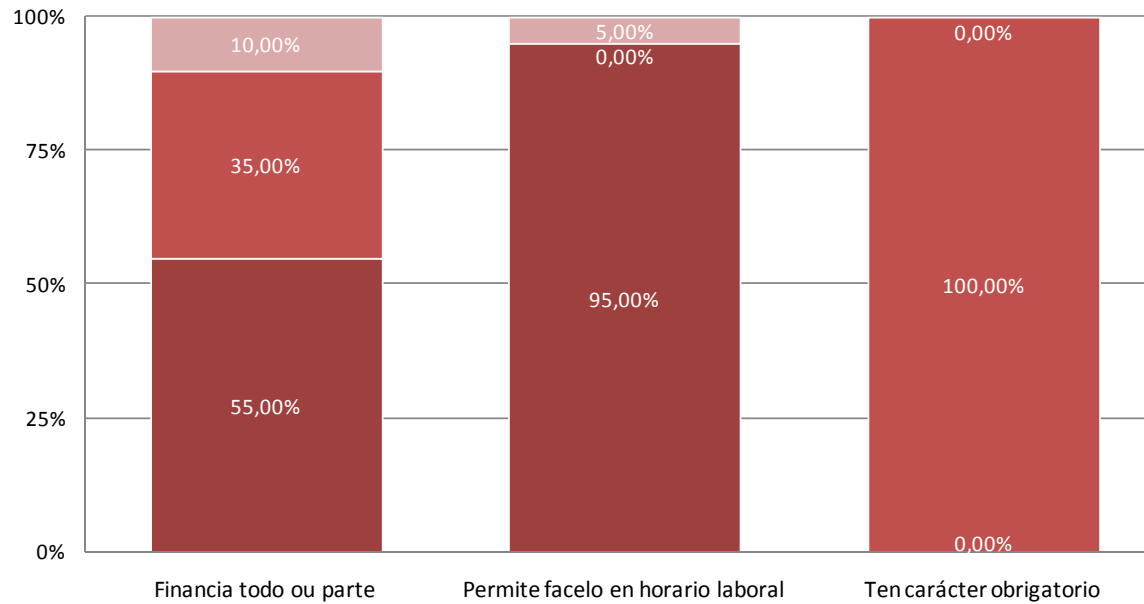


Neste CAISS/centro que si ten criterios de atención oral ao público, a norma é empregar a lingua do interlocutor/a. A mesma norma é a que se segue no caso das comunicacións escritas.

Nas tres cuartas partes dos CAISS/centros enquisados non se contrata persoal directamente e nos restantes que si o fan o coñecemento do galego non é un criterio que se teña en conta nesta selección. Existen incentivos á formación en lingua galega no 45,45% destes, mentres que na metade se poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico como dicionarios, tradutores, correctores... Arredor de nove de cada dez carecen de persoal que desenvolva actividades de normalización lingüística.



Os que si dispoñen de incentivos á formación en galego permiten dúas posibilidades: o financiamento total ou parcial, no 55% dos CAISS/centros, ou a posibilidade de facela en horario laboral, no 95%. En ningún deles a formación ten carácter obrigatorio.



4.6.5 Opinións e actitudes lingüísticas na Seguridade Social

Entre as actividades que se consideran máis necesarias para promover uso do galego na Seguridade Social, a formación é a que aparece en primeiro lugar, cunha porcentaxe do 47,73%. A continuación figura a motivación, cunha porcentaxe do 31,82%. O resto das opcións obtén cifras situadas entre o 11,36 e o 13,64%, a excepción do establecemento de normas claras que, pola contra, só foi escollido polo 6,82% dos enquisados.



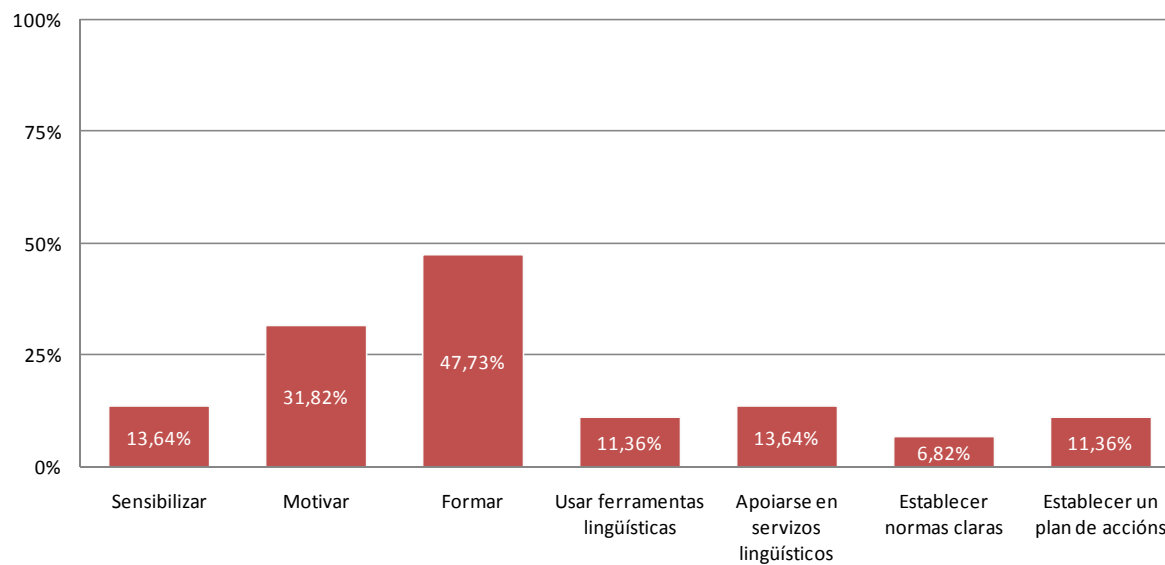


Gráfico 78. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas, os cursos de galego considéranse a actividade máis útil, cun 95,45%. En segundo lugar, sitúanse os dicionarios, seguidos polos correctores ortográficos e os tradutores automáticos. No extremo oposto están os programas informáticos, elixidos tan só polo 6,82%.

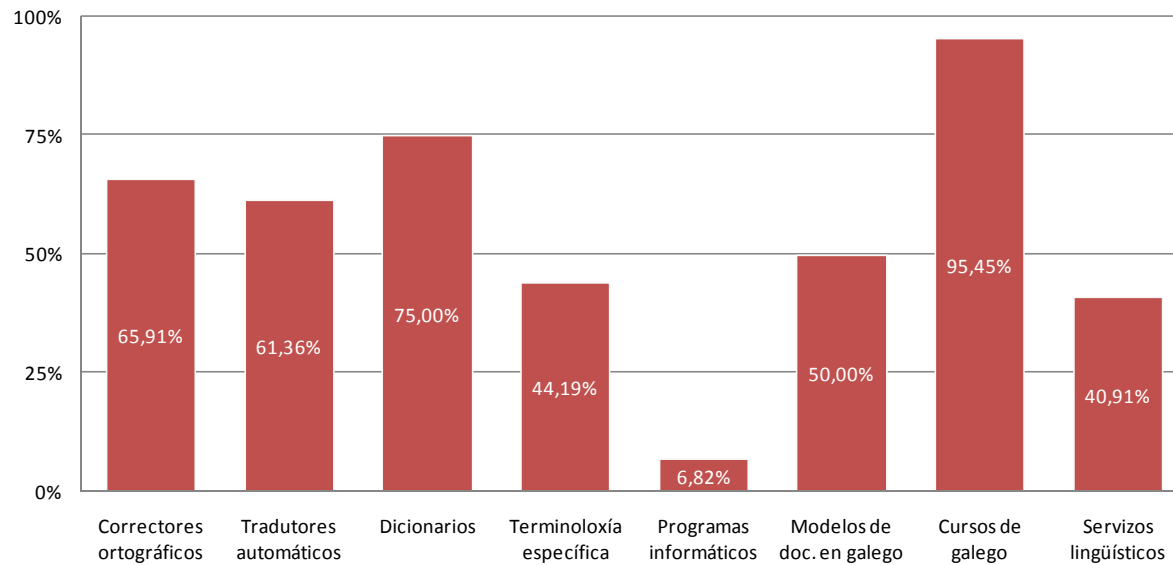


Gráfico 79. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Entre os CAISS/centros da Tesourería da Seguridade Social que defenderon a utilidade dos recursos lingüísticos, destas ferramentas as máis empregadas foron os modelos de documentación en galego, seguidos dos dicionarios, con algo máis do 50%. O terceiro e o cuarto lugar ocúpano os cursos de galego e os servizos lingüísticos. Por outra banda, só o 5,26% dos enquisados que consideran útil o recurso da terminoloxía específica a emprego, o que fai patente as necesidades existentes.

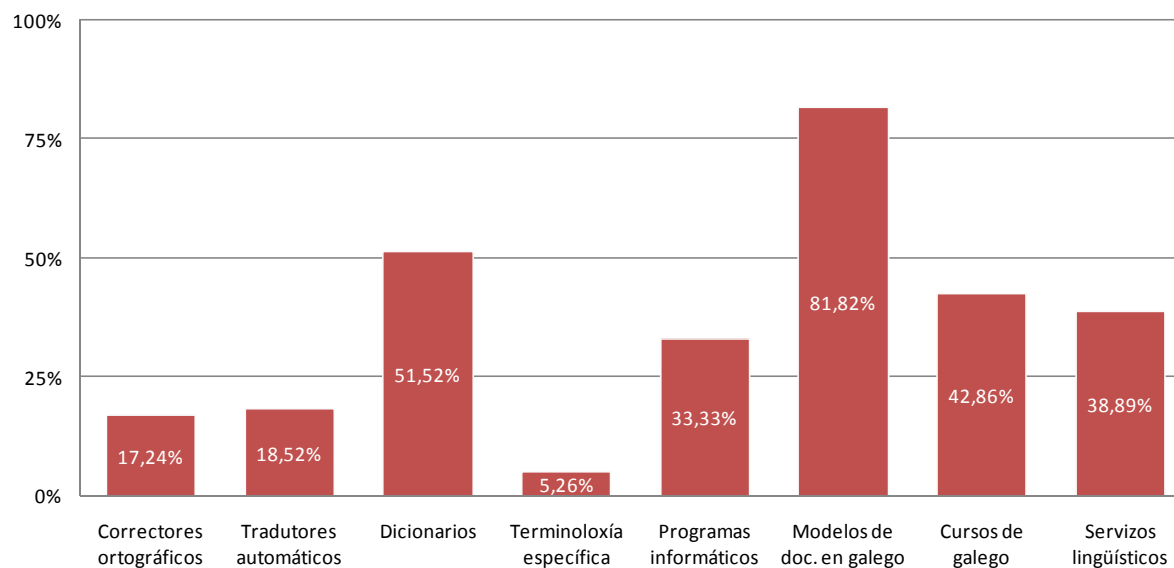


Gráfico 80. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Con respecto á percepción da evolución do galego nos últimos cinco anos, en algo máis de seis de cada dez centros pensan que o uso do galego no seu CAISS/centro continúa igual. Neste sentido, apúntase como razón maioritaria que a nivel oral o emprego sempre foi alto e que o continúa sendo, pero non así no nivel escrito. Opina que aumentou ou aumentou moito o 34% e só nun deles cren que o seu emprego diminuíu, argumentando que existe unha maior concienciación e que se usa máis entre a cidadanía.

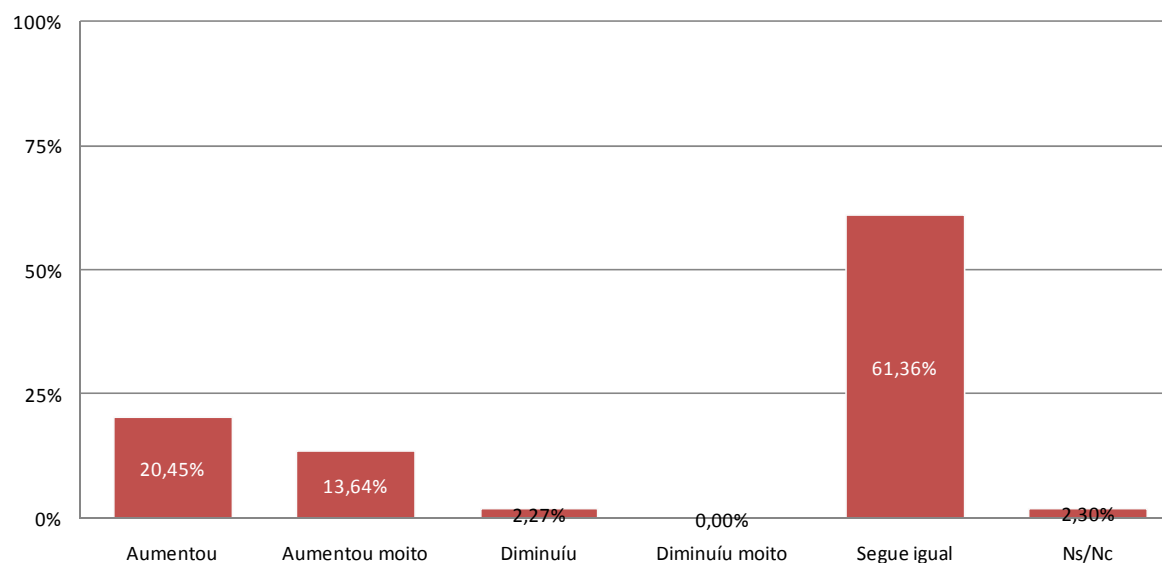


Gráfico 81. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto ás opinións sobre a lingua, maioritariamente tense a idea de que o galego ten vantaxes para os CAISS/centros e só nun 6,82% pensan que supón desvantaxes. A principal vantaxe apuntada é a confianza e o achegamento á cidadanía. Superan o 60% os que opinan que o emprego do galego non aumentará nos próximos doce meses nin antes de cinco anos. En relación co uso de recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, apenas no 18,18% os empregan.

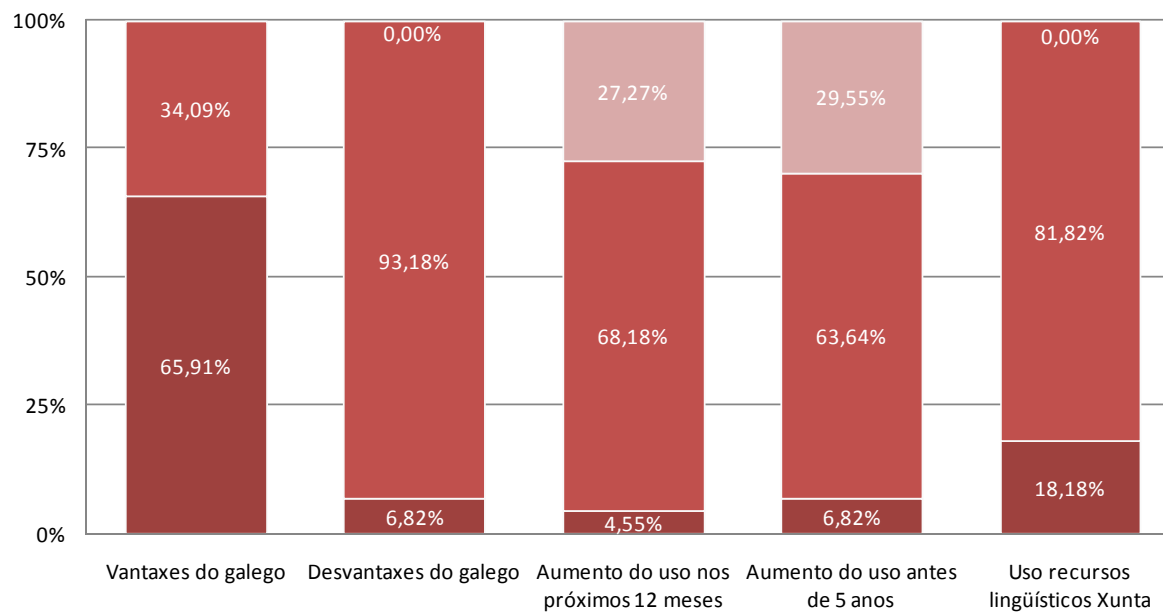


Gráfico 82. Opinión sobre o galego

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Ns/Nc

Non

Si

Do 81,82% que non emprega os recursos ou axudas lingüísticas da Xunta de Galicia, unha porcentaxe moi elevada, superior ao 60%, descoñece a súa existencia.

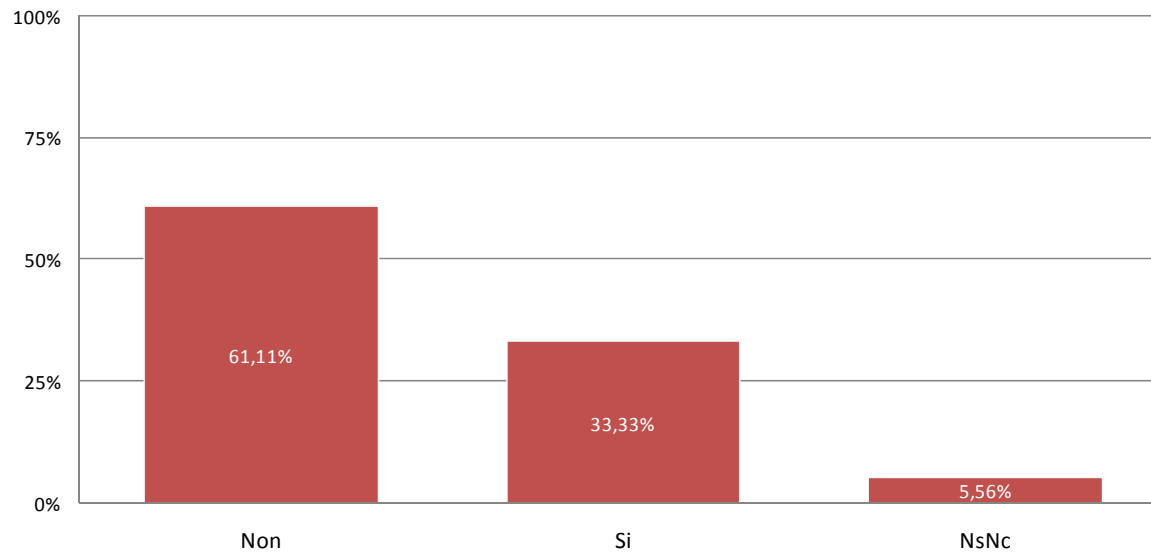


Gráfico 83. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta dispoñibles

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En case tres de cada dez CAISS/centros opinan que o emprego do galego é normal, a mesma cifra que os que pensan que se usa bastante. Por outro lado, un 13,64% cre que se utiliza moito, fronte a un 27,27% que coida que se emprega pouco.

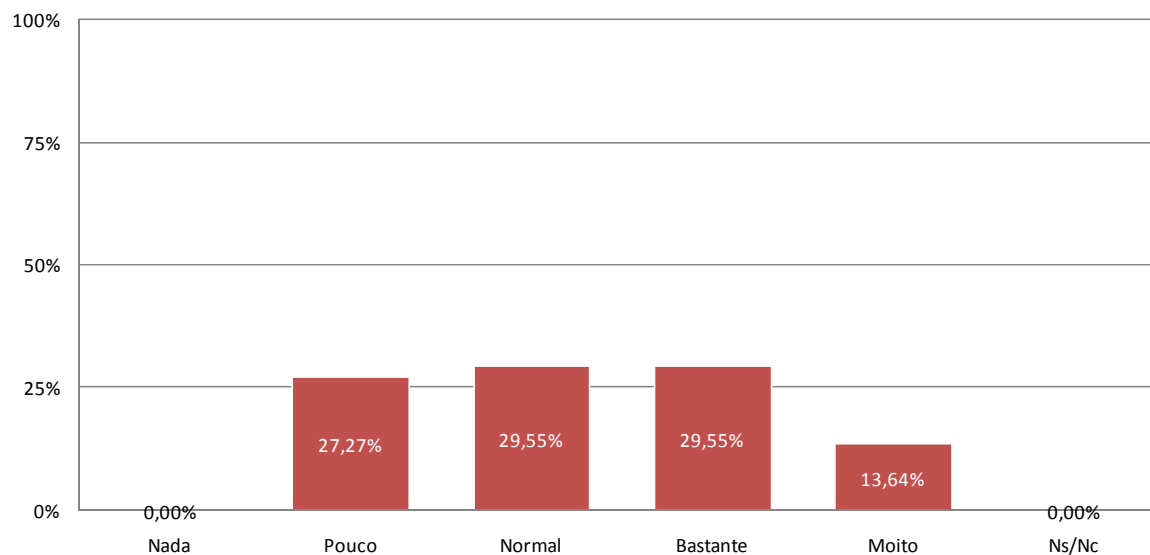
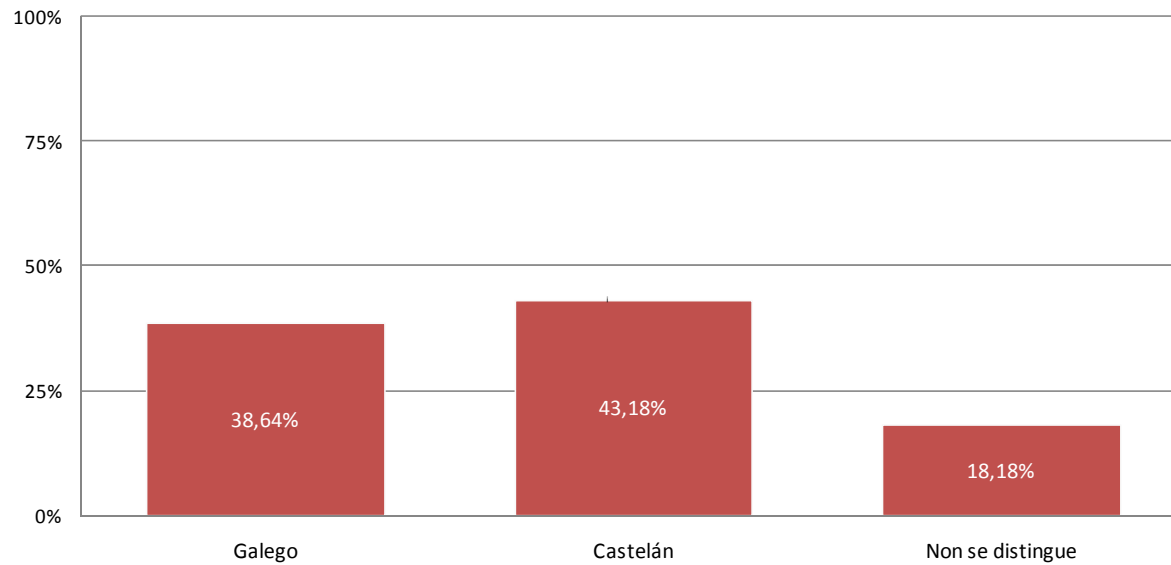


Gráfico 84. Uso do galego nos CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Cando se realizou a enquisa aos CAISS/centros da Tesourería da Seguridade Social responderon o teléfono en galego no 38,64%, mentres que no 43,18% se fixo en castelán. No resto dos casos non se distinguía a lingua utilizada.

**Gráfico 85. Lingua de atención telefónica**

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Antes da realización da enquisa preguntouse pola lingua na que desexaban que se lles fixesen as preguntas e en máis de tres de cada cinco escolleron o galego. Só no 4,55% elixiron o castelán, fronte a un 34,09% que se amosou indiferente ante a lingua.



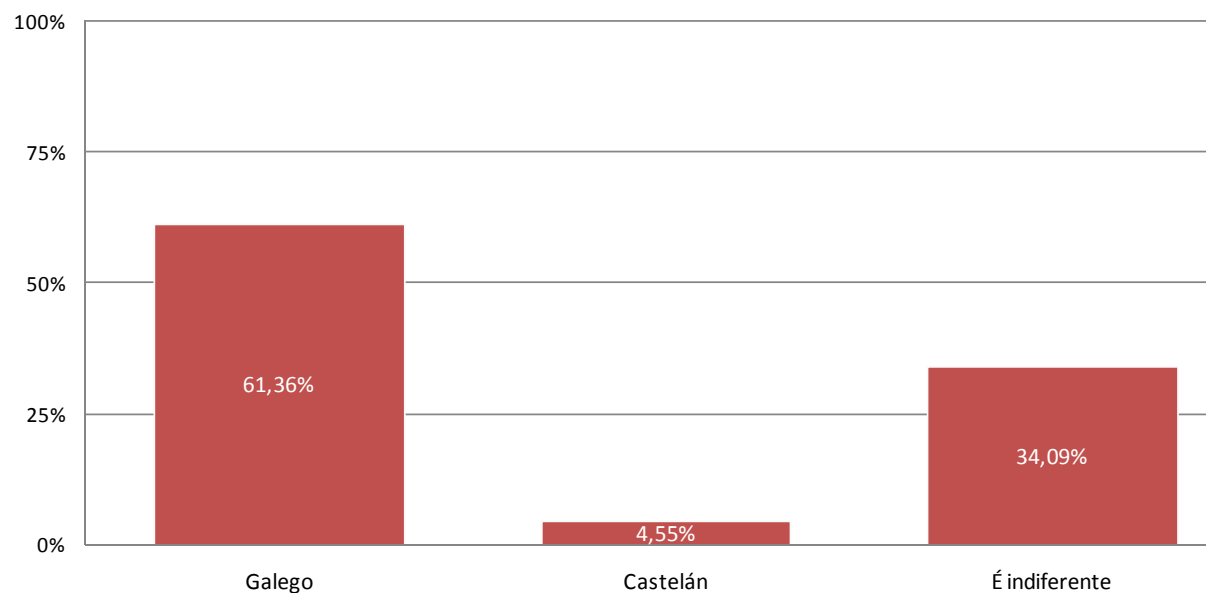


Gráfico 86. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.6.6 Competencias lingüísticas do persoal da Seguridade Social

En canto ás carencias do persoal nas destrezas de uso do galego, as maiores necesidades detéctanse na escrita, elixida por máis de oito de cada dez CAISS/centros. Por outra banda, só un deles considera que o persoal ten dificultades para entender o galego.

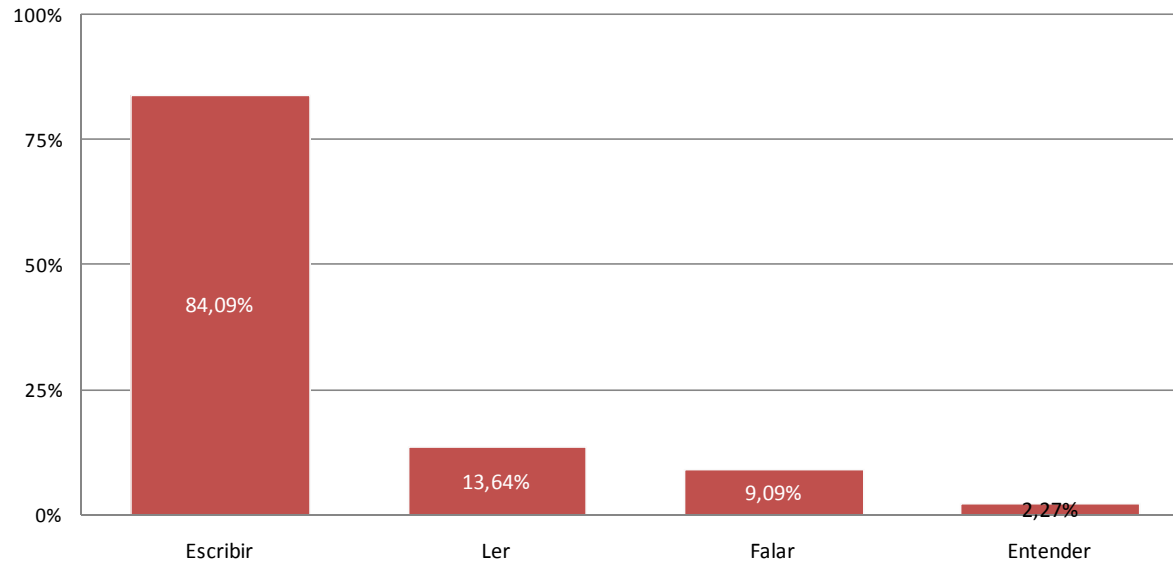


Gráfico 87. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas

Base CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Segundo vemos no seguinte gráfico, a totalidade do persoal pertencente ao perfil 5 ten coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que desenvolve. No caso dos traballadores/as do perfil 3, esta porcentaxe diminúe un pouco e queda no 91,18%, mentres que dentro do perfil 2 descende ata as tres cuartas partes. Os perfís 4 e 1 son os que contan cunha menor porcentaxe de persoas con coñecementos de lingua galega acordes ao seu posto, cun 57,86% e un 58,03% respectivamente, colectivos, estes dous, máis numerosos nesta administración.

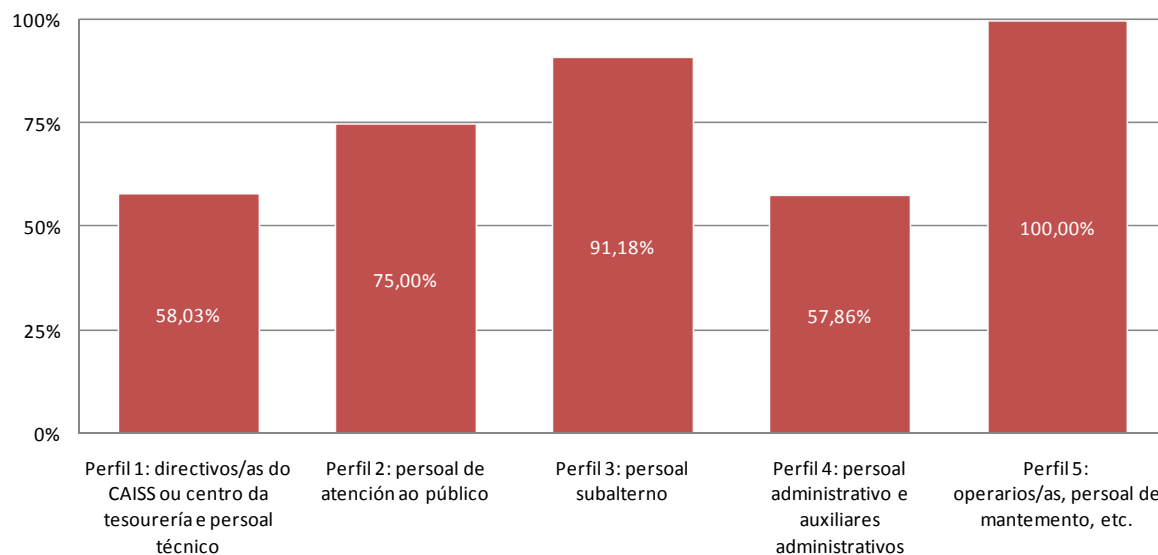


Gráfico 88. Persoal dos CAISS/centros con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á formación en galego promovida pola Seguridade Social, na metade dos CAISS/centros o persoal do perfil 5 realizou esta formación, mentres que no resto de perfís este número diminúe bastante: o 43,18% no caso do perfil 4, o 36,36% no do perfil 1, o 25% no do perfil 2 e o 23,53% no do perfil 3.

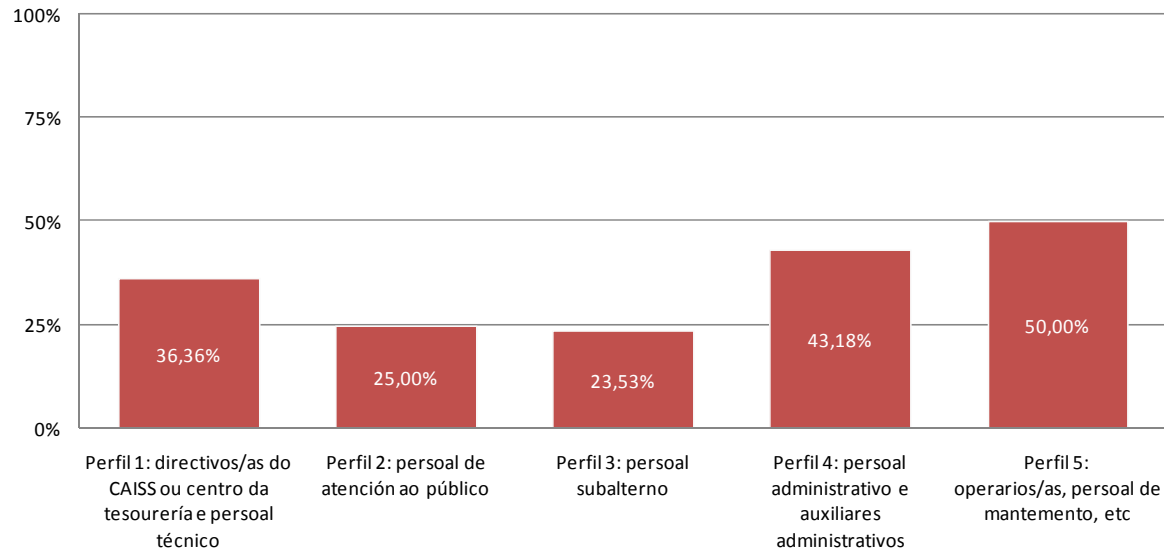


Gráfico 89. Persoal dos CAISS/centros que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.6.7 Uso de linguas estranxeiras na Seguridade Social

En aproximadamente tres de cada dez CAISS/centros da Tesourería da Seguridade Social empréganse linguas estranxeiras.



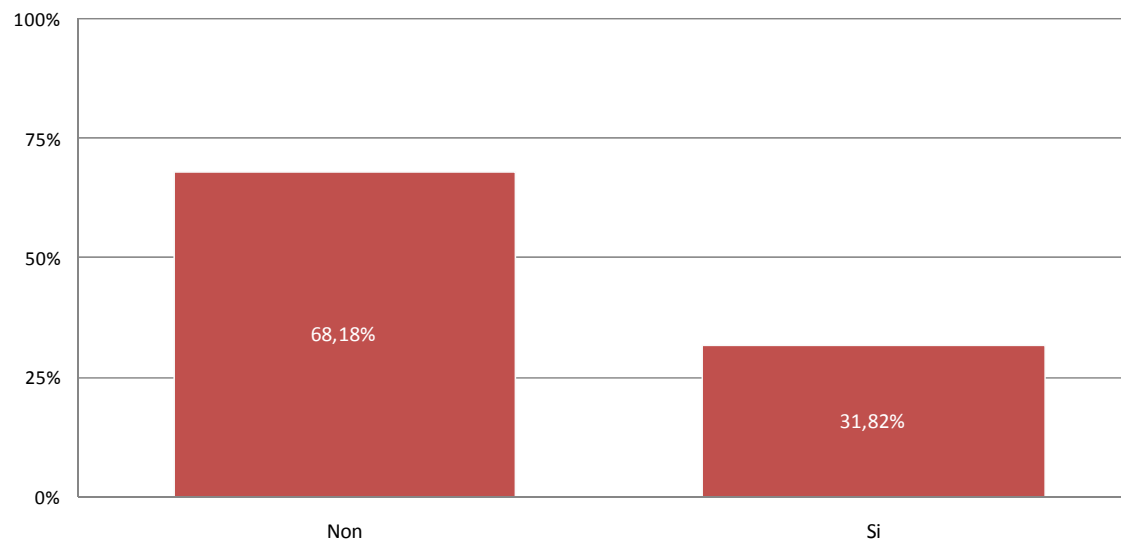


Gráfico 90. Uso de linguas estranxeiras

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Desa pequena porcentaxe que utiliza linguas estranxeiras, chama a atención que o idioma máis utilizado sexa o francés (cunha porcentaxe do 71,43%), seguido do inglés (cun 57,14%). O portugués úsase no 14,29%.

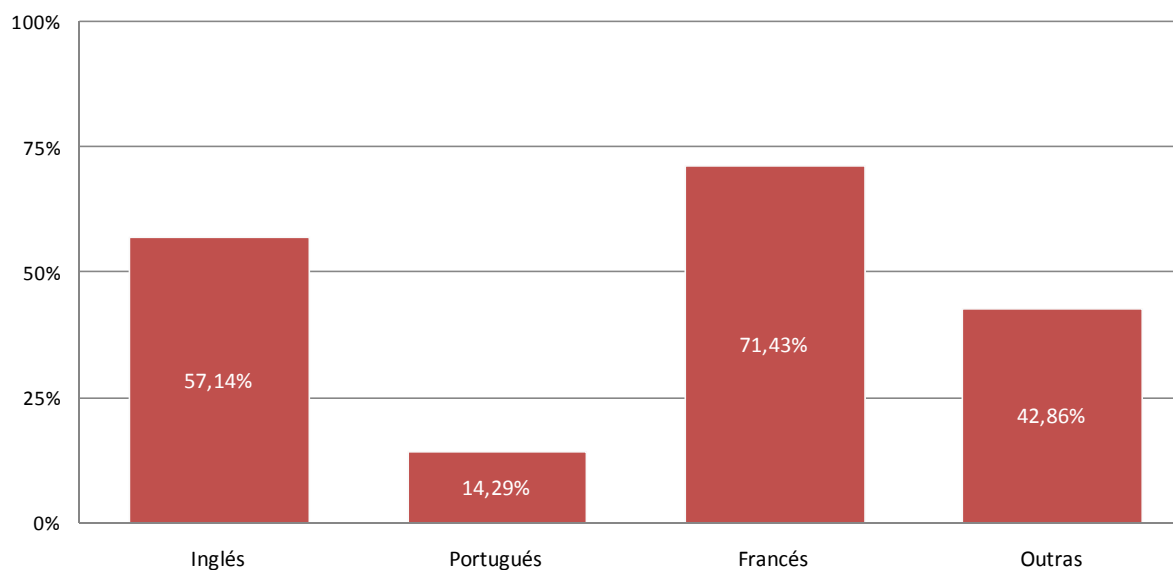


Gráfico 91. Linguas estranxeiras usadas nos CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia que empregan linguas estranxeiras

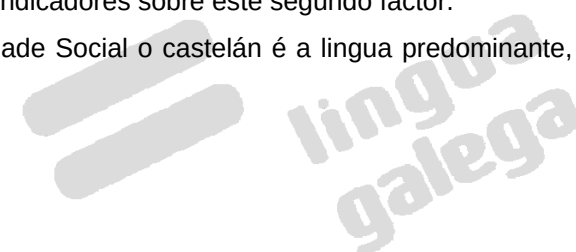
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.6.8 Índice de normalización lingüística da Seguridade Social

A continuación móstrase un gráfico que reflicte o INL, así como a media de uso do galego nos diferentes factores na Seguridade Social en Galicia. Trátase dun índice baixo, do 36,98, como nas demais administracións estudadas e que se engloban dentro da Administración Xeral do Estado. No entanto, cómpre salientar que na Seguridade Social se obtén o INL máis elevado de todas elas.

Como se pode comprobar, a media máis alta está no factor 2, que case roza o valor de 50. Esta porcentaxe pode explicarse pola elevada adecuación lingüística do persoal no relativo aos coñecementos de lingua galega en función do posto que desempeña, que supera en todos os perfís o valor de 50. No entanto, o que baixa a media deste factor é a incidencia doutros indicadores sobre este segundo factor.

O 40,61 é o valor alcanzado no factor 1. Lembremos que na imaxe corporativa da Seguridade Social o castelán é a lingua predominante, mentres que a rotulación adoita ser bilingüe.



En terceiro lugar, sitúase o factor 5, comunicacións exteriores, no que o castelán é a lingua predominante na escrita, mentres que oralmente se dan situacións variadas que dependen, en gran medida, da categoría profesional do persoal.

Por debaixo do INL atópase xa o factor 6, relativo á documentación e comunicacións internas. Neste caso tamén o castelán é a lingua case exclusiva na escrita e a predominante a nivel oral, aínda que oralmente a situación é algo máis positiva para o galego.

No factor 4, que engloba a documentación de maior difusión externa, alcázase unha media de 30,14, pois o emprego do galego é escaso neste tipo de documentos.

Tendo en conta que a Seguridade Social posúe un INL inferior a 50, estamos ante unha administración cun índice baixo de normalización lingüística. Do mesmo xeito que acontece coas demais administracións deste tipo, obteñen a mellor media no factor 2, relacionado coa adecuación lingüística do persoal, e a peor nos factores 3 e 4.

O que explica este índice de normalización lingüística tan baixo é o xa comentado para a Axencia Tributaria, a Policía Nacional e a Garda Civil, relacionado coa pertenza á Administración Xeral do Estado e o uso case exclusivo do castelán, principalmente na escrita e nos elementos relacionados coa imaxe. Os programas informáticos de uso frecuente están en castelán e os intercambios de información fanse nesta lingua. Ao ser unha administración de carácter estatal tamén a presenza de persoal de fóra de Galicia inflúe no grao de utilización do galego e na adecuación lingüística do persoal.

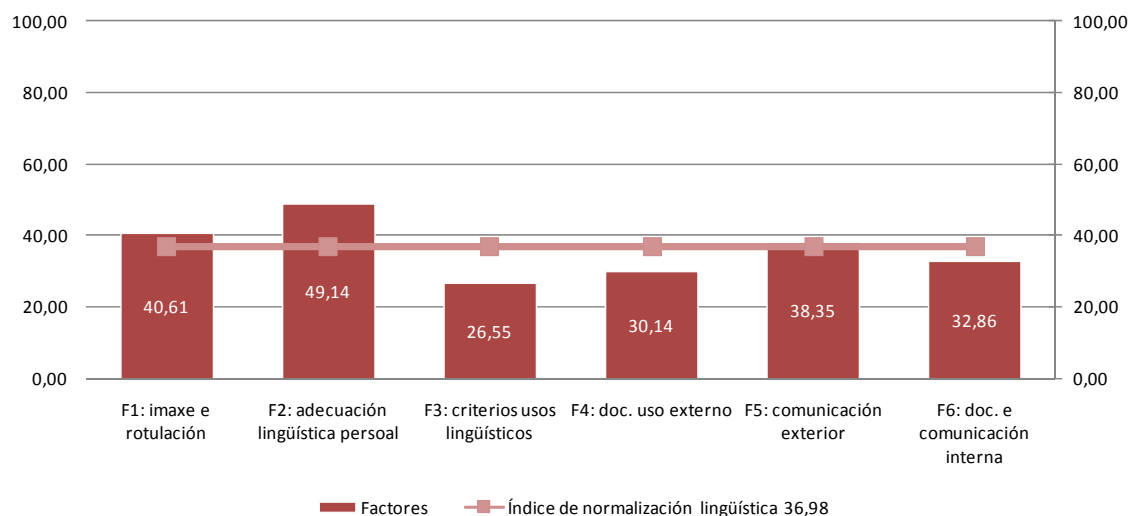


Gráfico 92. Índice de normalización lingüística da Seguridade Social

Base: CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

4.6.9 Conclusións

As principais conclusións que se poden extraer do dito sobre a situación lingüística nos CAISS/centros da Tesourería da Seguridade Social son as seguintes:

- Na atención oral co exterior máis da metade das comunicacións son en galego, mentres que a nivel escrito existe un predominio absoluto do castelán.
- Na imaxe corporativa a maior parte dos CAISS/centros empregan a lingua castelá, mentres que a rotulación é principalmente bilingüe.
- A nivel interno o castelán é tamén a lingua predominante na escrita, pero nas comunicacións orais a situación varía moito en función do posto que desempeña a persoa. Entre operarios/as e subalternos, por exemplo, o galego é a lingua máis empregada, situación que non se dá no persoal técnico ou nos directivos/as.
- Só nun dos CAISS/centros existen criterios na atención oral ao público e nas comunicacións escritas. En ambos os dous casos, a regra é empregar a lingua do interlocutor/a.
- Os incentivos á formación en lingua galega non alcanzan nin a metade dos CAISS/centros e, entre os que si os teñen, ou permiten facelo en horario laboral ou financian esta formación total ou parcialmente.
- As ferramentas de apoio lingüístico están presentes na metade dos CAISS/centros enquisados.
- Segundo o persoal que respondeu a enquisa, a formación é a actividade máis necesaria para promover o uso do galego na Seguridade Social. É na escrita onde se detectan máis necesidades no conxunto dos traballadores/as desta administración.
- Os cursos de galego considéranse a ferramenta lingüística máis útil, malia que a máis empregada é o modelo de documento en galego.
- Maioritariamente opínase nesta administración que o emprego do galego continúa igual e que non vai aumentar antes dos próximos cinco anos. Na maior parte dos CAISS/centros considérase que o uso desta lingua presenta vantaxes, aínda que en poucos utilizan os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia. A opinión máis estendida é que nos CAISS/centros se emprega bastante o galego ou que o seu uso é normal.
- Aínda que cando se chamou por teléfono para realizar a enquisa as persoas contestaron maioritariamente en castelán, a lingua máis escollida para que se lles formulasen as preguntas foi o galego.
- En xeral, o persoal da Seguridade Social posúe os coñecementos axeitados de galego en función do posto que ocupa, xa que a porcentaxe supera o 50% en todos os perfís establecidos neste estudo e alcanza o 100% no que pertence ao perfil 5. No entanto, a maioría non fixo formación específica en galego, xa que só no caso do perfil 5 realizaron formación no 50% dos CAISS/centros.
- Na Seguridade Social non é frecuente o emprego de linguas estranxeiras. Nos poucos CAISS/centros que si se usan, o idioma máis utilizado é o francés.
- O INL é inferior a 50, como acontece coas demais administracións estatais, aínda que coa mellor media no segundo factor e as peores nos factores 3 e 4.



4.7 Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración Xeral do Estado

Este panel celebrouse en Santiago de Compostela o día 10 de outubro de 2007 e contou coa participación de seis persoas que forman parte de institucións pertencentes á Administración Xeral do Estado: a Policía Nacional, a Garda Civil, a Axencia Tributaria, a Seguridade Social e a Delegación do Goberno. Estes foron algúns dos temas que se comentaron no panel:

Implicación da Administración Xeral do Estado na diversidade lingüística de España:

Ante a pregunta de se a Administración central se sente responsable das linguas oficiais, os participantes están de acordo en que non. Esta nunca se nega a nada, pero o tema lingüístico galego non lle preocupa. Non se opón a iniciativa ningunha, malia que tampouco lidera este tipo de políticas. Por exemplo, as aplicacións informáticas poderían verse ao galego. Engádesse que se poden amañar sen o galego, pero non sen o castelán.

Considérase moi importante que a sociedade demande máis, xa que, se houbera esta demanda, a Administración moveríase.

Acerca da posibilidade de producir directamente en galego sen tradución, os participantes no panel consideran que non sería posible, posto que non se senten preparados/as. Detéctase falla de formación no funcionariado, que non posúe competencias lingüísticas suficientes.

Unha posible solución sería converter o galego nun mérito, pois esta sería unha boa maneira de convencer o funcionariado.

Utilidade dos cursos de formación:

En relación cos cursos de formación, hai quen pensa que estes asustan a xente. Unha boa parte do funcionariado é reticente a facer, por exemplo, cursos de linguaxe administrativa.

Apúntase que cómpre ser moi coidadosos co tema dos cursos, xa que se están a banalizar: fanse polos puntos ou para ascender, moitas veces sen importar nada o que neles se aprende, nin por mellorar no posto de traballo, nin por conciencia lingüística, senón por puro interese persoal. Ademais, considérase que están demasiado centrados na gramática e que lle prestan pouca atención á parte oral. Os cursos deberían permitir desenvolverse oralmente con soltura e axilidade.

Coméntase o caso dun curso sobre atención ao administrado/a no que o galego nin sequera aparecía mencionado como factor de calidade.

Oferta de galego na Administración Xeral do Estado:

Cando se pregunta se a Administración central podería dar oferta oficial en galego, contéstase que os modelos de formularios, de documentos... xa están en galego. En canto á atención oral, tamén podería existir se esta é a lingua do administrado/a. Sinálase como solución darlle preferencia ao galego, que esta sexa a lingua empregada por defecto nas comunicacións, xa que ese sería un grande avance.

O problema que se apunta é que a Administración vai por detrás da sociedade e que ademais esta ten estruturas moi xerárquicas. Considérase que debería ser unha das líderes do proceso de normalización, sen ser excluíntes e sen imposicións, empregando máis o galego, posto que isto facilitaría que a cidadanía o demandase e o utilizase máis.

Tamén se indica que, no caso da Administración central, esta non é sensible ao tema das linguas. Ás veces quérense facer cousas, pero a propia administración pon atrancos.

Sinálase que a Administración central funciona en base á demanda e no caso da Policía Nacional a demanda é baixa. O valor humano é, neste caso, o máis importante: falan en galego co administrado/a, pero despois transcriben en castelán. A demanda da cidadanía non existe e entón a Administración central non actúa.

Criterios lingüísticos na Administración Xeral do Estado:

Sobre a existencia de criterios lingüísticos para atender en galego na Administración central, recoñécese que non existen. No caso da Garda Civil, o 90% dos gardas falan galego, porque a maioría son de aquí e os que non son fixeron formación en galego.

Indícase que en todos os casos o criterio é o de atender na lingua do administrado/a, aínda que algún participante opina que se debería empregar o galego por defecto.

Insístese en que a Administración central non se preocupa polo tema da lingua, ante o que mantén unha actitude cómoda. As organizacións teñen uns obxectivos e se os cumpren non se preocupan polas linguas. O emprego do galego depende máis da iniciativa do funcionariado que da propia entidade. Dende os postos máis altos non se vai facer nada a prol da lingua por iniciativa propia.

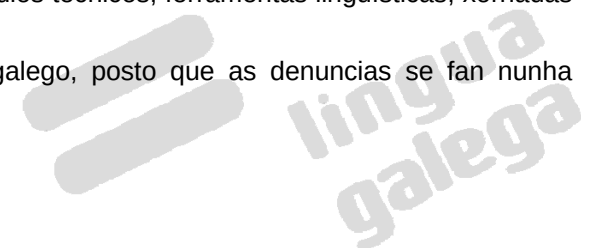
Gasto de recursos en temas lingüísticos:

Con relación ao gasto de recursos públicos no tema da lingua, os participantes coinciden en que é necesario. Cada vez detectan unha maior sensibilidade neste tema, pero o problema que atopan é que traballan en organizacións que dependen de Madrid e alí non existe esa sensibilidade.

Demandas para a Xunta de Galicia:

En canto ás demandas para a Administración autonómica, pídense cursos en liña, máis medios técnicos, ferramentas lingüísticas, xornadas para divulgar as ferramentas que xa existen, formación de formadores...

Unha petición concreta é a dunha aplicación informática que recolla directamente en galego, posto que as denuncias se fan nunha aplicación informática que vai toda en castelán, aínda que a declaración sexa en galego.



Principais conclusións do panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración Xeral do Estado:

- Nos órganos directivos da Administración Xeral do Estado non existe conciencia nin sensibilidade sobre o idioma, sobre a necesidade do seu uso “normal”.
- Nesta administración non hai unha proactividade no uso do galego. En xeral, esta lingua só se usa cando o demanda o usuario/a. Na escrita toda a documentación sae por defecto en castelán, mentres que oralmente tende a empregarse a lingua do administrado/a, aínda que non existen criterios lingüísticos claros.
- É moi importante que o uso do galego sexa apoiado polos grandes poderes do Estado, que ademais son externos á propia Galicia. Faise necesario conseguir que o galego sexa usado preferentemente nas relacións directas co administrado/a, tanto no trato falado como no escrito. Malia que moitas das actividades internas desta administración deban facerse en castelán por interviren persoas alleas a Galicia, é moi importante que se use e visualice o emprego do galego polas diferentes administracións centrais.
- Hai outros actores destacados que interveñen nas relacións coa Administración Xeral do Estado (notarios, avogados, rexistradores, xestores...) que é moi importante que usen, apoiem e visualicen o uso do galego. Na maioría dos casos estes actores son os intermediarios da relación entre a cidadanía e esta administración.
- Un dos problemas fundamentais é que existe unha escasa demanda por parte da cidadanía en relación coa lingua galega.
- Existen aínda moitas barreiras funcionais que afectan principalmente a escrita: falta de competencias, aplicacións informáticas en castelán... Un dos motivos é que se trata dunha administración non galega e que, como tal, non ten o tema da lingua entre as súas preocupacións. Ademais, moitos dos funcionarios/as son de fóra de Galicia.
- O galego considérase unha ferramenta de traballo que permite unha maior proximidade ao usuario/a. O ideal é que esta fose a lingua empregada por defecto na relación coa cidadanía.

4.8 Conclusións da Administración Xeral do Estado

Estas son as principais conclusións que poden extraerse do dito sobre a situación da lingua galega na Administración Xeral do Estado en Galicia, en concreto nas delegacións e administracións da Axencia Tributaria, nos postos da Garda Civil, nas comisarías da Policía Nacional e nos CAISS e centros da Tesourería da Seguridade Social:

- A trazos xerais, existe unha clara dicotomía entre os usos orais e os escritos. Na maior parte dos casos, o galego é a lingua máis utilizada oralmente, pero non así na escrita, onde é moito máis frecuente o uso do castelán.
- O bilingüismo é a característica dominante na rotulación, pois en case todos os casos os rótulos figuran tanto en galego coma en castelán.
- Na identificación corporativa existe un claro predominio do castelán na Administración Xeral do Estado en Galicia.
- Non existen normas ou criterios que especifiquen que lingua utilizar na maior parte dos casos.

- Polo que respecta aos incentivos para a formación en galego, existe un trato desigual en función dos organismos ou corpos. As cifras oscilan entre pouco máis do 23% na Garda Civil e o 59% da Axencia Tributaria. No medio atópanse a Policía Nacional, cun 33%, e a Seguridade Social, cun 45%.
- En canto aos recursos lingüísticos considerados de maior utilidade, a formación é a opción máis seleccionada, ademais dos correctores ortográficos e os dicionarios ou os tradutores automáticos, segundo o organismo. En cambio, polo que respecta aos recursos máis utilizados, destacan os modelos de documentos en galego, os dicionarios e a formación en lingua galega.
- O uso de linguas estranxeiras é escaso ou nulo en todos os organismos observados, con excepción da Policía Nacional, corpo en que se utilizan con frecuencia outras linguas distintas do galego e o castelán.
- A adecuación do persoal empregado en cada un dos grupos ten unha competencia da lingua galega aceptable. Con todo, a habilidade lingüística en que máis necesidades se detectan é a expresión escrita.
- Constátase que a Administración Xeral do Estado en Galicia non conta con persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística, agás en casos moi contados na Axencia Tributaria e na Seguridade Social.

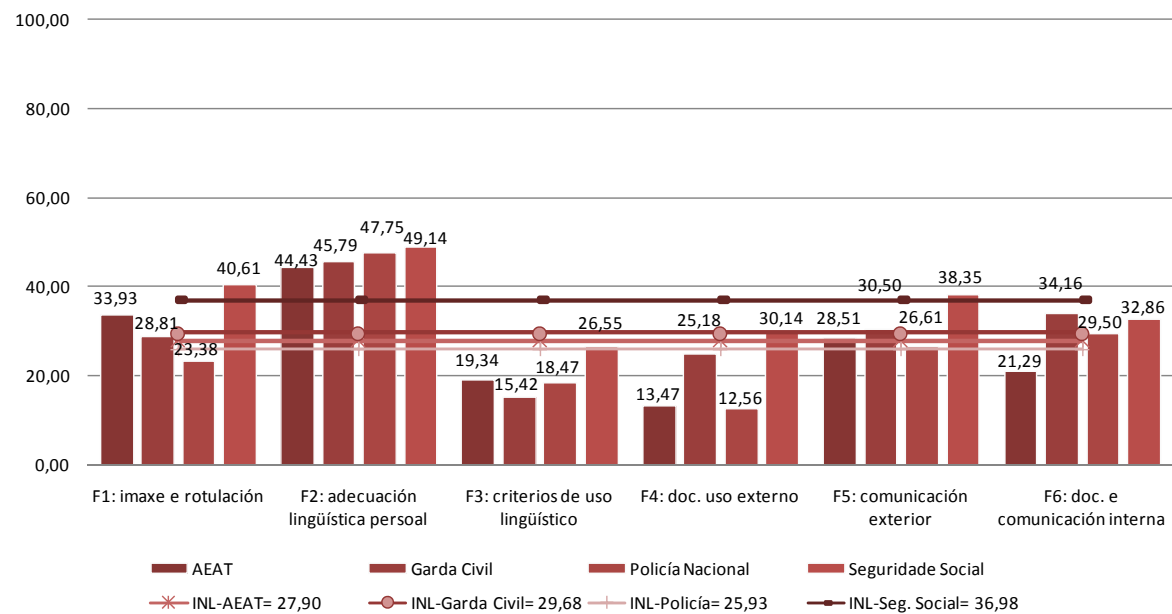
4.9 Comparativa dos índices de normalización lingüística da Administración Xeral do Estado

No gráfico que reproducimos a continuación pódese ver unha comparativa dos índices de normalización lingüística dos catro organismos analizados nesta observación: Axencia Tributaria, Garda Civil, Policía Nacional e Seguridade Social. Como se pode ver, en todos os casos o índice está por debaixo de 50, o que demostra que o galego non vive nestes ámbitos unha normalidade lingüística. Obsérvase que a Seguridade Social se sitúa lixeiramente por riba das outras tres, cun índice do 36,98 e que existen diferenzas moi leves entre a Policía Nacional, a Garda Civil e a Axencia Tributaria.

Se desagregamos a análise de acordo cos seis factores en que se descompón, vemos que en todos os casos destaca o factor 2, adecuación lingüística do persoal, que presenta os índices máis elevados, malia que en ningún caso chega ao 50. A imaxe e a rotulación, o factor 1, presenta varias diferenzas en función do organismo que se analice, pois oscila entre o 23,38 da Policía Nacional e o 40,61 da Seguridade Social.

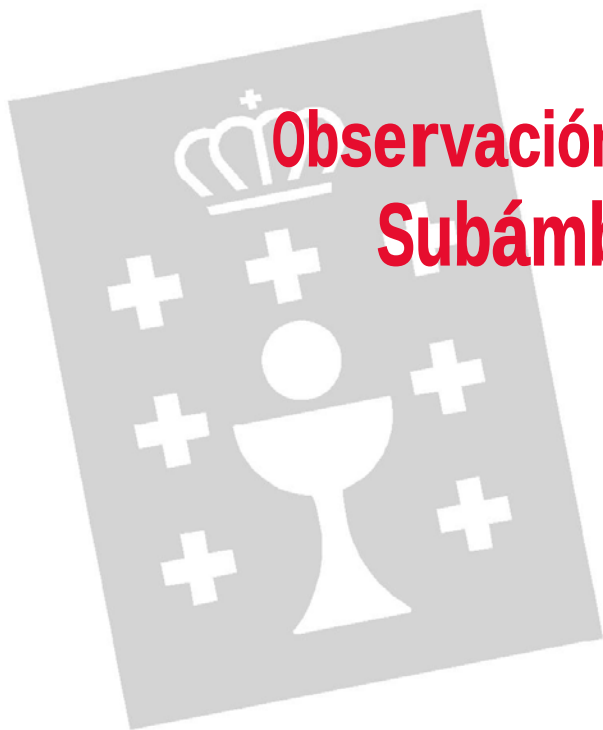
En cambio, os índices máis baixos atópanse nos factores 3 e 4, criterios de uso lingüístico e documentación de uso externo, respectivamente, con cifras que oscilan entre o 12,56 e o 30,14. No factor 5, comunicación exterior, observamos que a Seguridade Social, unha vez máis, obtén o índice máis elevado. En cambio, no factor 6, relativo á documentación e á comunicación internas, mentres a Axencia Tributaria só chega ao 21,29, a Garda Civil alcanza o 34,16, de xeito que supera a Seguridade Social (32,86).





=
lingua
galega

Situación da lingua galega na sociedade



Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Xunta de Galicia

5. XUNTA DE GALICIA

5.1 Introducción

A Xunta de Galicia trátase do órgano colexiado do Goberno de Galicia. Como tal, é un organismo exclusivamente galego e, polo tanto, desempeña un papel esencial na normalización lingüística do idioma propio de Galicia, tal e como testemuñan os estudos realizados, que lle confiren unha gran responsabilidade neste proceso. A identificación entre lingua galega e Xunta de Galicia é case inevitable na actualidade para a maior parte das persoas e esta asociación supón unha obriga e un reto para a Administración, que debe dedicarlle parte dos seus esforzos ao fomento da lingua galega. Así pois, da medida en que a Xunta de Galicia asuma este compromiso coa lingua e, en última instancia, coa sociedade en que se insire, dependerá unha parte importante dos avances no proceso de normalización lingüística do galego.

5.2 Metodoloxía

5.2.1 Consideracións xerais

A Xunta de Galicia é un subámbito de especial relevancia na observación realizada ás administracións.

Trátase dunha ampla administración na que se fixo unha observación cunha metodoloxía específica e diferente a todas as demais. Neste caso, o primeiro foi establecer as unidades de observación, que se corresponderon coas unidades administrativas (UA) da Xunta de Galicia establecidas a nivel de subdirección xeral e análogas.

O traballo de campo foi realizado por correo electrónico mediante o envío da enquisa en formato electrónico e contou co apoio operativo da Comisión Interdepartamental da Xunta de Galicia para a Normalización Lingüística.

Neste caso considerouse como interlocutor/a o responsable da unidade administrativa enquisada, quen tiña que responder polo conxunto da súa unidade administrativa como organización.

5.2.2 Deseño da mostra

No caso concreto da Xunta de Galicia estableceuse en primeiro lugar o universo. Este estivo formado polo conxunto de unidades administrativas establecidas. Para tal efecto, estableceuse como unidade administrativa (UA):

- Subdireccións xerais.
- Secretarías xerais ou direccións xerais no seu conxunto cando carezan de unidades de rango inferior.
- Secretarías xerais ou direccións xerais, incluíndo unicamente os servizos dependentes directamente destas (agás subdireccións).
- Delegacións provinciais.
- Entes e organismos autónomos.
- Gabinetes, asesorías, intervencións, vicesecretarías...

O número total de unidades administrativas definidas para o conxunto da Xunta de Galicia é de **381**, distribuídas na Presidencia, Vicepresidencia e as restantes doce consellerías do actual goberno galego.

Non se estableceron cotas iniciais en canto a mostras e a enquisa distribuíuse ás 383 unidades administrativas. Finalmente foi posible conseguir un total de **317 enquisas**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe para o conxunto da Xunta de Galicia do 2,3%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

A continuación móstrase o cadro resumo de enquisas obtidas por cada un dos catorce departamentos da Xunta de Galicia e os erros acadados considerando como estrato cada unha das consellerías.



CONSELLERÍA	Universo UA	Mostra UA	Erro mostral
Presidencia	32	26	8,6%
Vicepresidencia	28	20	12,2%
C. de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza	37	26	10,8%
C. de Economía e Facenda	39	37	3,8%
C. de Política Territorial, Obras Públicas e Transportes	20	18	7,6%
C. de Educación e Ordenación Universitaria	21	14	15,8%
C. de Innovación e Industria	29	25	7,6%
C. do Medio Rural	28	28	0,0%
C. de Cultura e Deporte	20	18	7,6%
C. de Sanidade	49	46	3,7%
C. de Pesca e Asuntos Marítimos	17	10	20,9%
C. de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible	25	25	0,0%
C. de Traballo	21	14	15,8%
C. de Vivenda e Solo	15	10	18,9%
TOTAL XUNTA	381	317	2,3%

5.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo prolongouse ao longo dos meses de **maio, xuño, xullo e agosto de 2007**. Para o proceso operativo de distribución e recompilación de enquisas o Observatorio apoiouse na recentemente creada Comisión Interdepartamental para a Normalización Lingüística, que distribuíu as enquisas por consellerías. A recollida das enquisas cubertas tamén foi feita a través da devandita Comisión. A taxa de resposta foi variable en función da consellería, como se pode ver no cadro anterior.

En canto á saída de datos, estes ofrécese de xeito global e tamén por consellería, aínda que neste caso hai que ter en conta que a marxe de erro se amplía significativamente nalgúns consellerías.

5.3 Usos lingüísticos na Xunta de Galicia

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

A maior porcentaxe no uso do galego nas unidades administrativas da Xunta de Galicia atopámola na documentación escrita, concretamente nos escritos a empresas e institucións, a provedores e a usuarios/as, que nos tres casos é superior ao 95%. Pola contra, nos usos orais é nos que se produce un menor emprego desta lingua, tanto na atención persoal e telefónica como nas conversas con usuarios/as e provedores. Aínda así, tamén oralmente a utilización do galego é superior á do castelán.

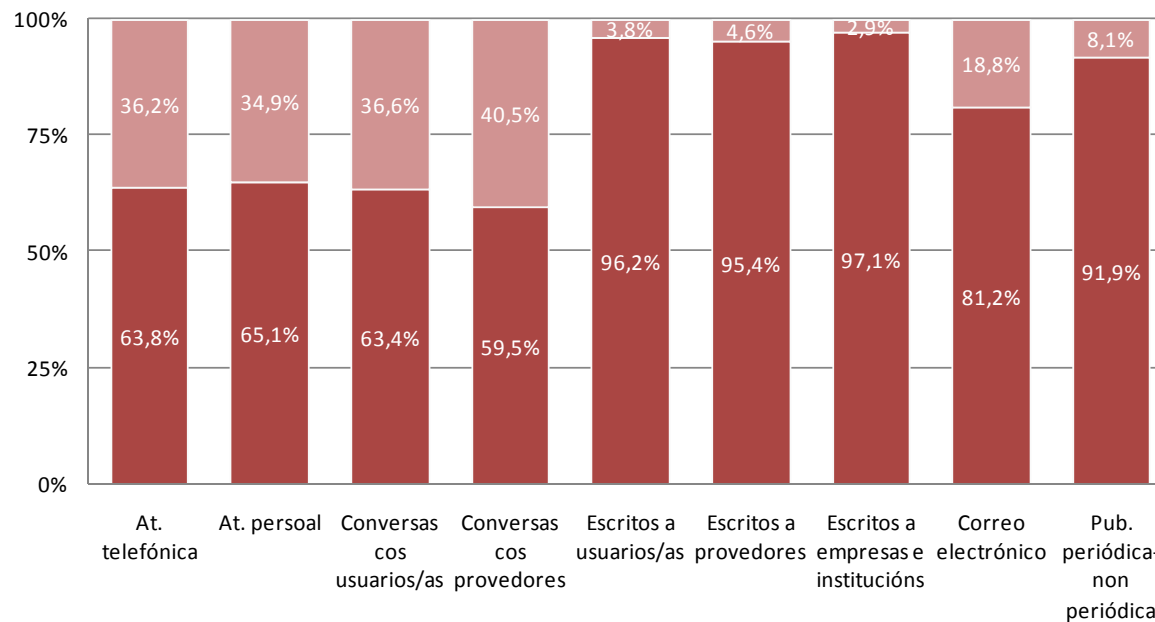


Gráfico 94. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Polo que respecta ao contestador automático, cómpre indicar que a maioría das unidades administrativas enquisadas, máis dun 90%, indicaron que non contaban con este servizo. Das que si o teñen, en tres cuartas partes está en galego, nun 18,8% en galego e en castelán e nun 6,3% só en castelán.

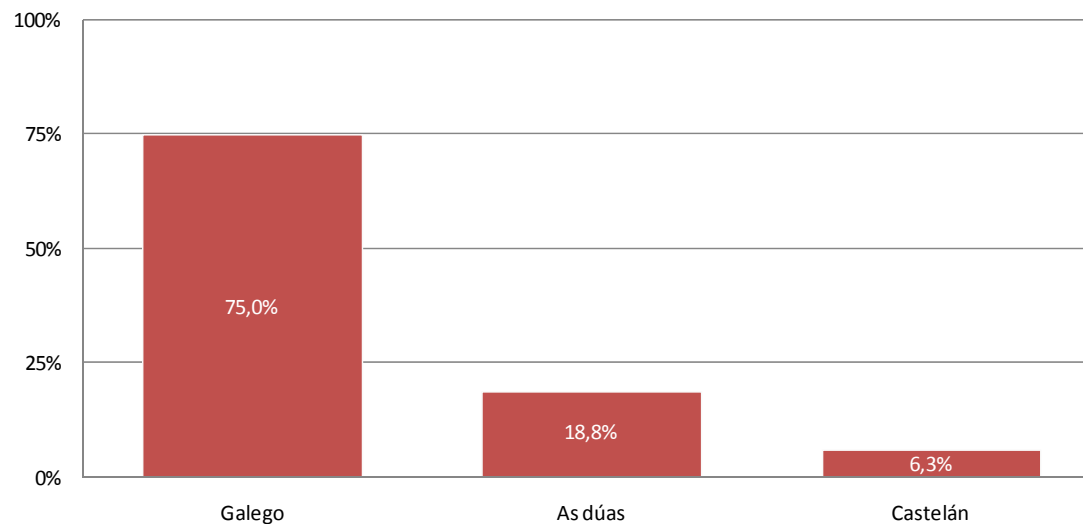
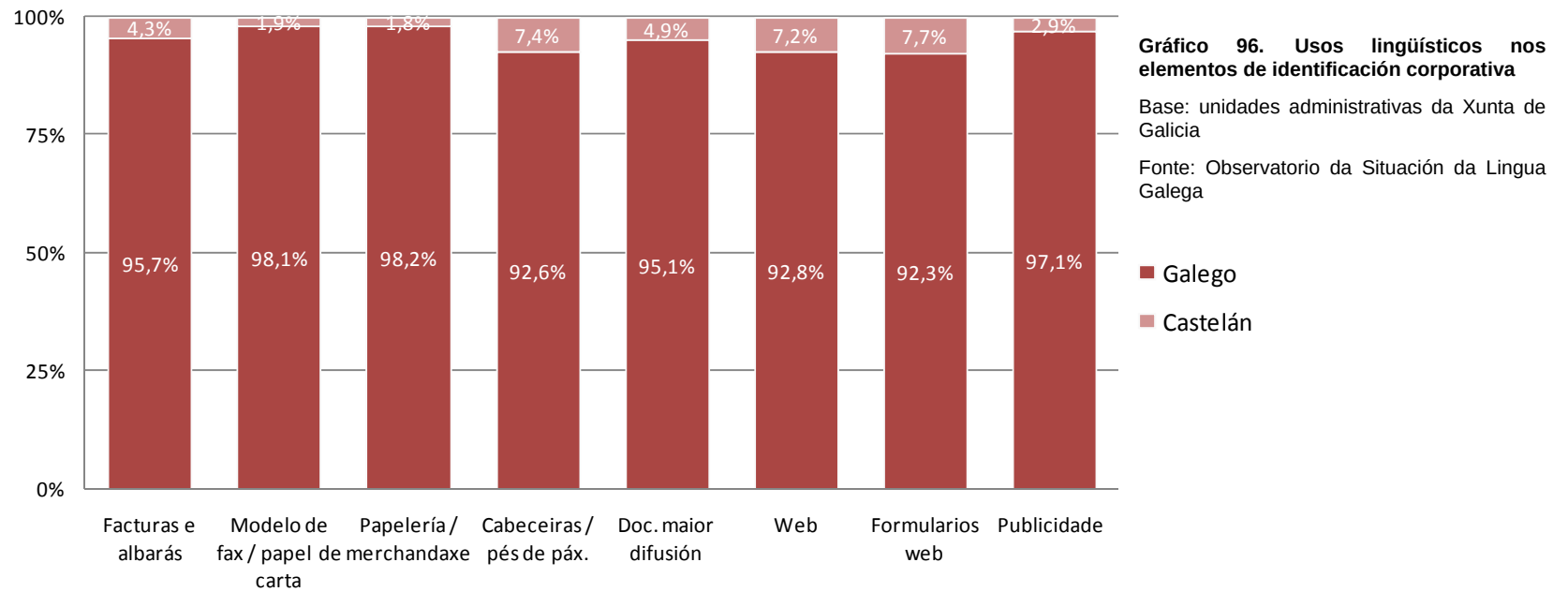


Gráfico 95. Usos lingüísticos no contestador automático

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con contestador automático

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nos elementos de identificación corporativa das unidades administrativas da Xunta de Galicia o galego é a lingua de uso maioritario, xa que supera en todos eles o 90%, fronte a unha presenza reducida do castelán, que non chega ao 8% en ningún dos elementos analizados.



En aspectos como a rotulación ou o nome da unidade administrativa no papel de carta o emprego do galego acada o 100%.

B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna o galego é a lingua de uso maioritario. As porcentaxes de uso máis elevadas son as dos impresos, circulares/directrices, e actas e ordes do día. Os usos máis baixos aparecen nas aplicacións informáticas.



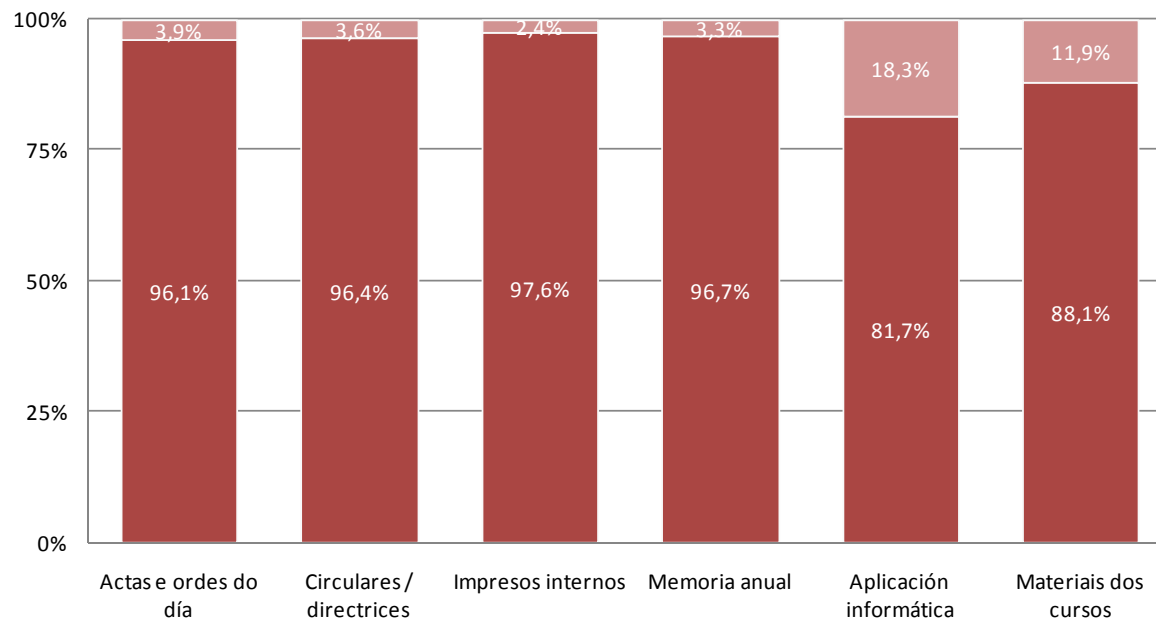


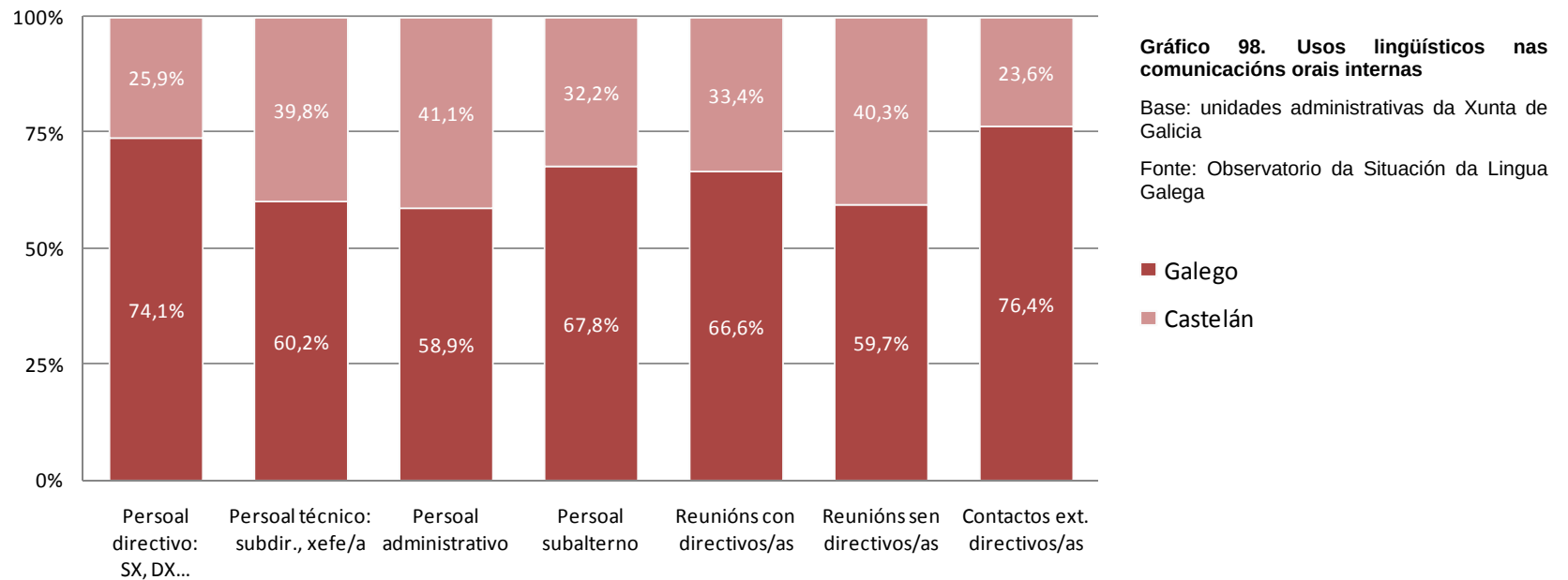
Gráfico 97. Usos lingüísticos na documentación interna

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Galego
■ Castelán

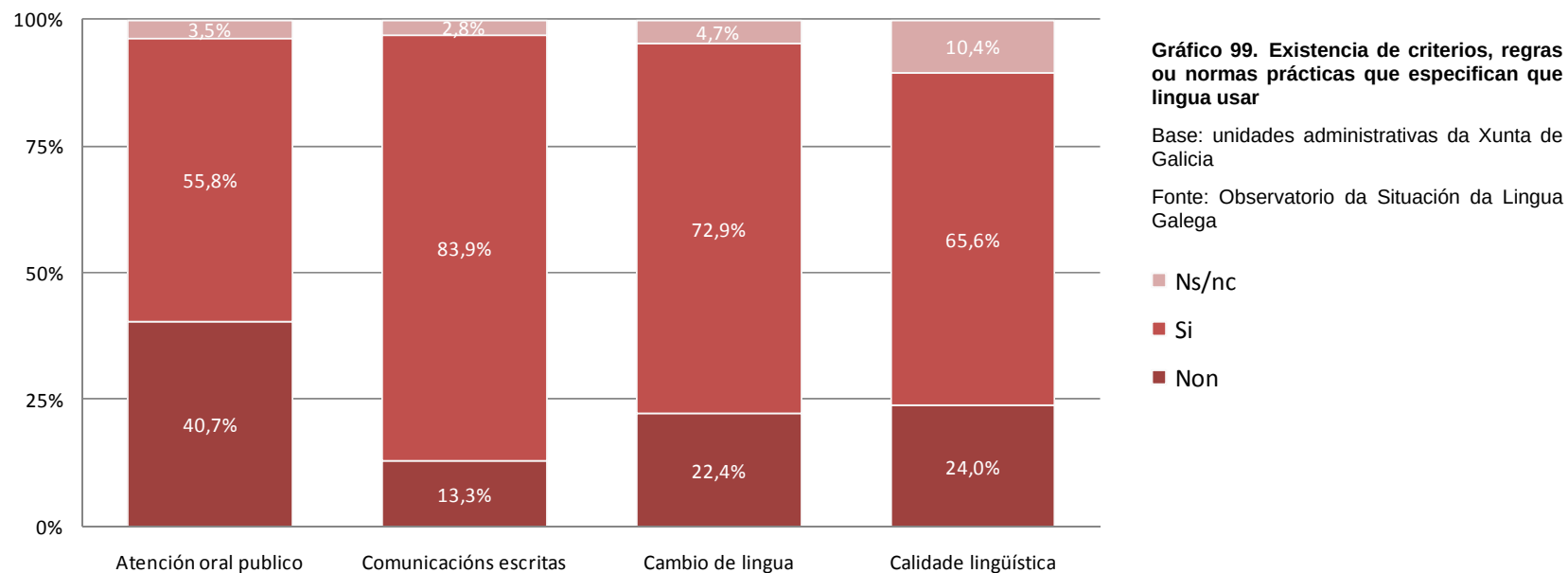
Oralmente o galego tamén é a lingua de uso maioritario, aínda que en porcentaxes menores que nos escritos. Nas comunicacións dos contactos exteriores do persoal directivo cos medios de comunicación, os provedores, a clientela, o persoal doutras administracións, etc. é nas que se emprega máis esta lingua. Pola contra, é nas conversas entre o persoal administración nas que a utilización do galego é menor.



5.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Xunta de Galicia

Catro de cada dez unidades administrativas da Xunta de Galicia carecen de criterios que especifican que lingua usar na atención oral ao público. No caso das comunicacións escritas, a cifra é aínda menor, xa que só o 13,3% destas dispón de criterio para este tipo de documentación. O 22,4% das unidades ten normas para cando o interlocutor/a solicita un cambio de lingua e case unha cuarta parte dispón delas para a calidade lingüística dos textos.





Das unidades administrativas que contan con criterios prácticos para a atención oral ao público, arredor da metade debe facelo en galego, mentres que o 45,8% ten que atender na lingua do interlocutor/a.

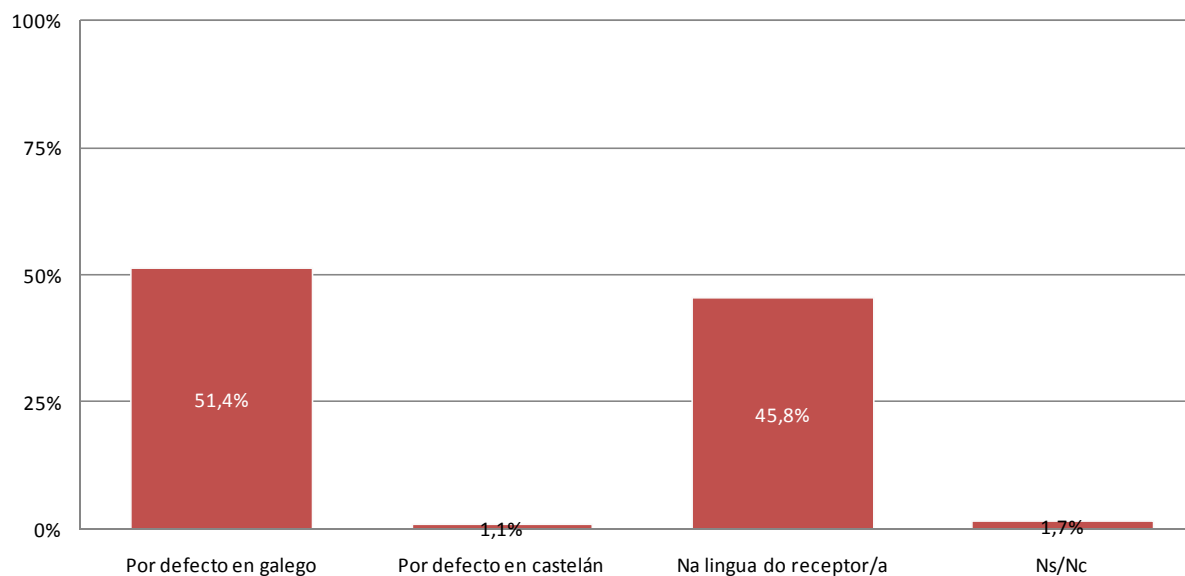


Gráfico 100. Norma práctica na atención oral ao público

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con criterios prácticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Das unidades administrativas que contan con criterios prácticos na redacción das comunicacións escritas, máis de oito de cada dez deben redactalas por defecto en galego e só o 13,9% na lingua do receptor/a.

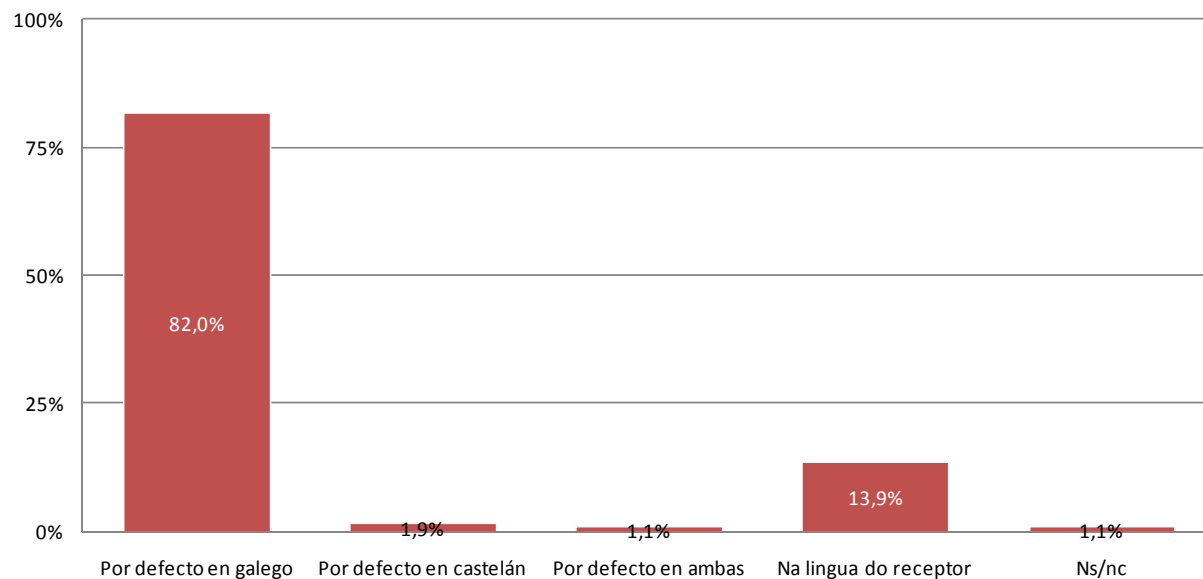


Gráfico 101. Norma práctica nas comunicacións escritas

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con criterios prácticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Entre as unidades administrativas que teñen unha norma práctica para aplicar cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua, o 95,7% debe adaptarse a esa petición e só o 3% continúa coa lingua inicial.

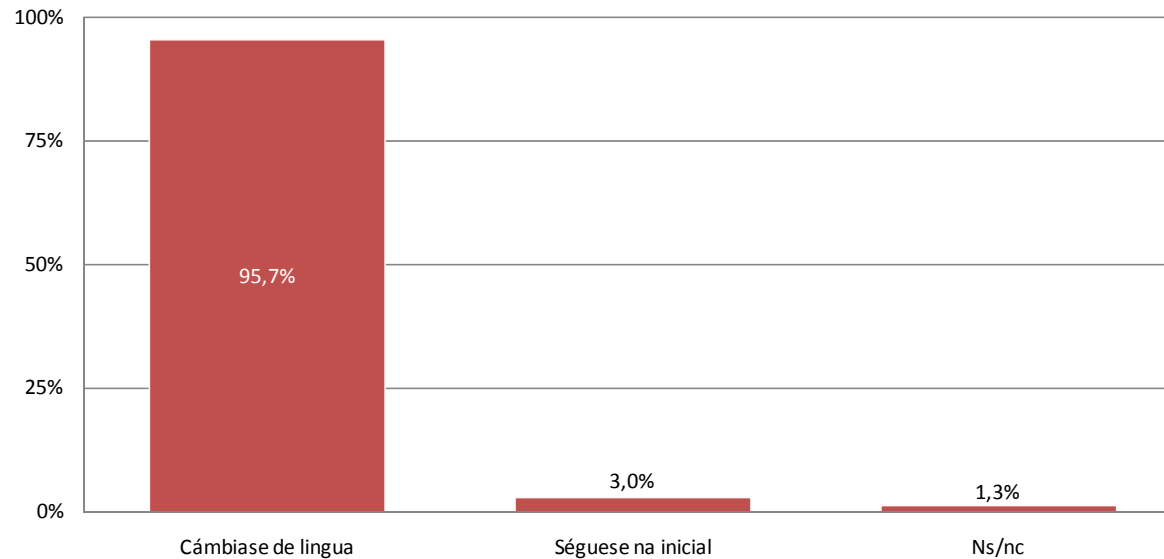


Gráfico 102. Norma práctica cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con criterios prácticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Das unidades administrativas que contan con normas para a calidade lingüística das publicacións e as comunicacións, máis de oito de cada dez deben aplicalas a todos os textos, mentres que só o 16,8% debe facelo unicamente nalgúns deles.

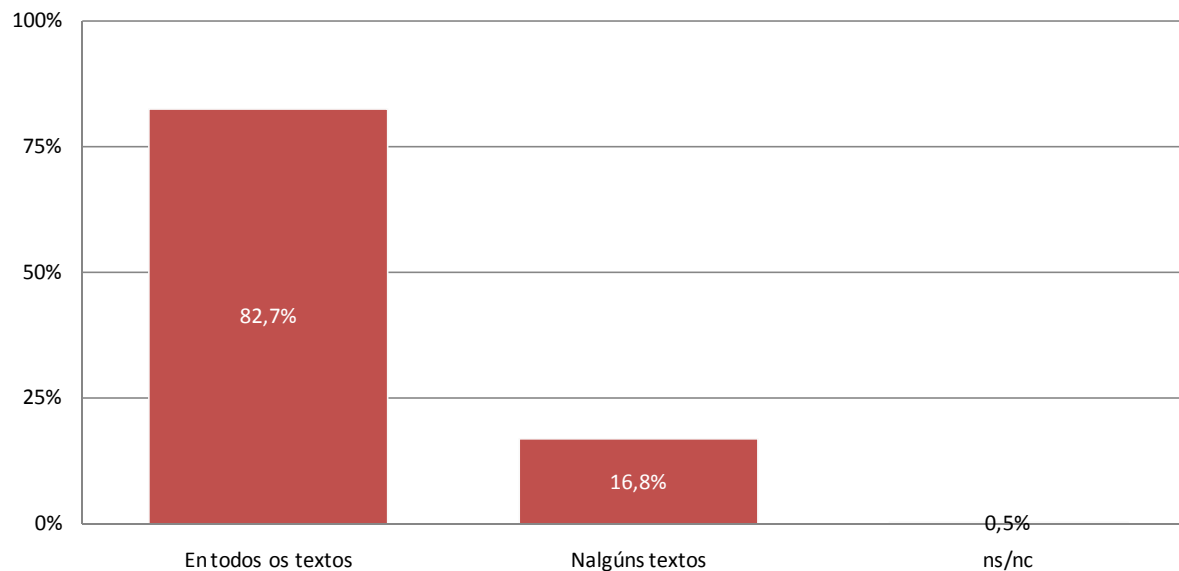


Gráfico 103. Norma práctica na calidade lingüística das publicacións e comunicacións

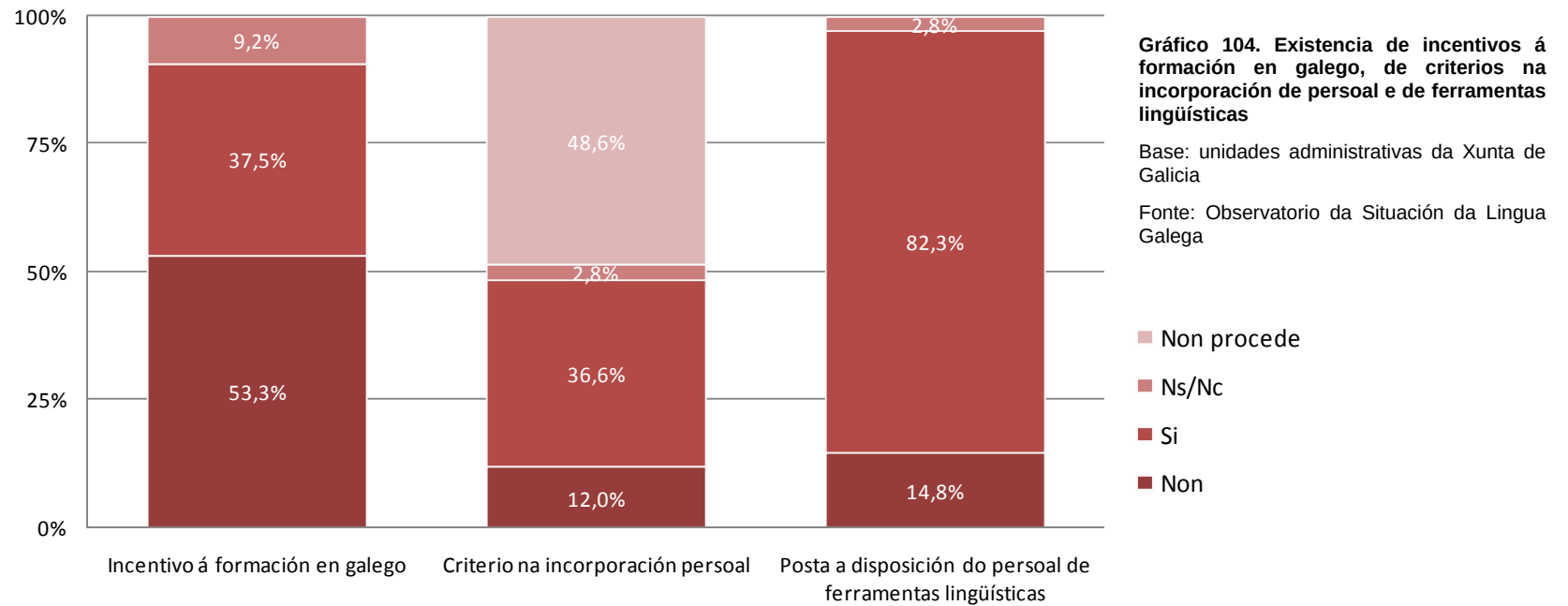
Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con criterios prácticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Arredor da metade das unidades administrativas da Xunta de Galicia estudadas non dá incentivos á formación en galego para o persoal que carece de coñecementos axeitados desta lingua, fronte a un 37,5% que si o fai.

Na incorporación de persoal, tendo en conta que case a metade destas unidades non contrata directamente, o 36,6% si ten un criterio para estas contratacións, fronte ao 12% que carece del.

Máis de oito de cada dez unidades administrativas poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico como tradutores, correctores...



Das poucas unidades administrativas que incentivan a formación en galego, o máis habitual é que permitan facela en horario laboral, algo que consente máis do 90% delas. Só o 16% a financia total ou parcialmente e no 2,5% esta formación ten carácter obrigatorio.

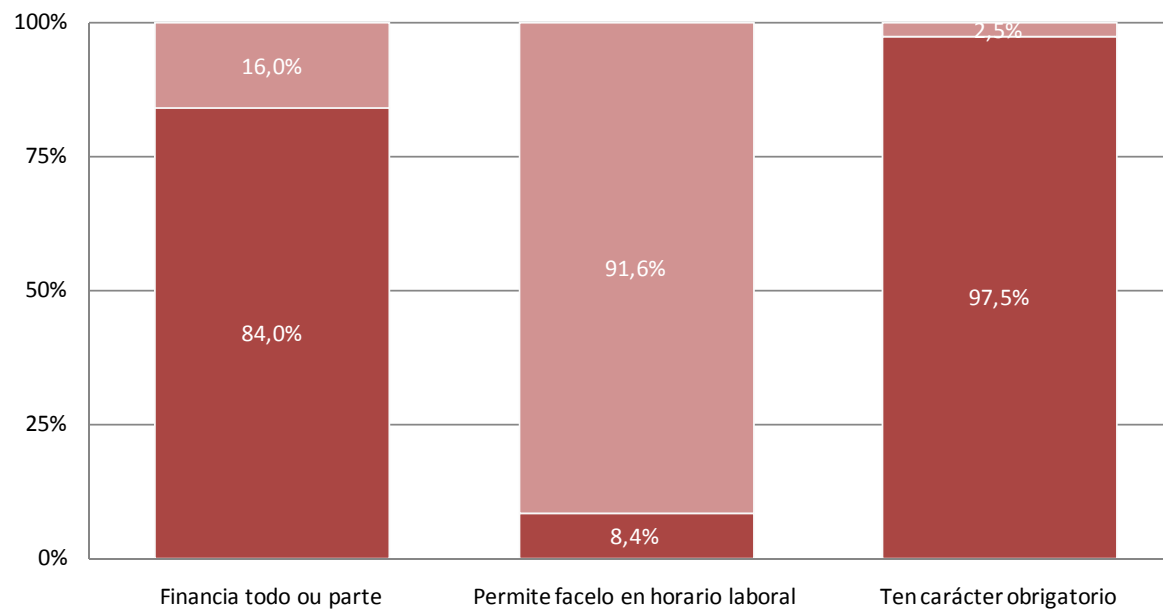


Gráfico 105. Incentivos á formación en galego

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia con incentivos á formación en galego

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/nc

■ Si

■ Non

Do 36,6% de unidades administrativas da Xunta de Galicia que ten un criterio na valoración dos coñecementos de galego na contratación de persoal, no 56% considérase un requisito e no 39,7% un mérito.

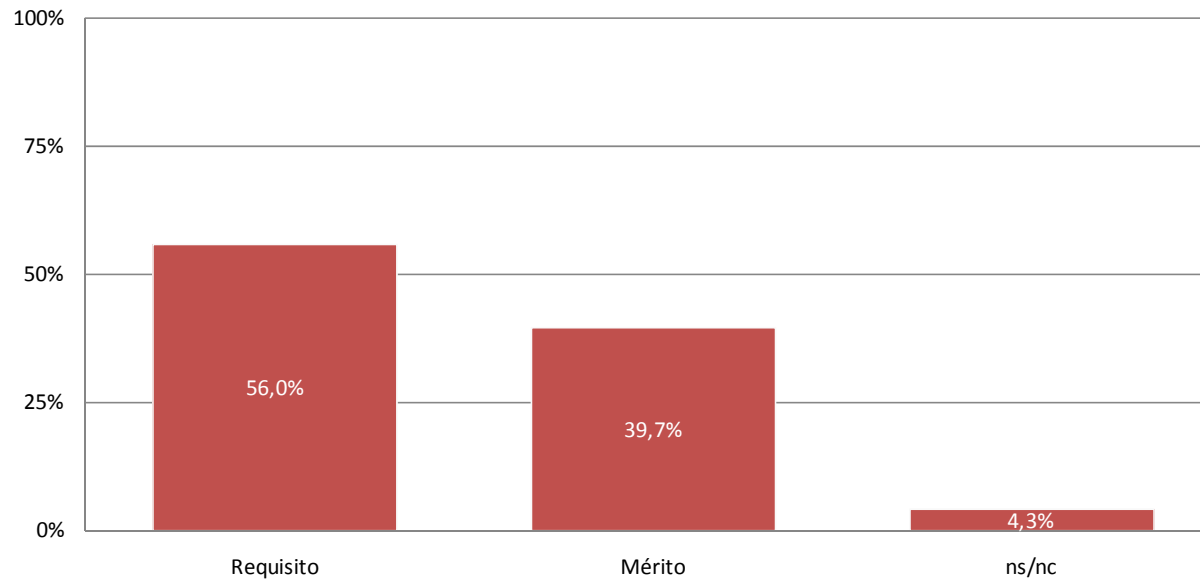


Gráfico 106. Criterio na valoración do galego na contratación de persoal

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia que valoran o galego na incorporación de persoal

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

5.5 Opinións e actitudes lingüísticas nas unidades administrativas da Xunta de Galicia

Oito de cada dez unidades administrativas escolleron o emprego de ferramentas lingüísticas como a actividade máis necesaria para a promoción do galego na súa unidade administrativa, de xeito que se converte na máis escollida polas persoas que responderon a enquisa. En segundo lugar, as persoas enquisadas valoraron a formación, seguida da motivación, Doutra banda, a opción considerada menos útil foi o establecemento dun plan coas accións de apoio e a súa execución.



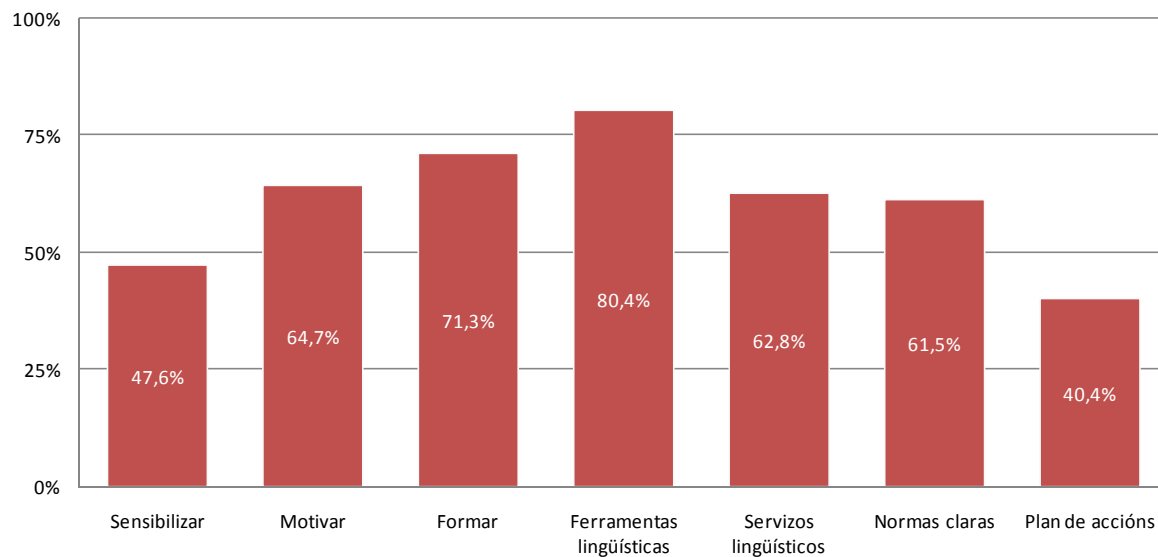


Gráfico 107. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Polo que respecta aos recursos lingüísticos considerados máis útiles, os dous máis escollidos, que superan o 90% das unidades administrativas, son os correctores ortográficos e os dicionarios. Ocupan os lugares terceiro e cuarto, con máis dun 80%, os modelos de documentos en galego e os cursos desta lingua. Por outra banda, a terminoloxía específica, co 70,4%, foi a menos elixida de todas as opcións.

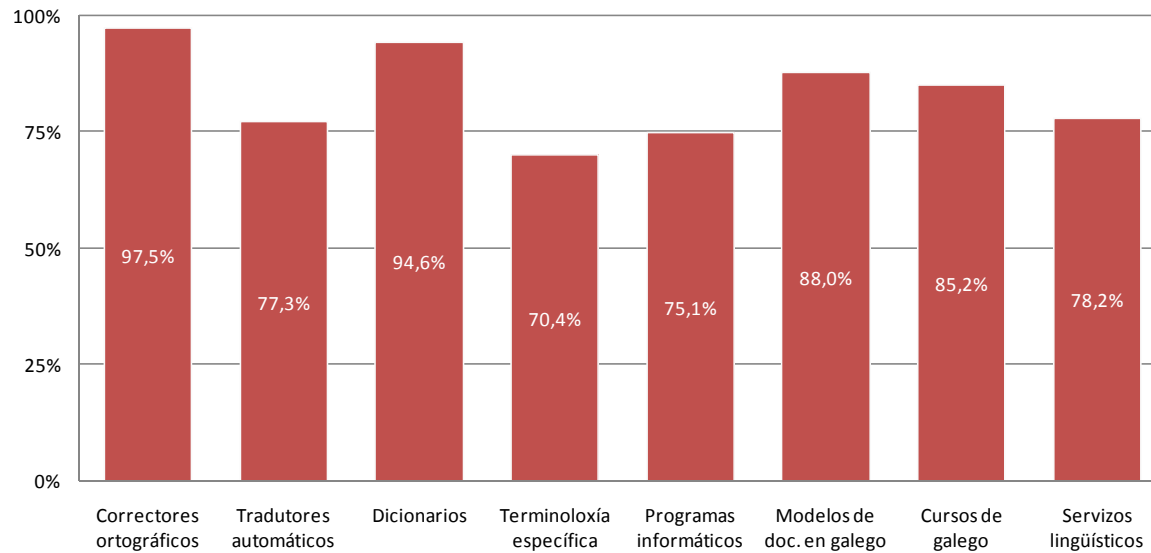


Gráfico 108. Opinión sobre a utilidade dos diferentes recursos lingüísticos

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á súa utilización por parte das unidades que consideraron útiles os diferentes recursos propostos, existe bastante coherencia en relación coas opinións expresadas, xa que son os dicionarios e os correctores ortográficos os recursos lingüísticos máis empregados. Séguenos moi de cerca os modelos de documentación en galego. No entanto, os menos usados son os servizos lingüísticos, cunha porcentaxe do 43,6%, o que demostra que tamén na Xunta de Galicia existen necesidades en canto á dispoñibilidade de recursos lingüísticos.

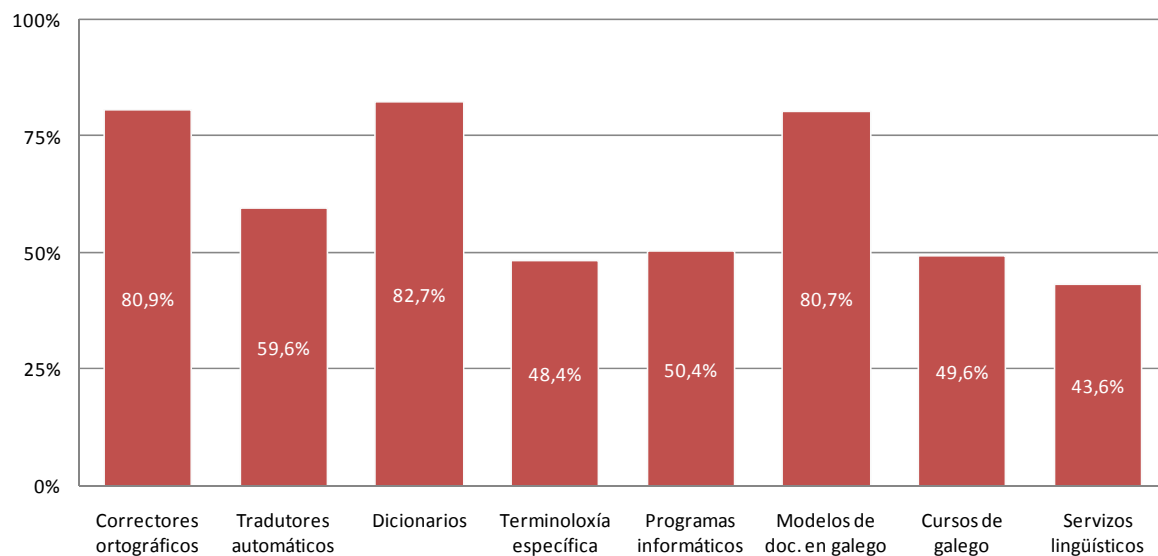


Gráfico 109. Utilización dos diferentes recursos lingüísticos

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia que consideran útiles os diferentes recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No 56% das unidades administrativas da Xunta de Galicia enquisadas pénsase que o emprego do galego aumentou ou aumentou moito e só no 29,3% pensan que continúa igual. As palabras máis repetidas polos que cren que si se incrementou o uso desta lingua son maior implicación, sensibilidade, concienciación, compromiso e interese, ademais do papel dos altos cargos e do persoal directivo.

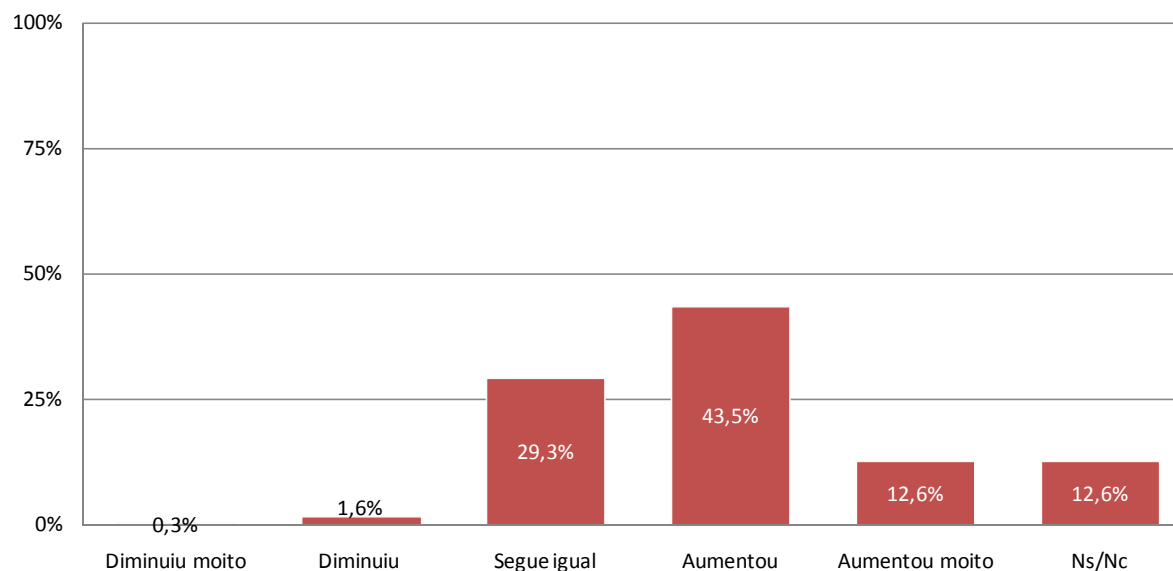


Gráfico 110. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En máis da metade dos casos pénsase que o uso do galego ten vantaxes, fronte a unha cuarta parte que non advirte vantaxe ningunha nesta lingua. Polo que respecta ás desvantaxes, máis de tres cuartas partes cren que o galego non ten desvantaxes e só unha pequena parte (6,3%) opina o contrario. Entre os que opinan que si ten vantaxes a principal razón que esgrimen é a proximidade ao administrado/a.

A maior parte das persoas que respondeu a enquisa non sabe se o emprego do galego aumentará a curto ou medio prazo, mentres que case o 20% opina que este uso se incrementará. Os principais motivos que se dan para este posible aumento son un incremento do compromiso e a implicación coa lingua e unha melloría na comunicación cos usuarios/as.

En canto ao uso dos recursos lingüísticos, o 66,3% si os emprega. Do 28,4% que non o fai a maioría é porque os descoñece. É o que acontece no 72,2% das unidades administrativas enquisadas.

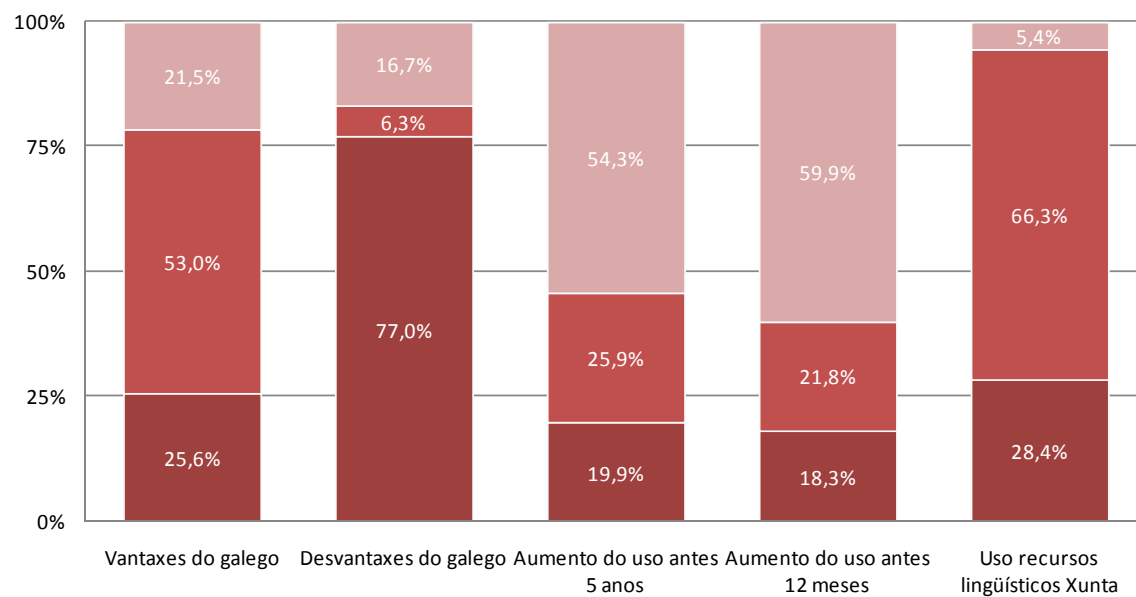


Gráfico 111. Vantaxes, desvantaxes, evolución do galego no futuro e uso de recursos lingüísticos da Xunta

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Si

■ Non

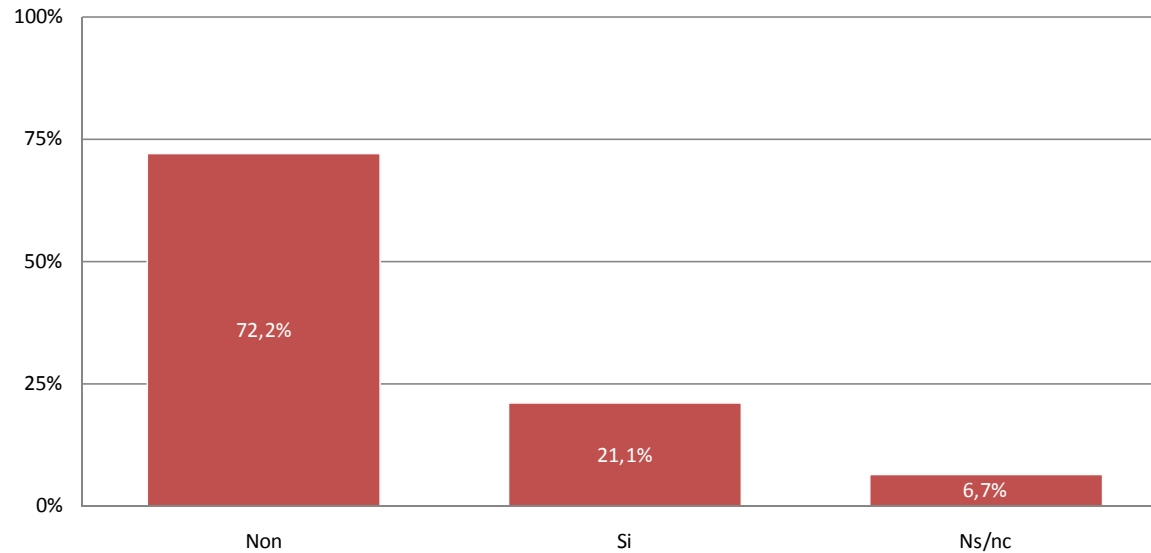


Gráfico 112. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta de Galicia

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia que non empregan recursos lingüísticos da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En case seis de cada dez unidades administrativas tense a opinión de que o galego se emprega moito ou bastante no seu lugar de traballo. Só no 7,3% se pensa que a utilización desta lingua é escasa. Un 32,8% opina que o uso do galego é normal.

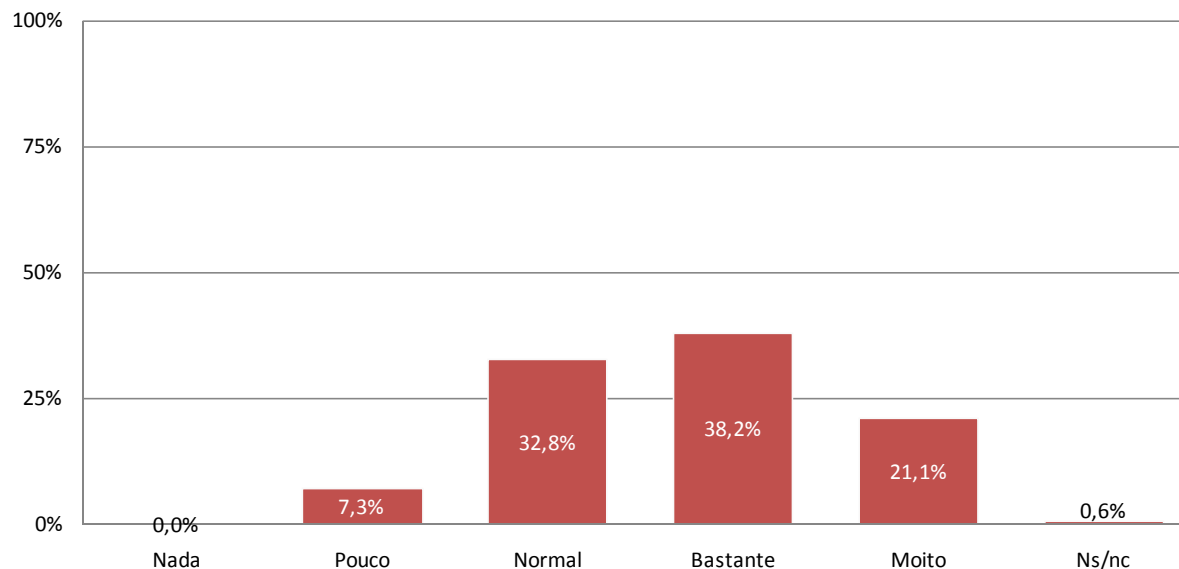


Gráfico 113. Uso do galego nas unidades administrativas

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

5.6 Competencias lingüísticas do persoal das unidades administrativas da Xunta de Galicia

Na opinión das persoas que responderon a enquisa sobre o uso do galego nas unidades administrativas da Xunta de Galicia, as maiores necesidades en materia de competencias lingüísticas do persoal danse na expresión escrita. Así se pensa no 65,9% delas, mentres que en arredor da metade cren que é a fala a destreza en que se atopan as maiores carencias. Como se ve, as competencias activas son as que maiores necesidades suscitan, fronte ás pasivas, que oscilan entre o 10,7% da comprensión oral e o 12,3% da comprensión escrita.

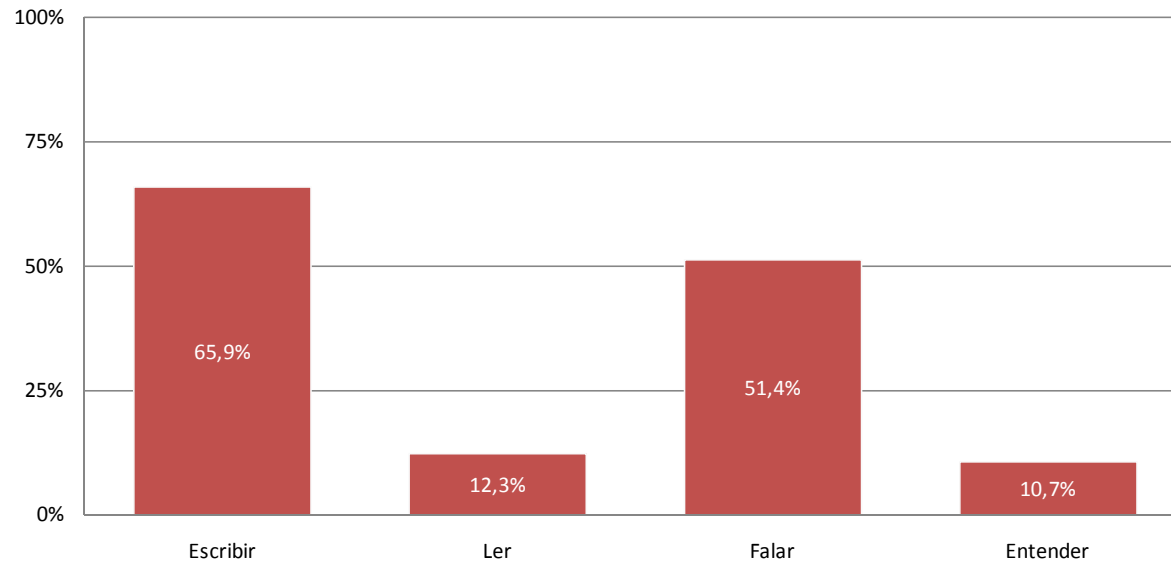


Gráfico 114. Opinión sobre as necesidades en materia de competencias lingüísticas

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En xeral, pódese dicir que o persoal das unidades administrativas da Xunta de Galicia posúe os coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que desenvolve. Son os do perfil 3, integrado polo persoal de atención ao público, os que teñen un maior grao de adecuación, mentres que os do 1, persoal de técnico, son os que nunha porcentaxe menor se adecúan, un 84,7%, unha cifra, en calquera caso, elevada. Como se pode comprobar, agás neste último grupo, todo o persoal dos outros perfís rolda o 90%.

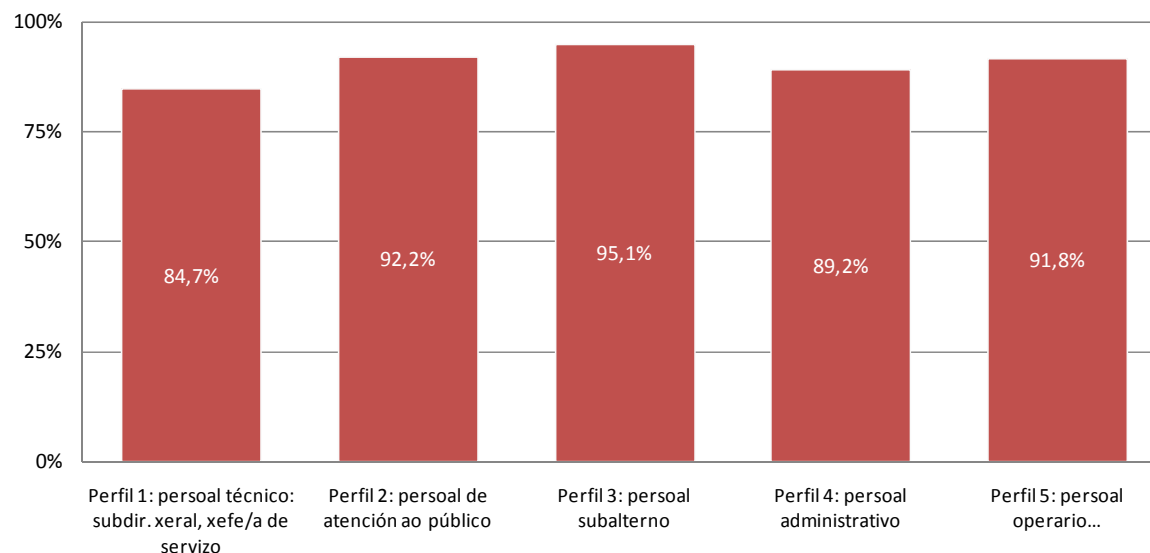


Gráfico 115. Persoal das unidades administrativas con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Como se pode ver no gráfico que reproducimos a continuación, son moi poucas as unidades en que o persoal fixo formación en galego. No perfil 2, en case o 40% das unidades o persoal fixo formación de lingua galega, a porcentaxe máis elevada, mentres que no extremo contrario se atopan os do perfil 5, dos que só fixeron formación no 14,9% das unidades administrativas no último ano, segundo o declarado.

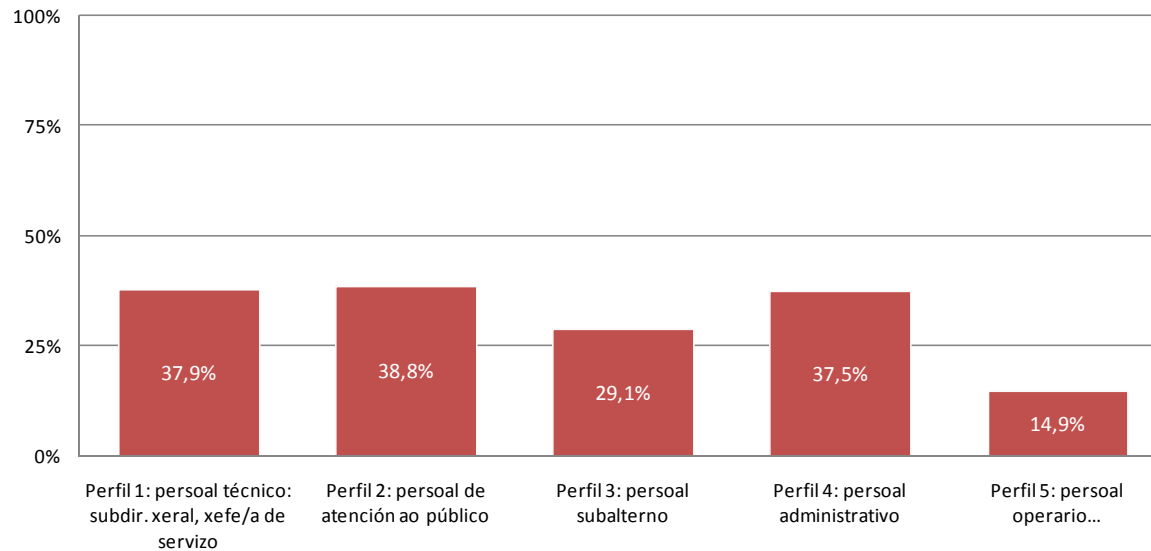


Gráfico 116. Persoal das unidades administrativas que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

5.7 Uso de linguas estranxeiras nas unidades administrativas da Xunta de Galicia

Só en dúas de cada dez unidades administrativas da Xunta de Galicia se usan linguas estranxeiras. As restantes que si as empregan utilizan maioritariamente o inglés, cunha porcentaxe do 84,6%, seguido do francés, co 36,9%, e do portugués, co 33,9%.



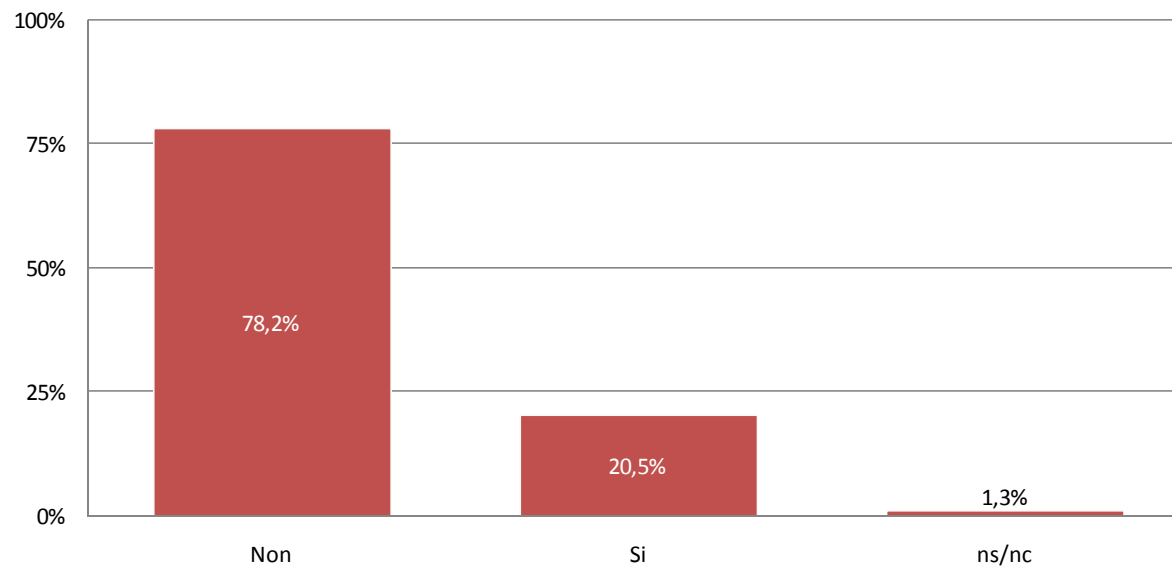


Gráfico 117. Uso de linguas estranxeiras

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

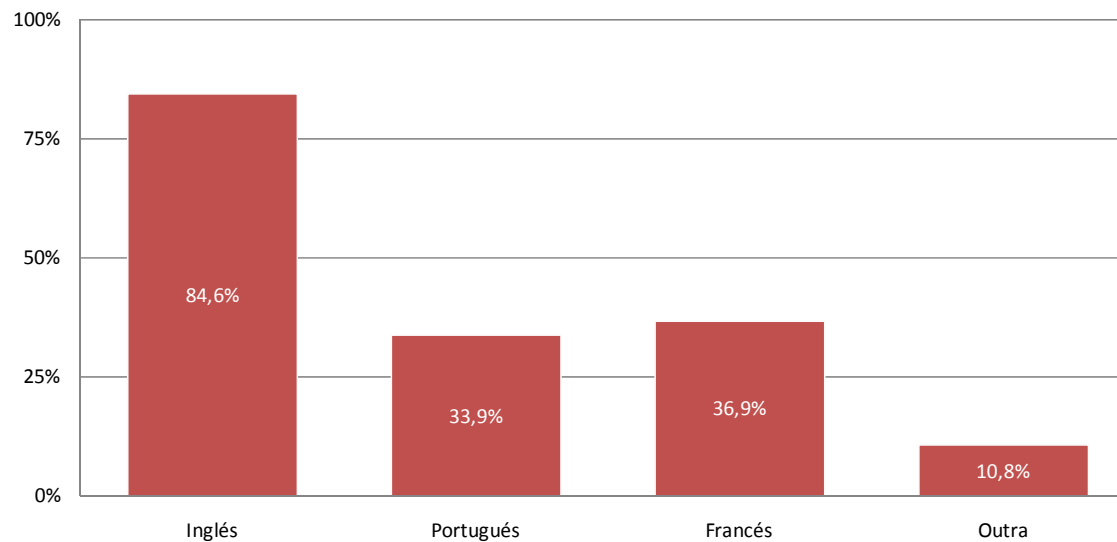


Gráfico 118. Linguas estranxeiras usadas nas unidades administrativas

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

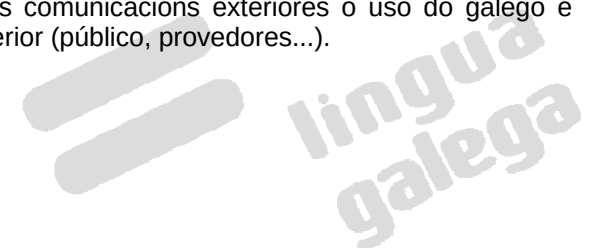
5.8 Índice de normalización lingüística da Xunta de Galicia

O INL da Xunta de Galicia é do 78,14, media que sitúa a esta administración como unha das que conta cun índice máis elevado.

O factor 4 é o que ten un valor máis alto, 95,22, o que significa que a situación da lingua galega na documentación de uso externo está moi próxima a ser a ideal. Tamén o valor do factor 1, con 84,54, é moi alto, o cal se explica pola elevada porcentaxe de emprego do galego nos indicadores que o compoñen, así como pola influencia doutros indicadores sobre el.

As medias dos demais factores son inferiores ao INL, mais aínda así teñen un valor bastante elevado. Na documentación e as comunicación internas emprégase moito o galego nos escritos, nos que a porcentaxe de uso se aproxima en moitos casos a 100. No entanto, oralmente o grao de utilización é moito menor a nivel interno, polo que a media do factor descende un pouco, feito no que inflúe tamén o papel secundario doutros indicadores.

O factor 5 alcanza unha media de 73,59. Como acontecía cos usos internos, tamén nas comunicacións exteriores o uso do galego é predominante na escrita, pero este emprego descende bastante nas conversas orais co exterior (público, provedores...).



En canto á adecuación lingüística do persoal, aínda que os coñecementos de galego resultan bastante axeitados aos diferentes postos, a influencia doutros indicadores sobre este factor fai que a media deste baixe bastante.

O factor no que se obteñen os peores resultados é o 3. Entre as razóns que explican este mal resultado están a baixa porcentaxe de unidades administrativas que contan con criterios para a utilización do galego oralmente e por escrito. Ademais, os incentivos para a formación nesta lingua, aínda que frecuentes, non están xeneralizados. Si é elevada a porcentaxe das que poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico. Estes motivos, unidos á influencia doutros indicadores sobre este terceiro factor, fan que sexa este no que se obtén unha media máis baixa.

Como o INL da Xunta de Galicia é superior a 75, estamos ante unha administración cun nivel alto de normalización lingüística, que, como todas as deste grupo, acada os mellores resultados no factor 4 e os peores no 3. Pódese comprobar como as medias máis elevadas aparecen nos factores relacionados cos aspectos externos da organización: a documentación de uso externo e a imaxe. Isto demostra unha maior preocupación pola imaxe de cara ao exterior que polos aspectos internos, como os criterios lingüísticos ou a adecuación lingüística do persoal que traballa na Xunta de Galicia.

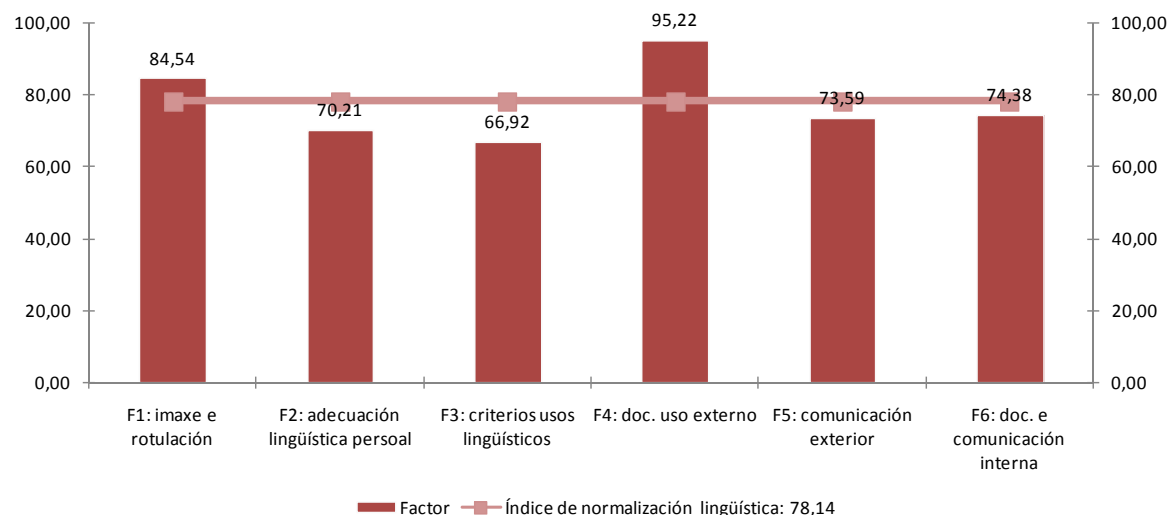


Gráfico 119. Índice de normalización lingüística da Xunta de Galicia

Base: unidades administrativas da Xunta de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

5.9 Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Xunta de Galicia

O panel de escoita sobre os usos lingüísticos na Xunta de Galicia tivo lugar en Santiago de Compostela o 19 de novembro de 2007. Nel participaron cinco persoas que ocupan diversos cargos ou postos dentro da actual Xunta de Galicia, tales como xefes/as de servizo ou sección e subdirectores/as. A continuación expóñense os temas que se trataron arredor da situación da lingua galega na Xunta de Galicia.

Diferenza entre as diversas consellerías da Xunta de Galicia:

Coméntase que no ano 1992 se fixo unha enquisa na que se comprobou que o uso do galego na Consellería de Cultura superaba o 90% e en Economía non chegaba ao 50%. As consellerías máis técnicas empregan máis o castelán, mentres que nas máis culturais o galego ten unha maior presenza. Tamén se comprobou nesta enquisa que o aspecto externo da persoa inflúe na lingua coa que o funcionariado se dirixe a ela.

Sínálase que, se nun determinado departamento fala alguén en galego, sobre todo os altos cargos, isto inflúe nas demais persoas. Nestas situacións hai tendencia a cambiar e a adaptarse á lingua do xefe/a.

Evolución do uso da lingua galega:

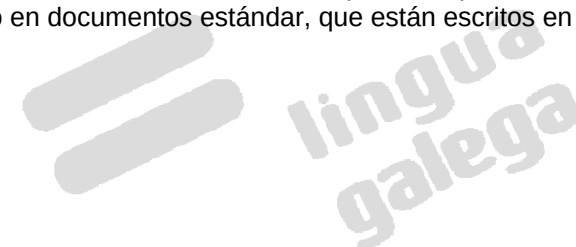
En canto á evolución do galego nos últimos anos, percíbese que hai menos galegofalantes en San Caetano, pero que, ao mesmo tempo, o persoal é máis novo e ten máis competencia lingüística. En xeral, nótase unha maior presenza do castelán. En xeral, a opinión maioritaria é que a evolución foi positiva. A comprensión do galego está próxima ao 100% e na escrita aumentou o uso, aínda que se recoñece que a nivel oral houbo un descenso.

Esixencia de galego e castelán:

Cando se lles pregunta aos participantes se perciben un aumento de peticións do servizo en castelán, un dos participantes comenta que, en xeral, existe máis xente que esixe galego no seu servizo. Ademais, os demandantes de galego adoitan ser máis recalcitrantes. Outro dos participantes, pola súa banda, apunta que no seu servizo teñen tanto demanda de castelán coma de galego. Na atención ao público, por exemplo, percíbese unha maior demanda de galego que de castelán.

O uso da lingua galega polos altos cargos e o funcionariado:

En relación co uso do galego por parte dos altos cargos da Xunta de Galicia, coméntase que se notou o cambio de goberno no sentido de que antes os altos cargos, canto máis arriba, máis empregaban o castelán a nivel oral. Agora danse situacións moi dispares: depende da consellería, da ideoloxía... En xeral, o galego manda na escrita, pero percíbese un retroceso en documentos estándar, que están escritos en castelán.



Todos os participantes mostran o seu acordo ante o comentario sobre a ritualización no uso do galego que fai, por exemplo, a clase política e que supón unha perda de credibilidade de cara á cidadanía.

Cando se lles pregunta se o emprego do galego polo funcionariado serve de promoción para esta lingua coméntase que pode contribuír a eliminar prexuízos que aínda existen.

Promoción e futuro do galego por parte da Xunta de Galicia:

Ante a pregunta de se o galego é un tema importante para as diferentes consellerías, para a súa promoción, coméntase que si é importante, pero non é un tema fácil de conversa. Bótase de menos algún criterio ou instrución que marque unha pauta. Indícase que ata o de agora o que funciona é o criterio persoal, aínda que nalgún departamento si existen pautas e directrices explícitas.

Outro participante comenta que en ningún departamento o tema do galego está enriba da mesa. Sinala que pode haber excepcións nalgún departamento onde haxa unha persoa que lidere, pero non é o habitual. Ponse como exemplo o caso de Función Pública, que emitía, ata non hai moito tempo, toda a súa documentación en castelán.

Acerca do futuro do galego, apúntase que a Administración ten o deber de defendelo e igualalo ao castelán. Cómpre partir dunha situación de igualdade que non existe na actualidade.

Sobre o papel da Xunta de Galicia, indícase que esta ten que enmarcar o problema e ir dándolles solucións aos problemas lingüísticos concretos. A lingua é un tema transversal, é un medio para comunicarse e como tal é unha ferramenta moi importante.

No relativo aos incentivos, propónse a posibilidade de pedir nos pregos preferentemente o galego, que este non sexa excluínte, pero si como mellora no contrato.

Existencia de criterios lingüísticos:

Cando se pregunta pola posibilidade de aplicar criterios lingüísticos nos usos orais a nivel interno, coméntase que a principal preocupación é a relación coa cidadanía, centro das actuacións administrativas, non o que se fale internamente entre os traballadores/as.

En canto a cal debería ser o criterio a nivel oral, indícase por parte dalgúns participantes que o saúdo inicial se fai en galego e logo emprégase a lingua do usuario/a.

Fálase da existencia de manuais e códigos de boas condutas administrativas nos que debería estar a lingua. O problema é que as relacións lingüísticas son moito máis complexas. A xente que acode habitualmente á Xunta de Galicia non é a que fala galego predominantemente na súa vida diaria. Coa cidadanía funcionan moito os estereotipos, a intuición, porque moita xente galegofalante cambia ao castelán ao chegar á Administración e isto nótase. Todos se mostran de acordo en que o factor da lingua entra na calidade do servizo e insítese en que nun código de boas prácticas de atención á cidadanía debe entrar a lingua. A cidadanía ten dereito a ser atendida na lingua que elixa, galego ou castelán.

Homoxeneidade lingüística:

Tamén se apunta que, canto maior sexa a homoxeneidade lingüística na Xunta, máis credibilidade existirá de cara á poboación. Algún dos participantes opina que o que ten que haber é un compromiso co idioma e, nese sentido, bótanse de menos instrucións que lembren cales son as normas e os deberes. O que para o funcionariado é un deber para a cidadanía é un dereito. Algúns reivindicán o seu dereito a falar castelán, pero confunden o seu dereito como cidadáns/cidadás co seu deber como funcionarios/as, que son servidores públicos. As novas xeracións de funcionarios/as, a pesar de seren maioritariamente castelanfalantes, teñen conciencia de usar o galego.

Uso do galego con empresas e provedores:

En canto ao emprego do galego con empresas e provedores, no trato coas primeiras, se estas son galegas responden en galego. Proponse poñer nos pregos que o servizo sexa neste idioma. O problema é que as empresas teñen criterios de funcionamento económico e aínda non perciben negocio no galego. A Xunta debería facer algo neste sentido, xa que o seu nivel de contratación é moi grande. Na Consellería de Industria, por exemplo, poden pedir que a etiquetaxe e a rotulación dos produtos sexa en galego. Hai determinados departamentos que poderían facer moitas cousas en relación con isto. Indícase que un problema moi grande son os medios de comunicación.

Subvencións para a lingua galega:

Ante a pregunta de se o galego precisa subvencións, existen opinións a favor e en contra. Para un dos participantes as axudas poden ser positivas, pero, na súa opinión, o que non funciona en Galicia é a imposición.

Formación do persoal:

Sínálase que cómpre actualizar a formación do persoal (normativa, tipos de documentación...) e poñer á disposición do funcionariado un corrector, un tradutor, modelos de documentos en galego...

Falta de liderado da Administración:

Cando se pregunta se é posible actuar de abaixo para arriba, un dos participantes sinala que é mellor en horizontal, entre departamentos. Outros comentan que cara arriba é complicado facelo. Percíbese unha falta de liderado por parte da administración, aínda que tamén se comenta que o papel das persoas é moi importante.



5.10 Conclusións

Estas son as principais conclusións que se desprenden da observación realizada na Xunta de Galicia:

- O uso da lingua galega é maioritario nas comunicacións orais e escritas co exterior, especialmente nas escritas, a diferenza do que ocorre noutras administracións, en que o uso oral do galego é superior ao escrito.
- Nos elementos de identificación corporativa existe un claro predominio, superior o 90%, da lingua galega.
- Así mesmo, é maioritaria a presenza de lingua galega na documentación interna, con porcentaxes superiores ao 95%, agás nas aplicacións informáticas e nos materiais dos cursos de formación, que, aínda así, é maior do 80%.
- En canto ás comunicacións orais internas, existe un predominio do galego, con cifras do 60-70%.
- Polo que respecta ás normas ou criterios, compróbase que existen en case un 84% dos casos para as comunicacións escritas, nun 55% para as normas de atención oral ao público, nun 72,9% para o cambio de lingua e nun 65,5% para a calidade lingüística. Das unidades administrativas que teñen normas detéctase que existe case un equilibrio entre as normas que especifican que se debe utilizar por defecto o galego e as que ditan que se empregue a lingua do interlocutor/a no caso da atención oral ao público. Nas comunicacións escritas, en cambio, advírtese que a maioría (máis dun 80%) utiliza por defecto o galego.
- No caso das persoas que solicitan un cambio de lingua, este dáse en máis dun 95% dos casos.
- No relativo aos incentivos á formación en lingua galega, estes existen nun 35,7% dos casos. Do 51,4% de unidades administrativas que contrata persoal, o 36,6% considera os coñecementos de galego, máis da metade como requisito. Ademais, en máis dun 80% dos casos a Xunta pon a disposición do seu persoal ferramentas lingüísticas.
- Das unidades administrativas que incentivan a formación en lingua galega, a gran maioría, un 91,6%, permite facela en horario laboral e en case ningunha ten carácter obrigatorio. Tan só un 16% a financia total ou parcialmente.
- As actividades consideradas máis necesarias para promover o uso do galego son, por esta orde: as ferramentas lingüísticas, a formación, a motivación e os servizos lingüísticos, opcións que superan todas elas o 60%. Pola contra, as actividades menos escollidas foron o establecemento dun plan de accións e a sensibilización.
- Polo que respecta á utilidade dos diversos recursos lingüísticos, as dúas opcións máis escollidas foron os correctores ortográficos e os dicionarios, seguidos polos modelos de documentos en galego. Ademais, estas tres opcións son tamén as máis utilizadas, aínda que nunha porcentaxe algo inferior.
- Con relación á evolución do galego nos últimos cinco anos, a opinión maioritaria, con algo máis do 56%, é que aumentou ou aumentou moito, fronte a case un 30% que opina que segue igual. Para o futuro existe unha pequena maioría que considera que o uso do galego aumentará nos próximos cinco anos.

- Máis da metade das persoas enquisadas afirma que o galego ten vantaxes e un 77% cre que esta lingua non ten desvantaxes. Un 66,3% afirma utilizar os recursos lingüísticos da Xunta. Constatase, ademais, que sete de cada dez unidades administrativas que non utilizan estes recursos non os coñecen.
- Un 60% das unidades administrativas enquisadas opina que o galego se utiliza bastante ou moito, fronte a un 32% que considera que o seu uso é normal.
- En canto ás competencias lingüísticas dos traballadores/as, as principais carencias detéctanse, en primeiro lugar, na expresión escrita e, en segundo lugar, na expresión oral. As competencias pasivas (falar e entender) apenas presentan necesidades.
- En todos os perfís analizados obsérvase unha elevada porcentaxe de persoas con coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que desenvolven. En canto aos traballadores/as que fixeron formación, as cifras oscilan entre o 14,9% dos operarios/as e o 38,8% do persoal de atención ao público.
- Con respecto ao uso de linguas estranxeiras, só nunha de cada cinco unidades enquisadas se utilizan e a lingua máis empregada é o inglés, seguida do francés e do portugués.
- A Xunta de Galicia presenta un índice de 78,14, polo que se trata dun dos índices máis elevados do ámbito da Administración. No factor 4, documentación de uso externo, o índice chega a 95,22 e no factor 1, imaxe e rotulación, alcanza o valor de 84,54.

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito das deputacións

6. DEPUTACIÓNS

6.1 Introducción

As deputacións son entidades de carácter territorial que teñen como función xestionar os intereses económicos e administrativos das provincias. Trátase de organismos que forman parte da Administración local e que, do mesmo xeito cós concellos, tamén desempeñan o seu papel na maior ou menor presenza do galego e, por suposto, na normalización lingüística, pois da lingua de traballo que manexen e a que utilicen habitualmente coa cidadanía dependerá unha maior ou menor visibilidade do galego. De feito, as perspectivas da próxima creación do Consorcio para a Planificación Lingüística abren novas vías para a promoción do galego neste ámbito e permiten albiscar unha mellor e máis coordinada organización da normalización lingüística e, por conseguinte, unha maior eficacia nas medidas e as políticas de fomento do galego.

6.2 Metodoloxía

6.2.1 Consideracións xerais

Na observación da Administración local tiveronse en conta as catro deputacións provinciais de Galicia. Para esta observación foron definidos previamente os departamentos e as áreas principais en que se organizan estes organismos provinciais. Posto que non existe unha estrutura organizativa común ás catro deputacións, establecéronse especificamente para este traballo. Polo tanto, as unidades de observación foron definidas polos departamentos e áreas así establecidos.

Como nos restantes casos, o método de recollida de información foi a entrevista telefónica asistida por ordenador. Neste caso, considerouse como interlocutor/a o responsable do departamento enquisado.

6.2.2 Deseño da mostra

Como nos restantes ámbitos, a premisa estatística foi establecer un grupo representativo do universo que se ía enquisar. Non se tivo en conta a distribución das unidades de mostraxe en función de cada deputación.

Deste xeito, o universo no ámbito das deputacións estivo formado por un total de **46 departamentos ou áreas**.

A **mostra** conseguida foi de **40 enquisas**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 5,8%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

6.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo foi realizado entre os días **11 de xuño e 11 de xullo de 2007**. A recollida da información fíxose telefonicamente e, nos casos en que foi preciso, facilitóuselle a enquisa ao entrevistado/a por correo electrónico ou fax de xeito previo á súa realización por teléfono. A persoa seleccionada para contestar a enquisa foi o responsable do departamento ou área que se ía entrevistar de cada deputación.

En canto á saída de datos, estes ofrécense de xeito global e mediante cada deputación.

6.3 Usos lingüísticos nas deputacións provinciais

A. Comunicazóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

Agás nos correos electrónicos, nos que o emprego do galego acada unha porcentaxe do 43,4%, nas demais comunicacións orais e escritas co exterior o uso desta lingua é maioritario, pois supera o 50% e chega a alcanzar case o 70%. É nas publicacións periódicas e non periódicas nas que se rexistra unha maior utilización, xa que case sete de cada dez aparecen redactadas en lingua galega no conxunto dos departamentos das deputacións provinciais.



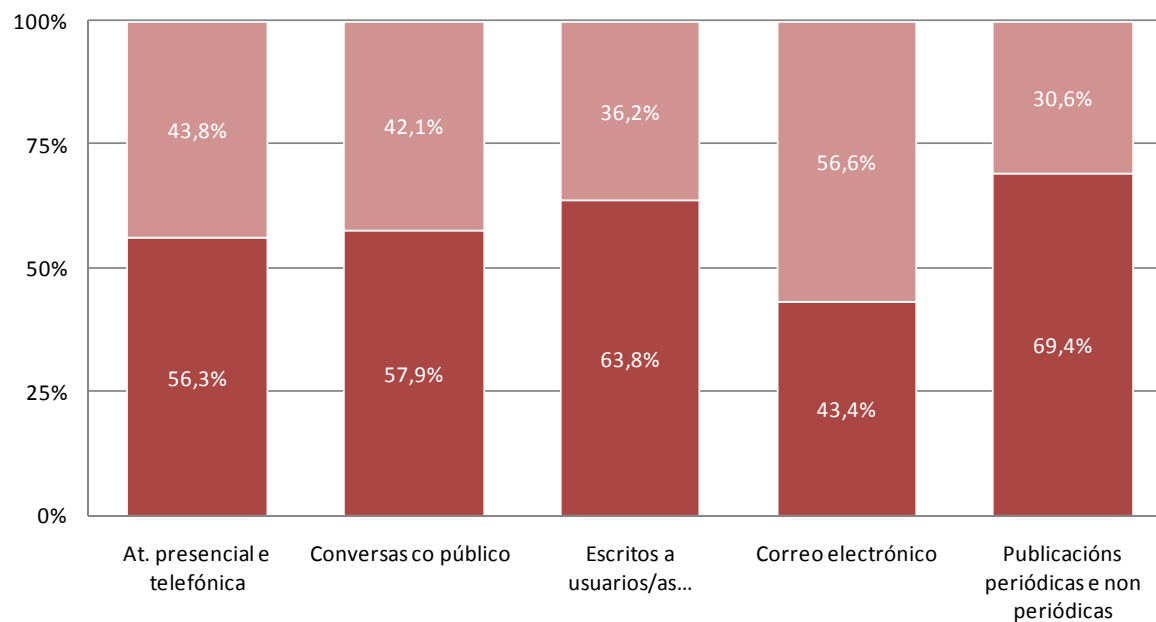


Gráfico 120. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

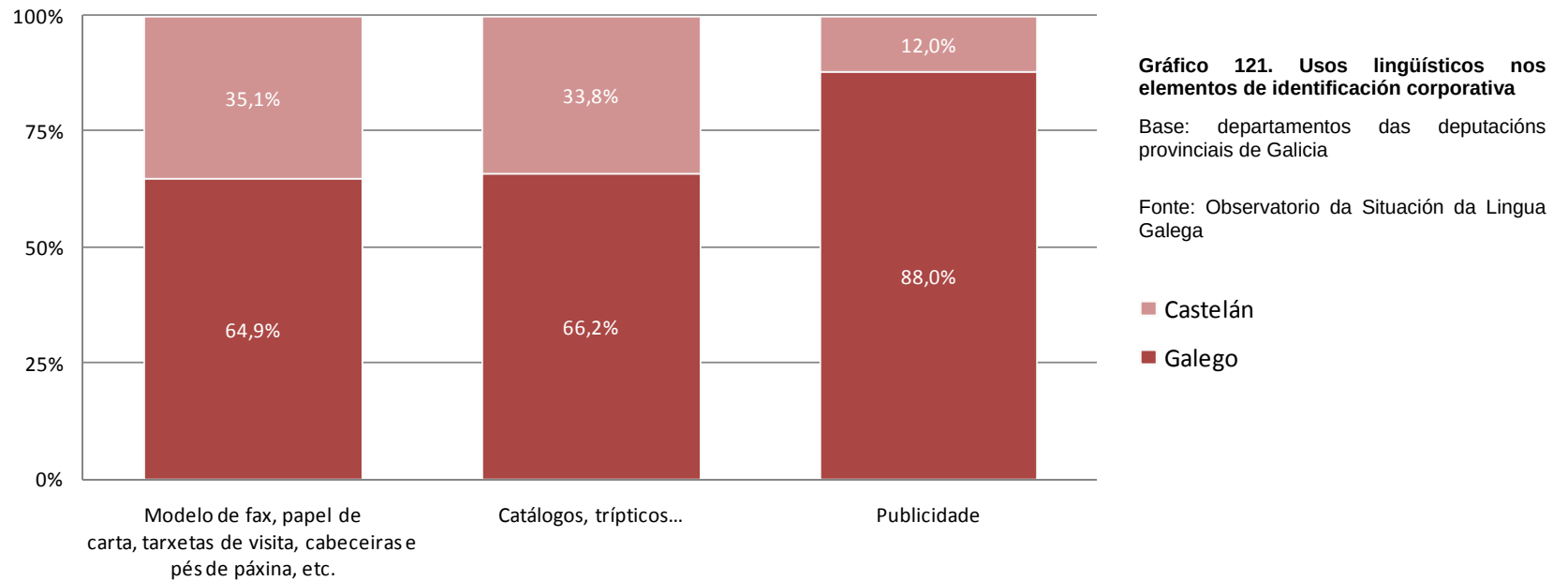
Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Castelán

Galego

No seguinte gráfico pódese comprobar como o galego é a lingua de uso maioritario nos elementos de identificación corporativa das deputacións provinciais, con porcentaxes que roldan o 65%. No caso da publicidade, a porcentaxe na súa utilización acada o 88%.



Polo que respecta á lingua utilizada na páxina web das deputacións, a metade dos departamentos das deputacións provinciais enquisados teñen a súa páxina web só en galego. Nunha cuarta parte destes é bilingüe e aparece só en castelán na outra cuarta parte.

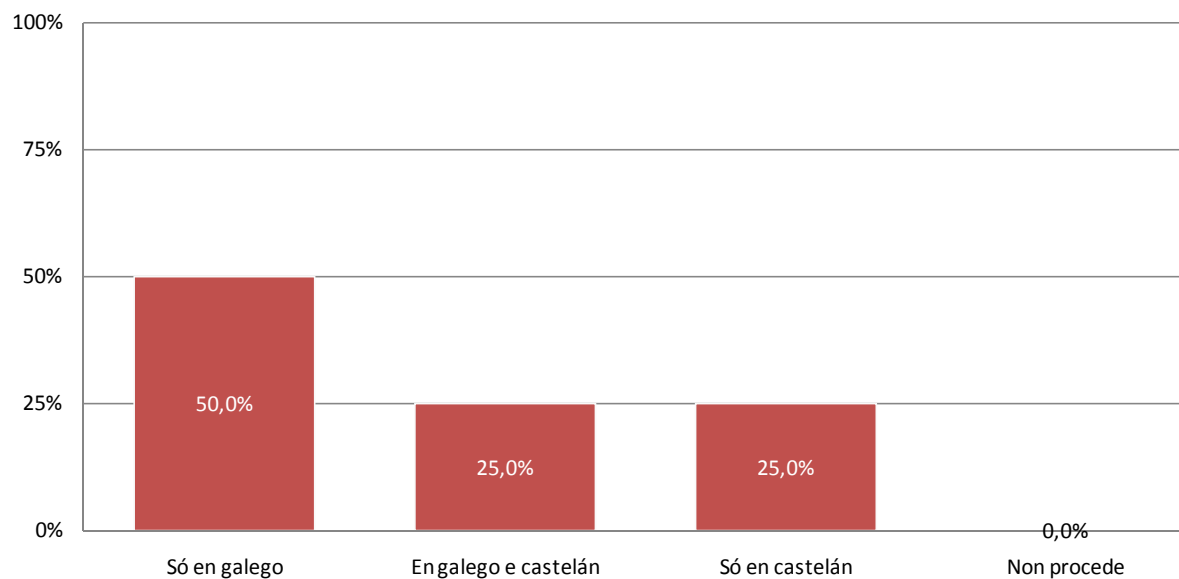
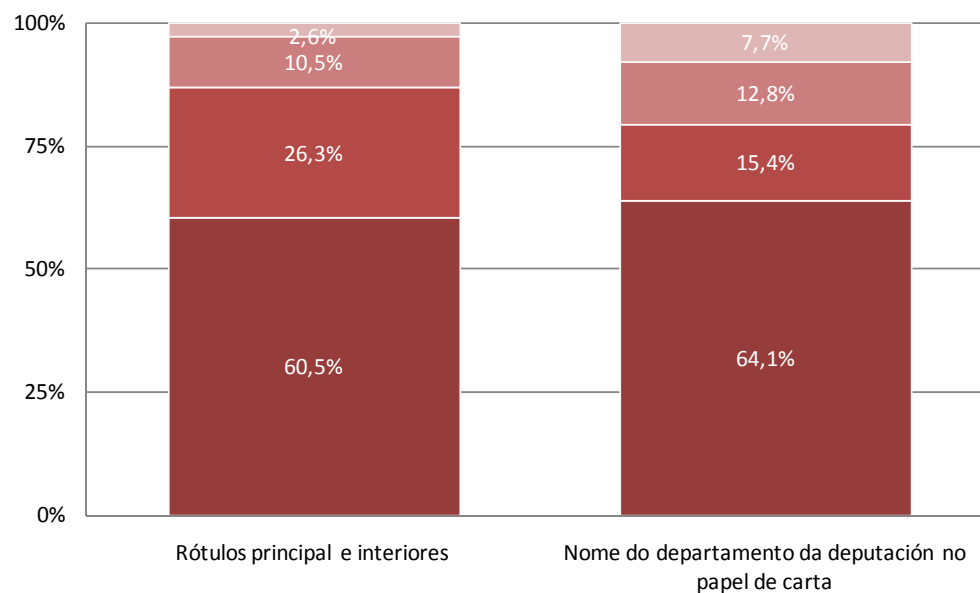


Gráfico 122. Lingua empregada na páxina web

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Dos rótulos principais e interiores, seis de cada dez están en galego, mentres que unha cuarta parte son bilingües. Só un de cada dez aparece exclusivamente en castelán. En canto ao nome do departamento no papel de carta, no 64,1% dos casos está en galego e no 15,4% aparece nas dúas linguas, galego e castelán. No 12,8% utilízase só o castelán.



B. Documentación e comunicacións orais internas

A nivel interno, na escrita a presenza do galego é maioritaria, agás nas aplicacións informáticas de uso máis frecuente, nas que o emprego desta lingua se reduce ao 27,5%. Nos demais tipos de documentación analizados o seu uso supera o 65% e alcanza a porcentaxe máis elevada nos materiais dos cursos de formación, nos que chega ao 73,2%.



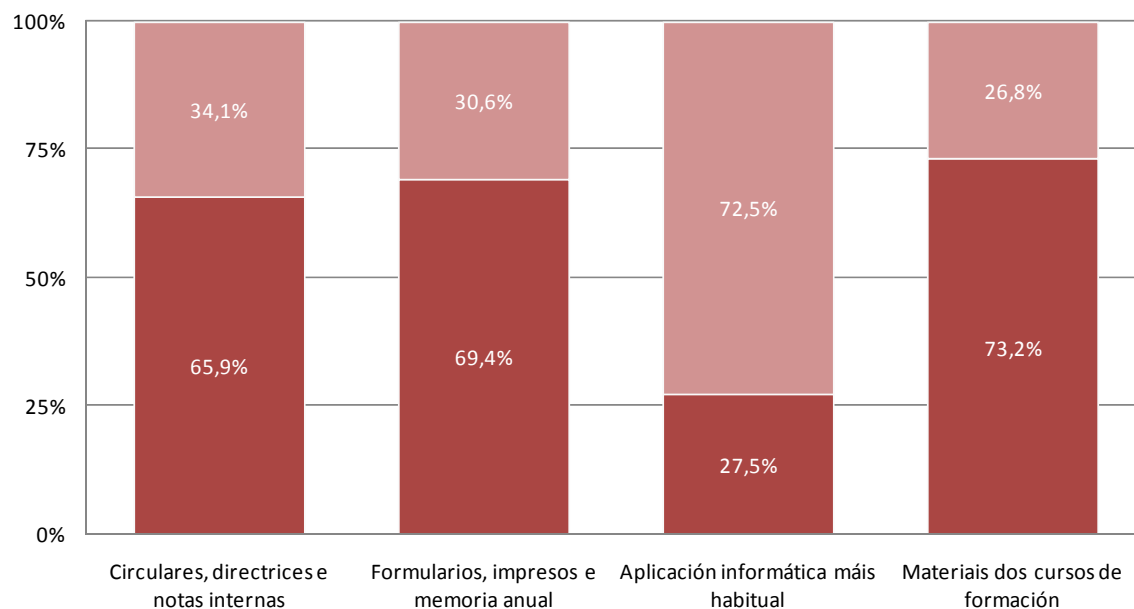


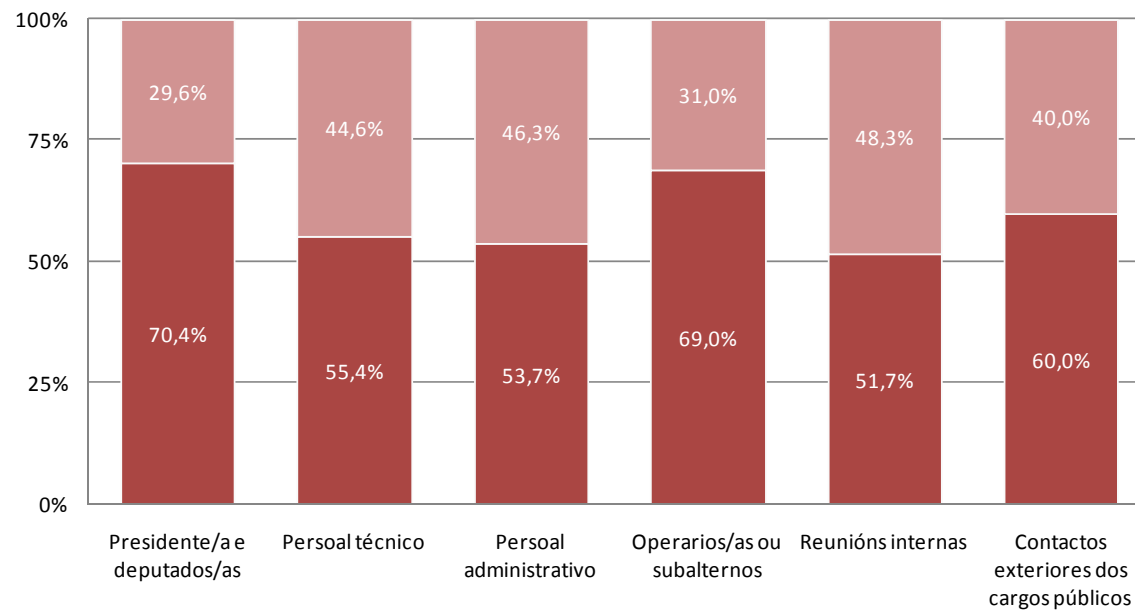
Gráfico 124. Usos lingüísticos na documentación interna

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán
■ Galego

Nas comunicacións orais internas o emprego do galego é maioritario en todos os casos, ao superar o 50%. Os usos máis altos prodúcense entre os presidentes/as das deputacións e entre os deputados/as, mentres que son as reunións internas os contextos en que se fala menos esta lingua.



6.4 Normas e criterios de uso lingüístico nas deputacións provinciais

Na maior parte dos departamentos das deputacións provinciais de Galicia carecen de criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar nos diferentes contextos e situacións que se mostran no seguinte gráfico. No que respecta ás comunicacións escritas e á calidade lingüística, tan só no 17,1% dos casos existen normas, cifra máis elevada se a comparamos coa presenza de normas na atención oral ao público ou o cambio de lingua.



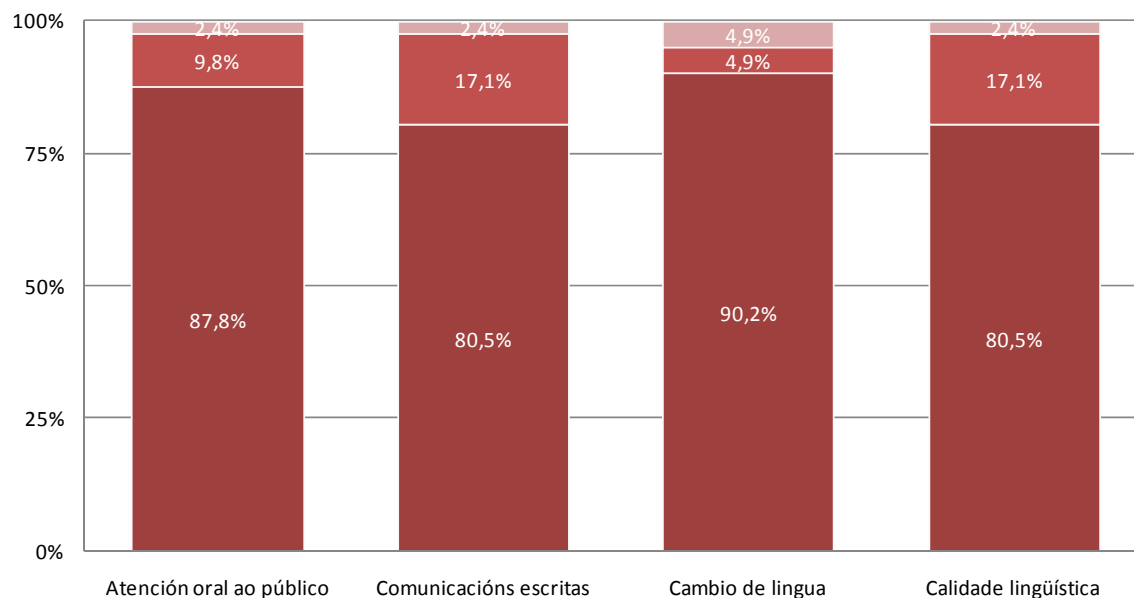


Gráfico 126. Existencia de criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc
■ Si
■ Non

Do 9,8% de departamentos que si contan con criterios na atención oral ao público, o 100% ten como norma facelo por defecto en galego. No caso do 17% que si posúe regras para a lingua das comunicacións escritas tamén neste caso todos eles as escriben por defecto en galego. Cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua, na totalidade do 4,9% que ten criterio, este consiste en mudar de lingua. Por último, a norma práctica para a calidade lingüística das publicacións ou as comunicacións nos que si dispoñen de regras, o 17%, varía en función dos departamentos. Así, mentres que no 85,7% o criterio se aplica a todos os textos, nos restantes só se fai nalgúns destes.

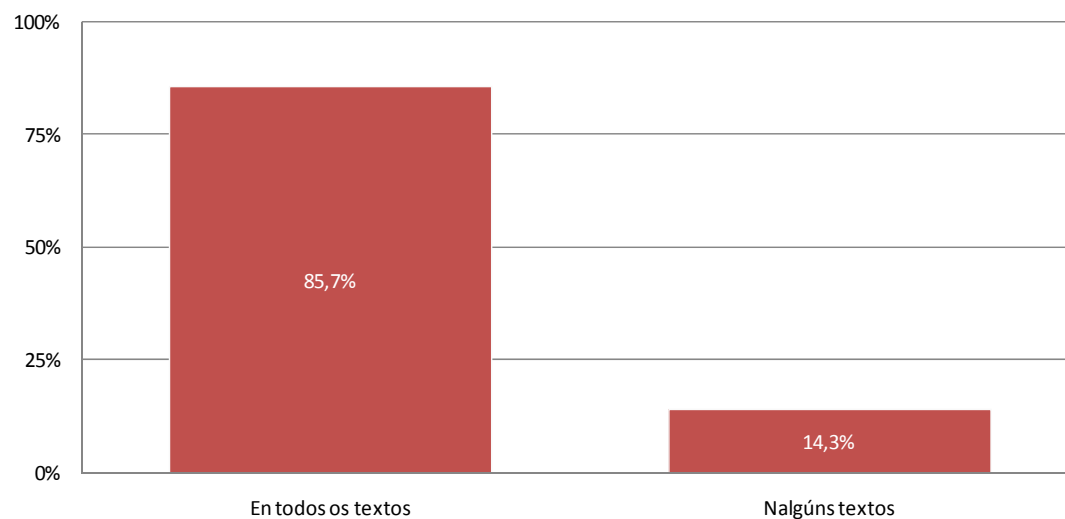


Gráfico 127. Normas na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Na maior parte dos departamentos das deputacións non se contrata directamente, polo que a opción “non procede” é a maioritaria cando se pregunta pola valoración do galego na incorporación do persoal. Nunha cuarta parte deles si se valora esta lingua.

Os incentivos á formación en galego proporciónanse no 56% dos departamentos enquisados, mentres que no 85,4% se poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico como dicionarios, correctores, tradutores...

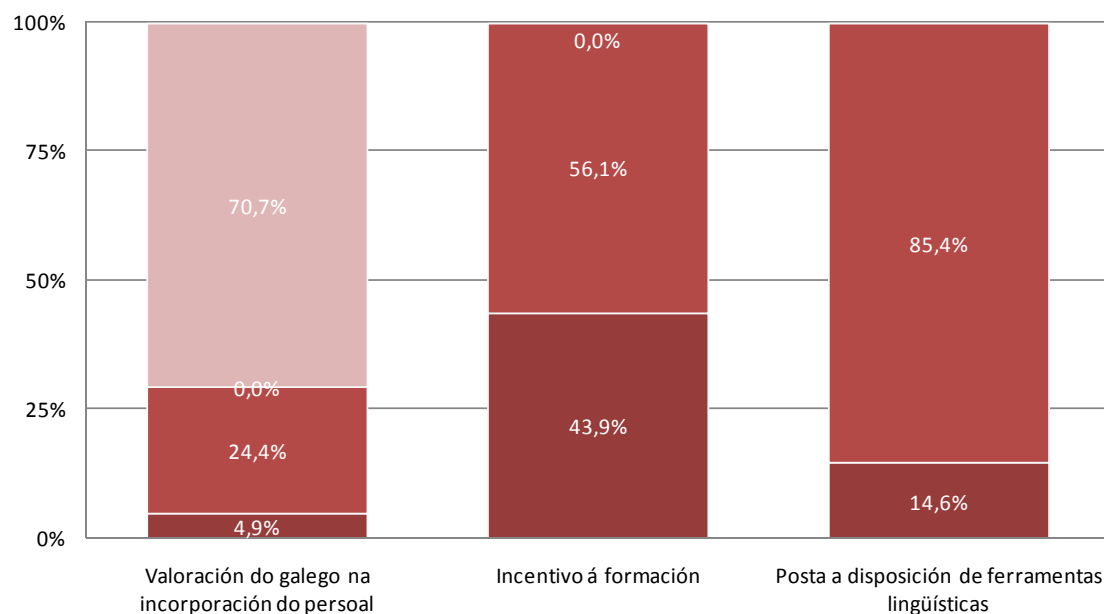


Gráfico 128. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego e de ferramentas lingüísticas

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Non procede

Ns/Nc

Si

Non

Nesa cuarta parte de departamentos nos que si se valoran os coñecementos de galego na contratación de persoal, en nove de cada dez eses coñecementos contan como mérito e só nun de cada dez constitúen un requisito, tal e como se pode ver no gráfico que se reproduce a continuación.

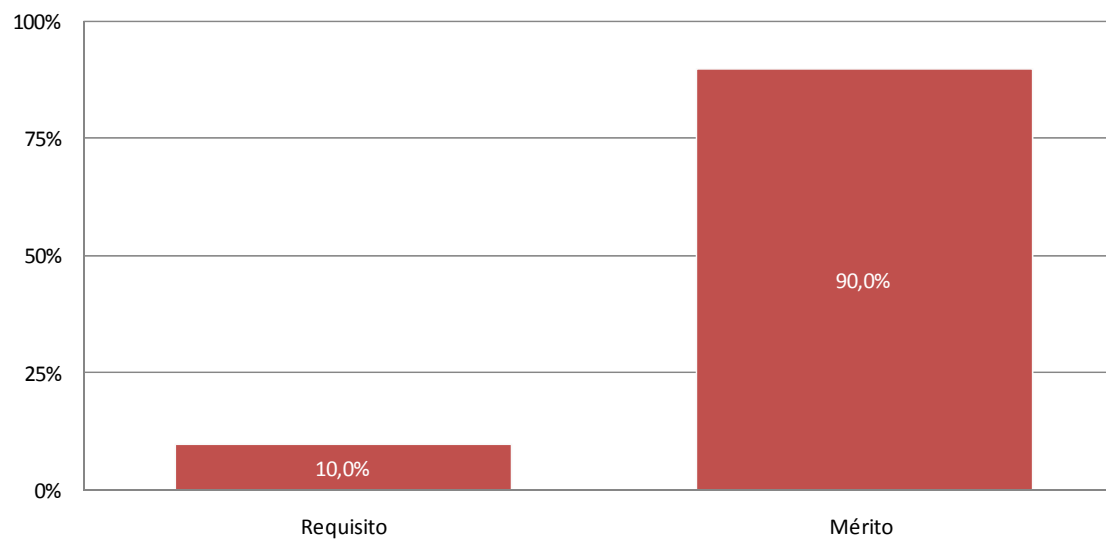


Gráfico 129. Criterios de valoración do galego na incorporación do persoal que se contrata directamente

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia que valoran o galego na contratación directa do persoal

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Dos departamentos con incentivos á formación en galego, en máis do 90% dos casos financian todo ou parte, mentres que no 78,3% permiten facelo en horario laboral. En ningún caso esta formación ten carácter obrigatorio.

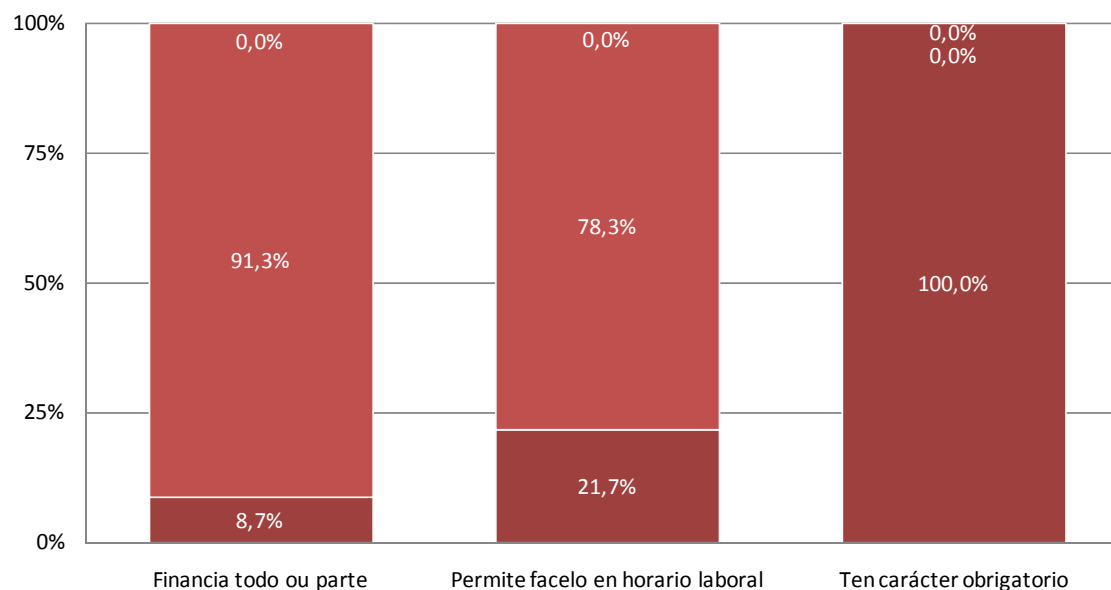


Gráfico 130. Incentivos á formación en galego

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia con incentivos á formación en galego

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/nc

■ Si

■ Non

6.5 Opinións e actitudes lingüísticas nas deputacións provinciais

Entre as actividades que se consideran máis necesarias para promover o emprego do galego nos departamentos das deputacións provinciais, a formación foi a máis elixida entre as persoas que responderon a enquisa, seguida pola motivación ao persoal e polo emprego de ferramentas lingüísticas de axuda. Con todo, observamos que as porcentaxes, agás na formación, son baixas e non alcanzan o 30%.

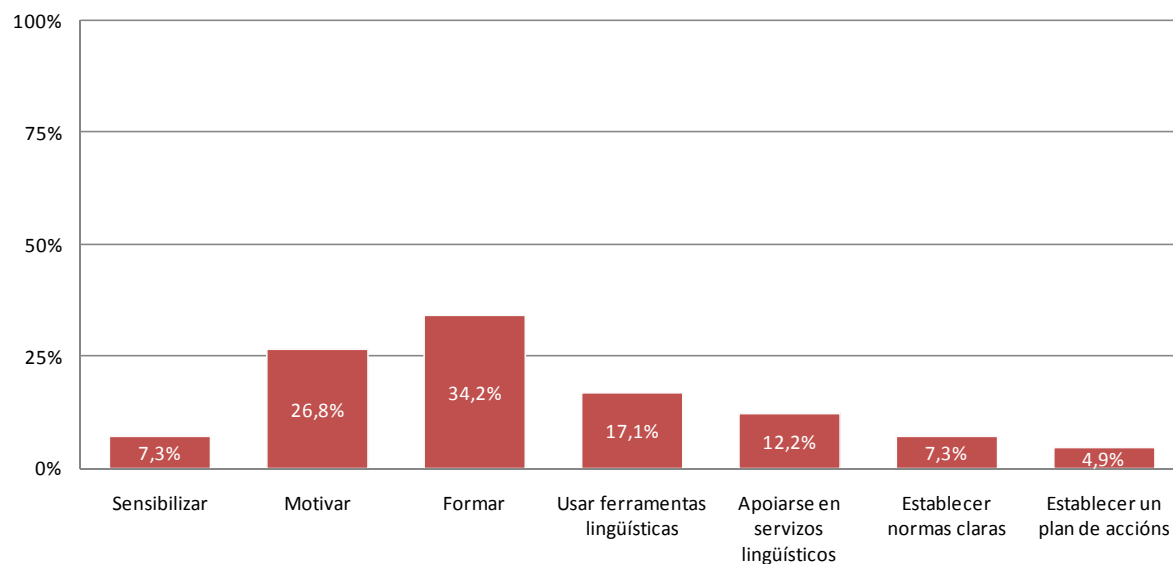


Gráfico 131. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas, os propostos tiveron un grao de aceptación moi elevado, xa que en todos os casos superaron o 70%. Destacan os cursos de galego, por exemplo, que foron escollidos pola totalidade dos departamentos enquisados. O recurso considerado de menor utilidade correspóndelles aos programas informáticos.

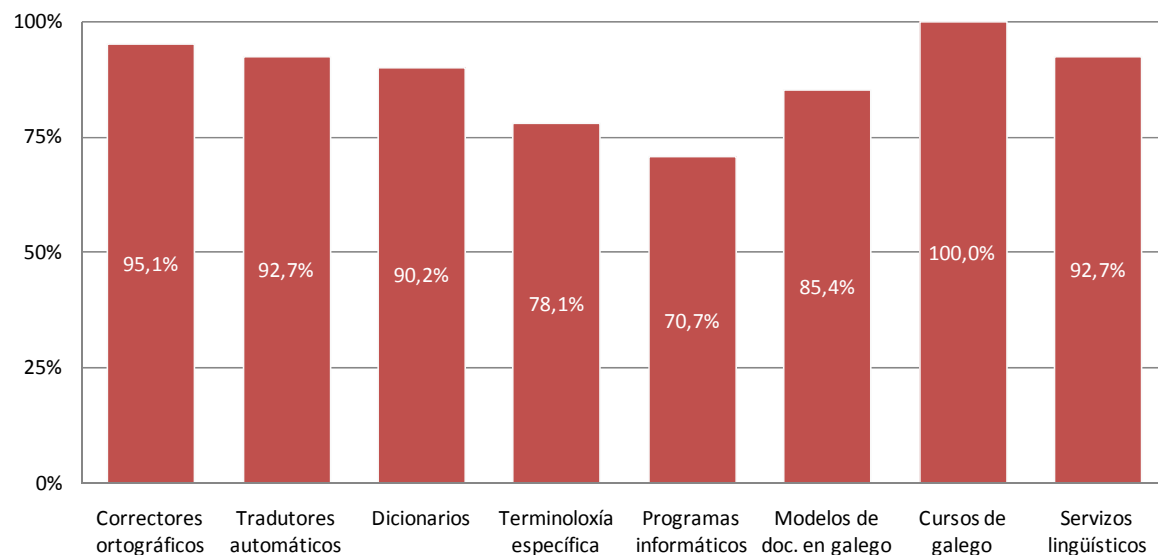


Gráfico 132. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

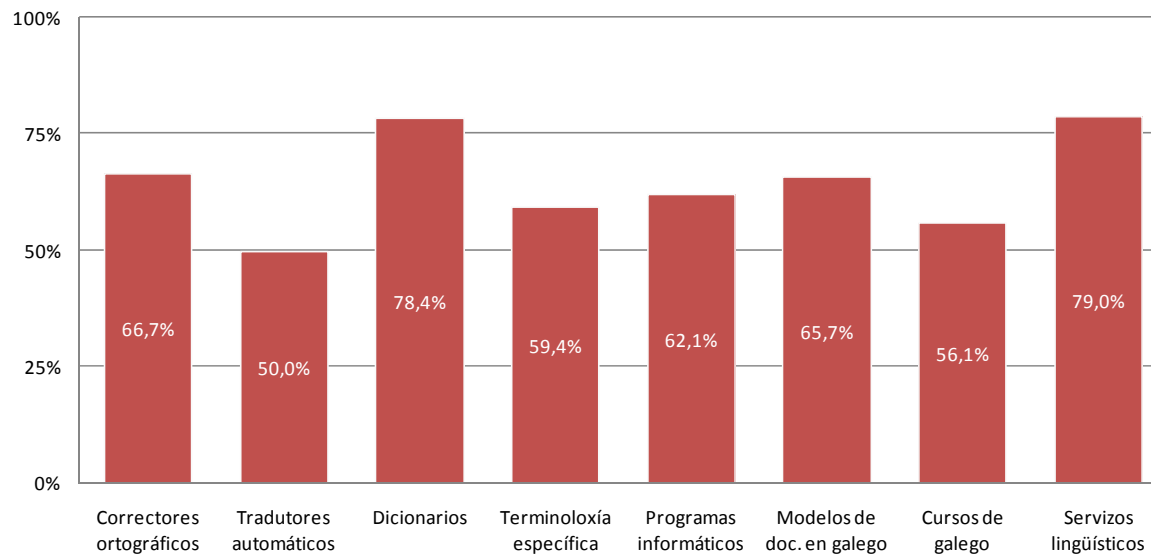
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Entre os departamentos que consideraron útiles estes recursos lingüísticos, o grao de emprego tamén foi bastante elevado, xa que en ningún caso baixa do 50%. Os máis usados son os servizos lingüísticos de tradución, consultas..., os dicionarios e os correctores ortográficos, mentres que os que menos se utilizan son os tradutores automáticos e a terminoloxía específica, o que en gran parte está asociado á súa falta de dispoñibilidade.

Gráfico 133. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega



En algo máis da metade dos departamentos das deputacións provinciais enquisados opínase que o uso do galego continúa igual respecto a hai cinco anos, mentres que en case dous de cada cinco se pensa que aumentou ou aumentou moito. Na maior parte dos que apuntaron que a situación non variou dan como razón a permanencia do mesmo persoal. Pola súa banda, os que perciben que aumentou o seu emprego apuntan razóns moi variadas: maior concienciación e interese, incremento da súa utilización a nivel escrito, existencia dunha maior promoción desta lingua...

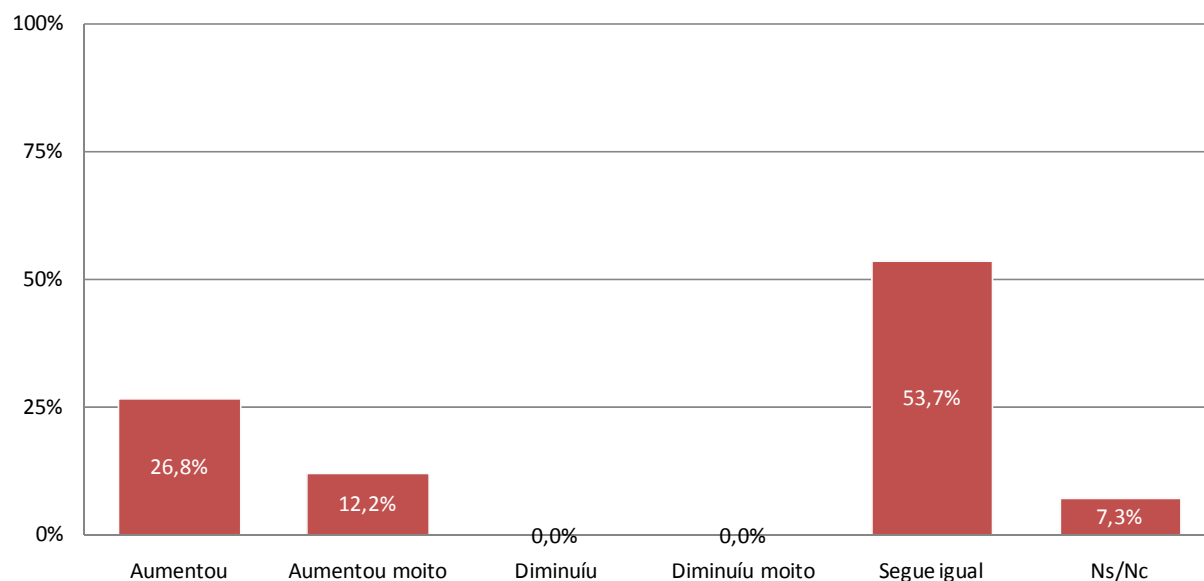


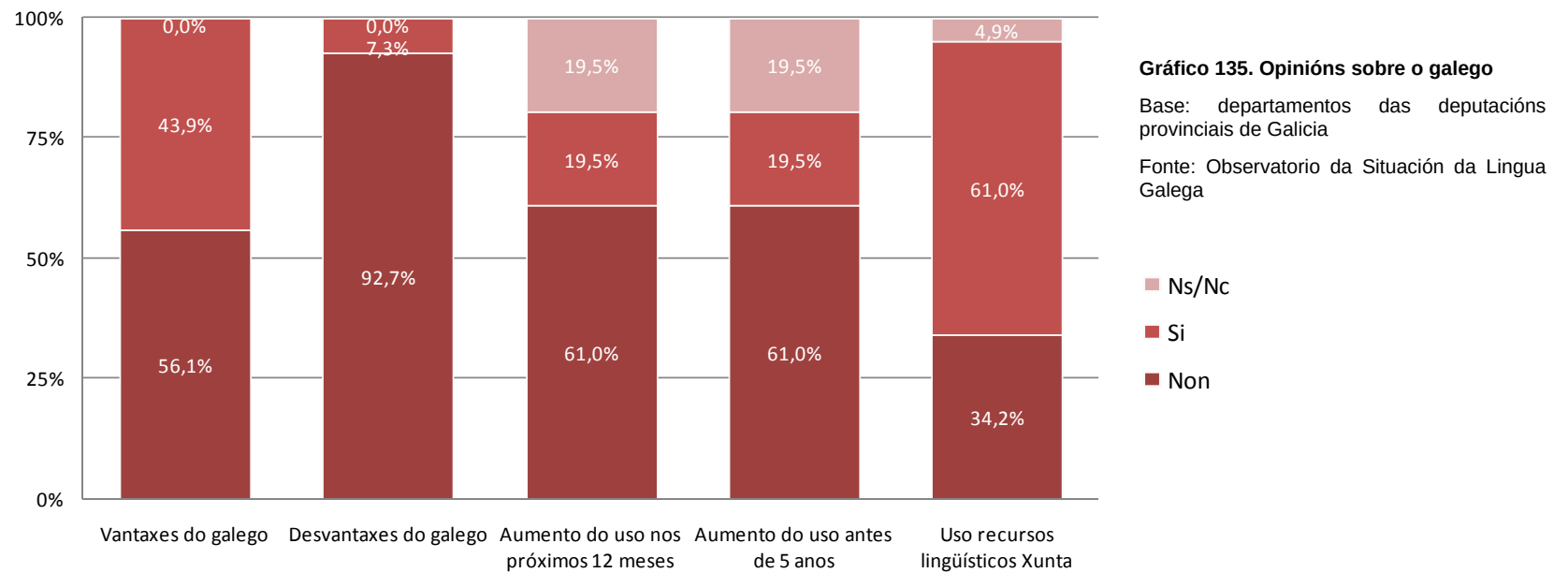
Gráfico 134. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Son maioría os que responderon que o galego non ten vantaxes para o seu departamento: concretamente no 56% tense esta opinión. Isto tampouco significa que neles se pense que ten desvantaxes, xa que o 92,7% respondeu negativamente esta pregunta. Entre os que si consideran que ten vantaxes danse como principais razóns a mellora da comunicación e a proximidade coa cidadanía.

En seis de cada dez departamentos apúntase que non se ten intención de aumentar o uso do galego nin nos próximos doce meses nin antes de cinco anos. Entre os que opinan o contrario, expoñen como principal motivo a existencia de maior concienciación e interese. Por outra banda, conséntase que o 61% dos departamentos utiliza os recursos lingüísticos da Xunta de Galicia.



Do 34,2% dos departamentos que non empregan recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, a metade non os usa porque os descoñece, tal e como se pode ver no gráfico que reproducimos a continuación.



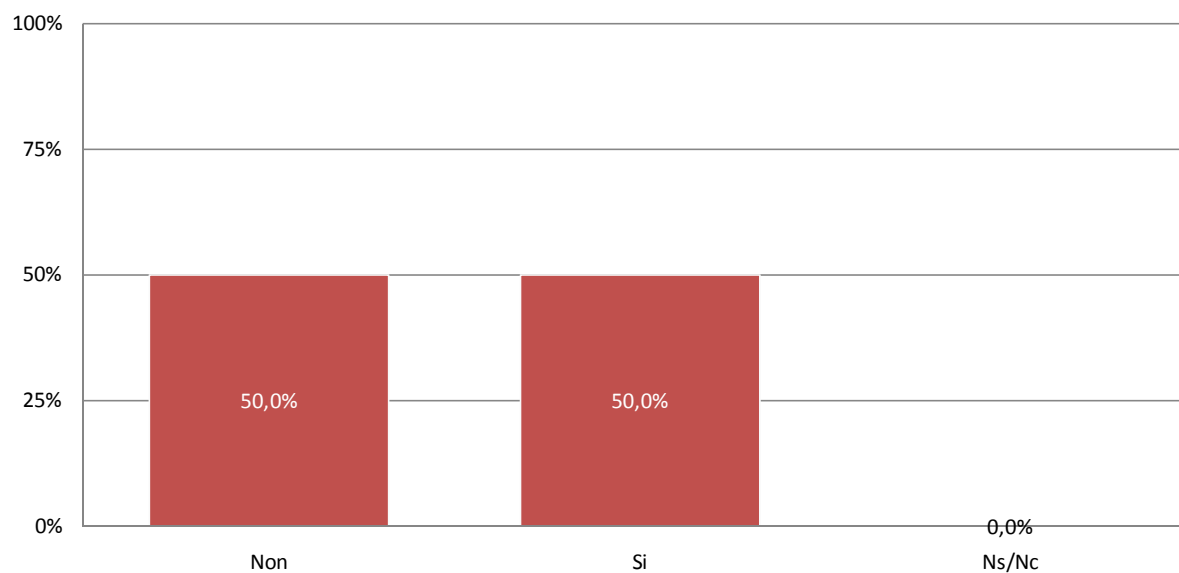


Gráfico 136. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta dispoñibles

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nun 56% dos enquisados opínase que o galego no departamento se emprega bastante ou moito, mentres que en dous de cada dez se pensa que a utilización é escasa ou nula. Case unha cuarta parte cre que o uso do galego é normal.

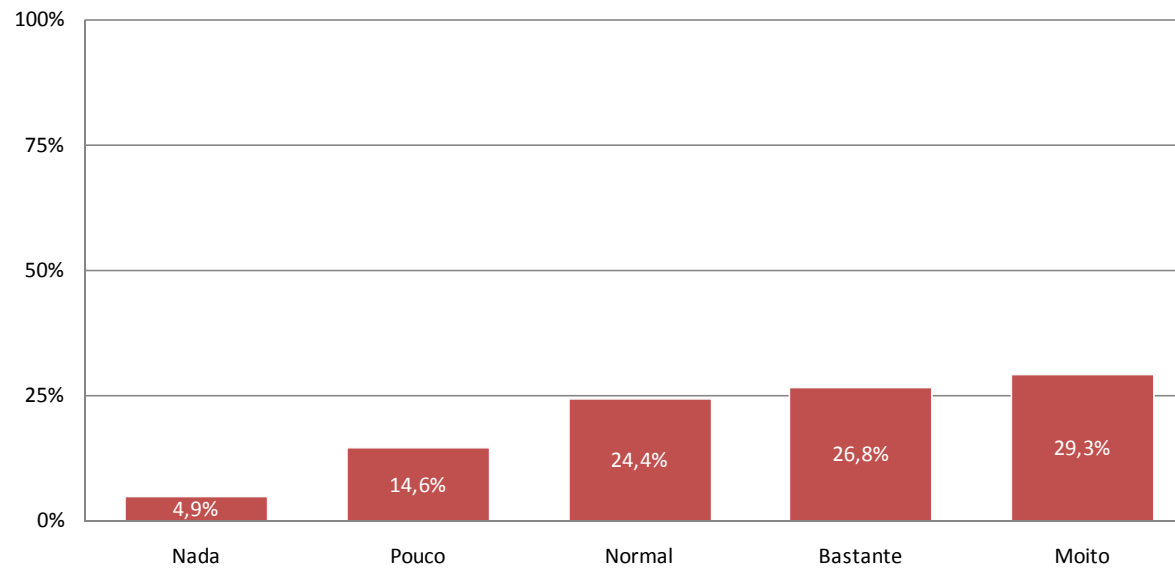


Gráfico 137. Uso do galego nos departamentos das deputacións provinciais

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Cando se realizou a enquisa nas deputacións provinciais en case a metade dos departamentos non se distinguiu a lingua en que contestaron. Nas que si se distinguiu, o 29,3% fíxoo en galego e o 22% en castelán.

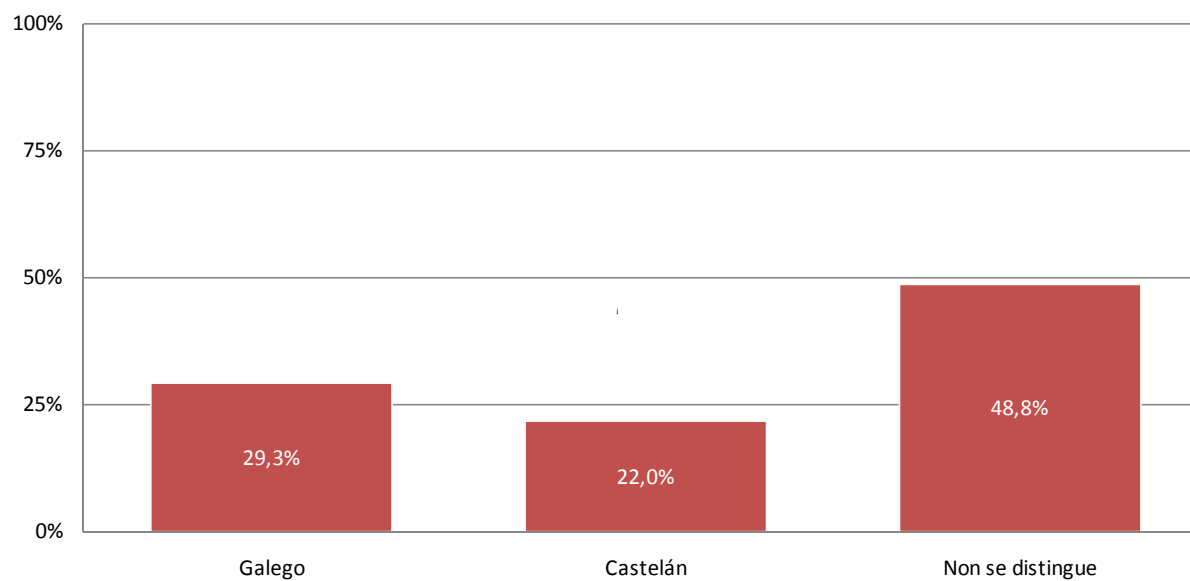


Gráfico 138. Lingua de atención telefónica

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Antes de comezar a realización da enquisa preguntóuselles ás persoas que a responderon en que lingua desexaban que se lles realizasen as preguntas. O 63,4% elixiu o galego e un 4,9% o castelán, fronte a un 31,7% ao que lle era indiferente.

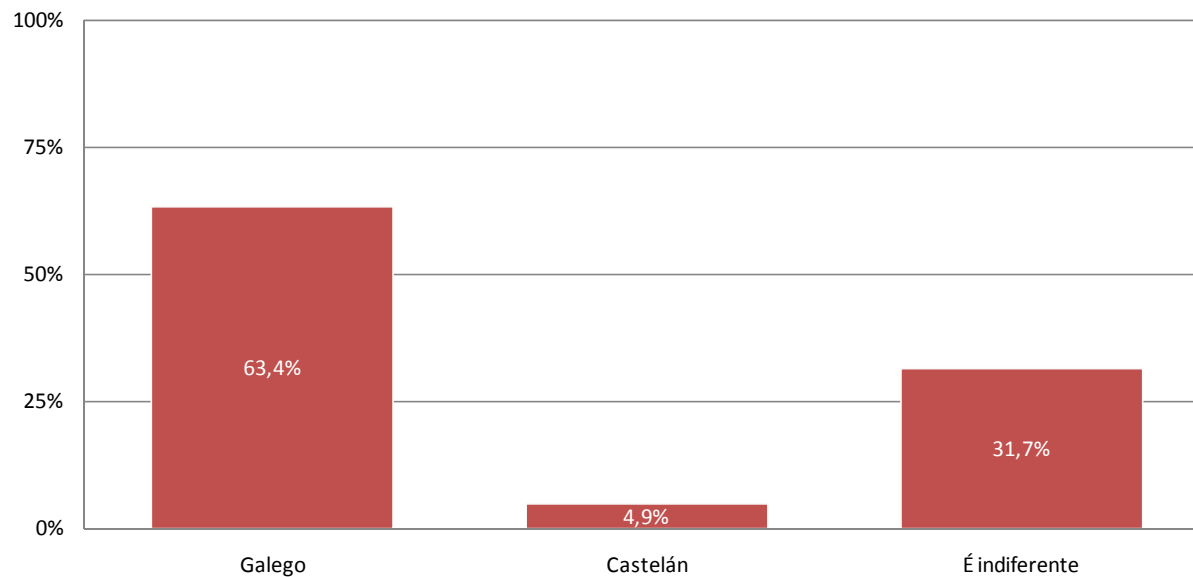


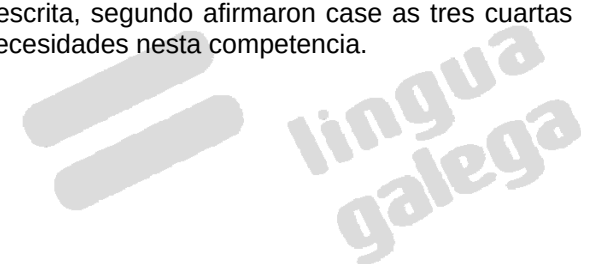
Gráfico 139. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

6.6 Competencias lingüísticas do persoal das deputacións provinciais

Sobre as carencias do persoal, as necesidades máis importantes atópanse na expresión escrita, segundo afirmaron case as tres cuartas partes dos departamentos. Con respecto á expresión oral, un 17% indicou a existencia de necesidades nesta competencia.



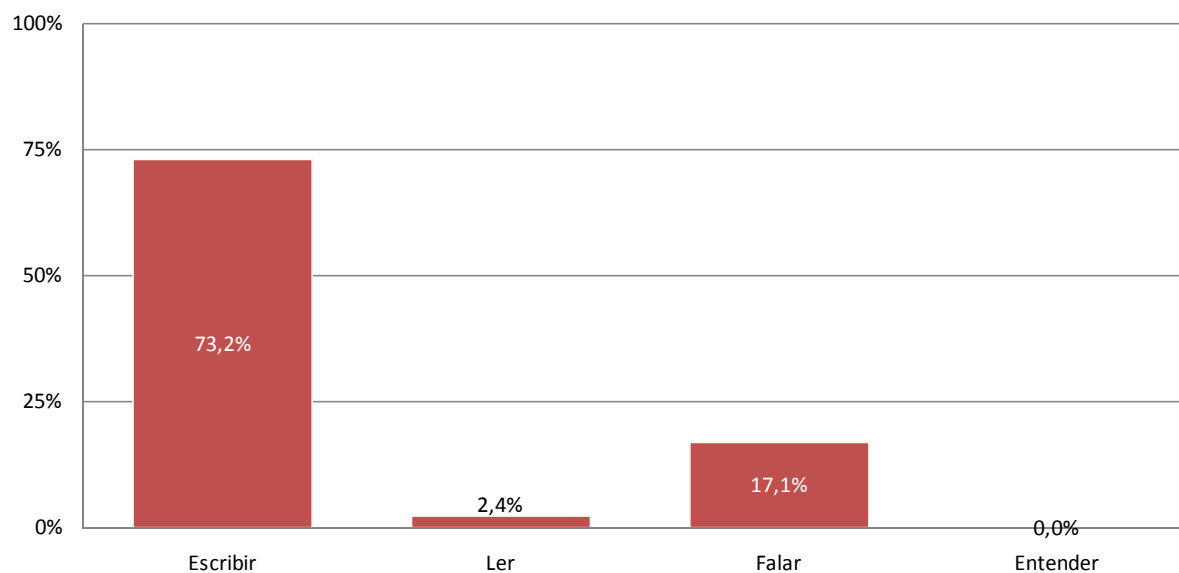


Gráfico 140. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En xeral, o persoal que traballa nas deputacións posúe os coñecementos axeitados de galego para o posto que ocupa. No do perfil 3, por exemplo, o grao de adecuación alcanza o 100% e nos do 5 o 99%. Son os do perfil 1 os que presentan nunha porcentaxe menor uns coñecementos axeitados para o traballo que desenvolven, aínda que a porcentaxe é de case o 80%.

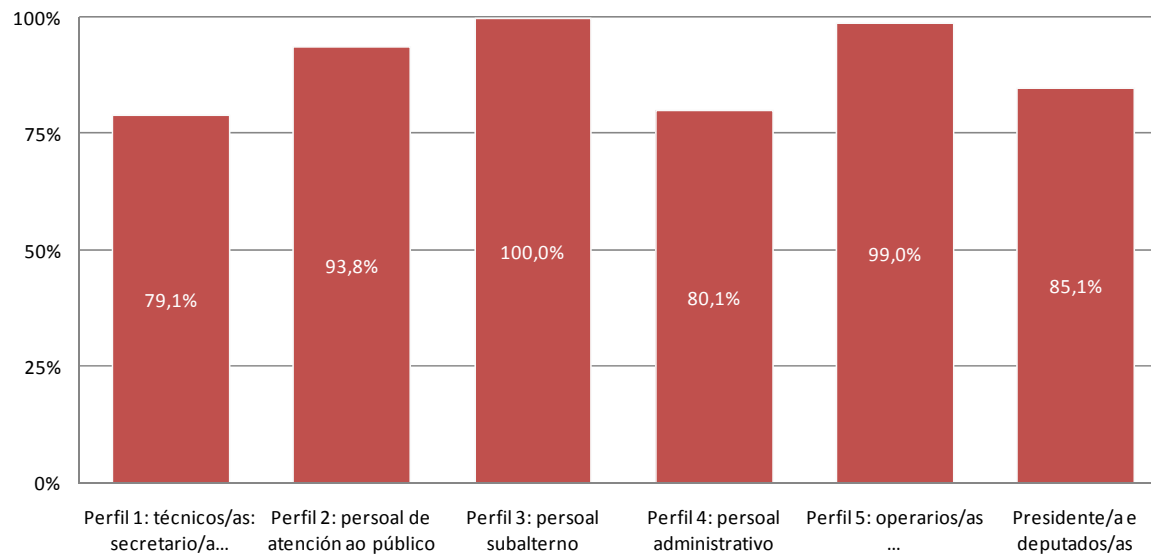


Gráfico 141. Persoal dos departamentos con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Se analizamos agora a formación realizada polo persoal e organizada polo departamento correspondente ou pola propia deputación, podemos comprobar que son as persoas que encaixan no perfil 4 as que no 52,5% dos departamentos ou áreas fixeron formación. No extremo contrario sitúanse os presidentes/as e deputados/as, dos que só no 5,7% dos casos realizaron formación de galego.

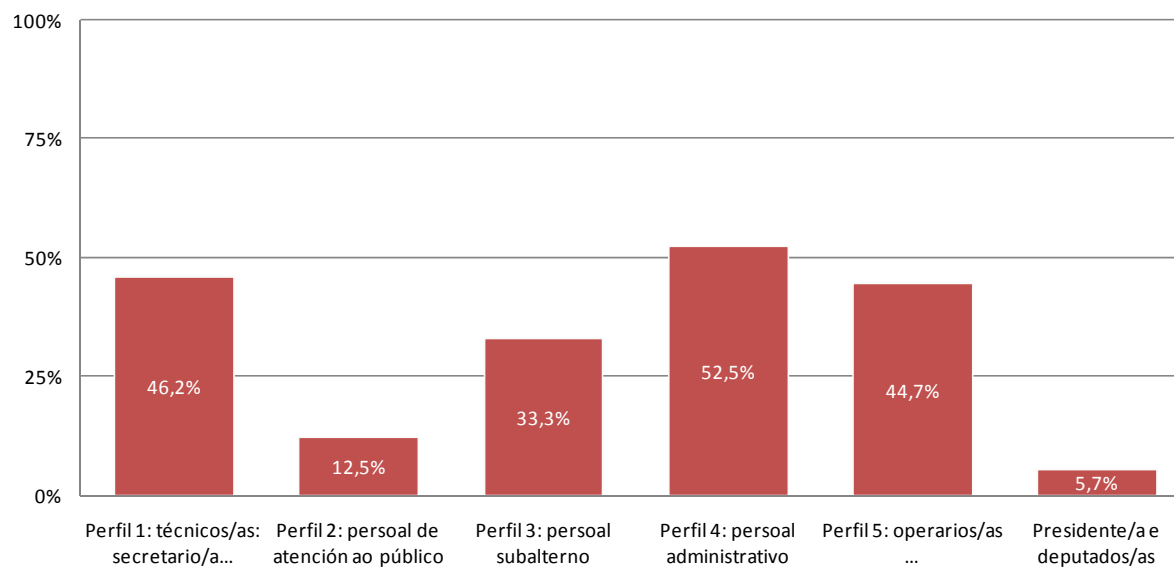


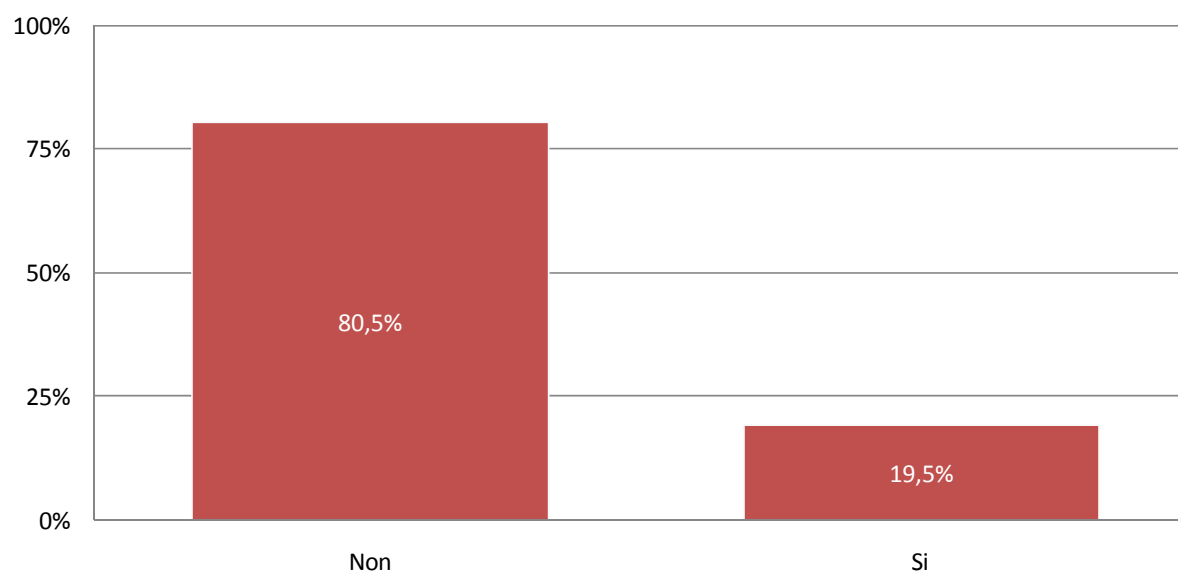
Gráfico 142. Persoal dos departamentos que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

6.7 Uso de linguas estranxeiras nas deputacións provinciais

Só en dous de cada dez departamentos das deputacións provinciais de Galicia empregan linguas estranxeiras.

**Gráfico 143. Uso de linguas estranxeiras**

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Entre os que si utilizan linguas estranxeiras, o 100% emprega o inglés e a metade o francés. O portugués é a terceira lingua estranxeira máis empregada, cunha porcentaxe do 37,5%.

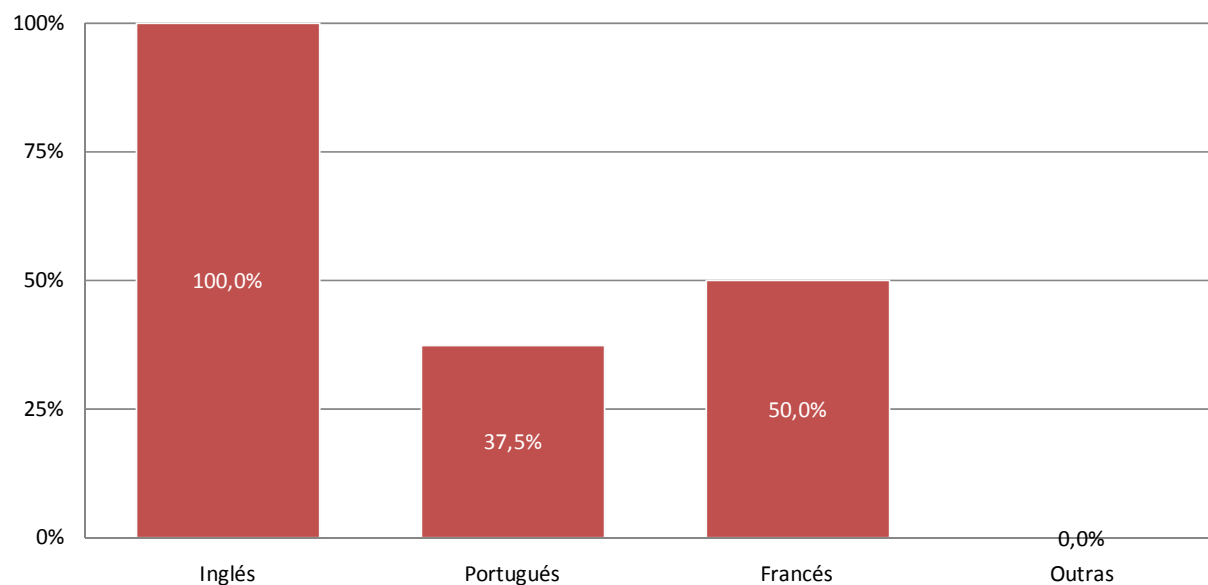


Gráfico 144. Linguas estranxeiras usadas nas deputacións

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

6.8 Índice de normalización lingüística das deputacións provinciais

O INL das deputacións provinciais sitúase, como mostra o gráfico que aparece a continuación, no 64,69%. Trátase dun índice, polo tanto, bastante elevado que mostra que a situación do galego nestas entidades, aínda que mellorable, é positiva.

O factor 2, referido á adecuación lingüística do persoal, presenta a media máis alta, xa que alcanza o 76,66%. Este bo resultado explícase pola elevada porcentaxe de persoal das deputacións que posúe os coñecementos axeitados de galego para o posto de traballo que ocupa, xa que todos os perfís superan o 80%. O segundo factor no que se obtén unha media máis alta é o 4, documentación de uso externo, o que se explica porque no indicador relativo aos documentos de maior difusión externa (catálogos, trípticos...) a porcentaxe de emprego do galego é bastante alta. Isto, unido á influencia doutros indicadores sobre este factor, explica a media do 66,56% alcanzada.

Unha media moi semellante atopámola no factor 1, imaxe e rotulación, que chega ao 66,34%. Se lembramos os datos no apartado correspondente, o emprego do galego é superior ao do castelán en todos os elementos de identificación corporativa das deputacións, así como na rotulación ou nas páxinas web dos departamentos das deputacións analizados. En cuarto lugar sitúase o factor 6, documentación e comunicacións internas, cunha media do 61,20%, inferior, polo tanto, ao INL. Lembremos que, a nivel interno, tanto oralmente como na escrita, a utilización do galego supera a do castelán agás nos programas informáticos de uso máis frecuente. A continuación sitúase a media do factor 5, comunicacións exteriores, que alcanza o 56,78%. Como xa se comentou no apartado correspondente, en todos os indicadores pertencentes a este factor o emprego do galego superaba o 50%, agás no caso das mensaxes de correo electrónico.

É nos criterios de uso lingüístico onde se acada unha media máis baixa por diversos motivos. Por unha banda, dos poucos departamentos das deputacións provinciais que si teñen criterios, normas ou regras que especifican que lingua usar nas comunicacións orais e escritas, o máis habitual é empregar por defecto o galego. Ademais, son minoría os que valoran o coñecemento do galego na selección do persoal. Por outra banda, si son bastante frecuentes os incentivos para que o persoal que carece de coñecementos de galego faga formación nesta lingua, aínda que nunca esta formación ten carácter obrigatorio.

Posto que o INL das catro deputacións provinciais galegas se sitúa entre o 50% e o 75%, podemos incluílas no grupo das administracións que teñen un nivel medio de normalización lingüística, segundo a clasificación establecida na metodoloxía. As deputacións están, polo tanto, en disposición de ofrecer os seus servizos en lingua galega, pois a media de todos os factores é elevada, aínda que mellorable en moitos aspectos, principalmente nos indicadores pertencentes aos factores 3 e 5. Por outra banda, dados os bos resultados da adecuación lingüística do persoal, pódese deducir que os traballadores/as das deputacións están en disposición de empregar a lingua galega na súa actividade diaria, tanto nos escritos como na atención ao público.



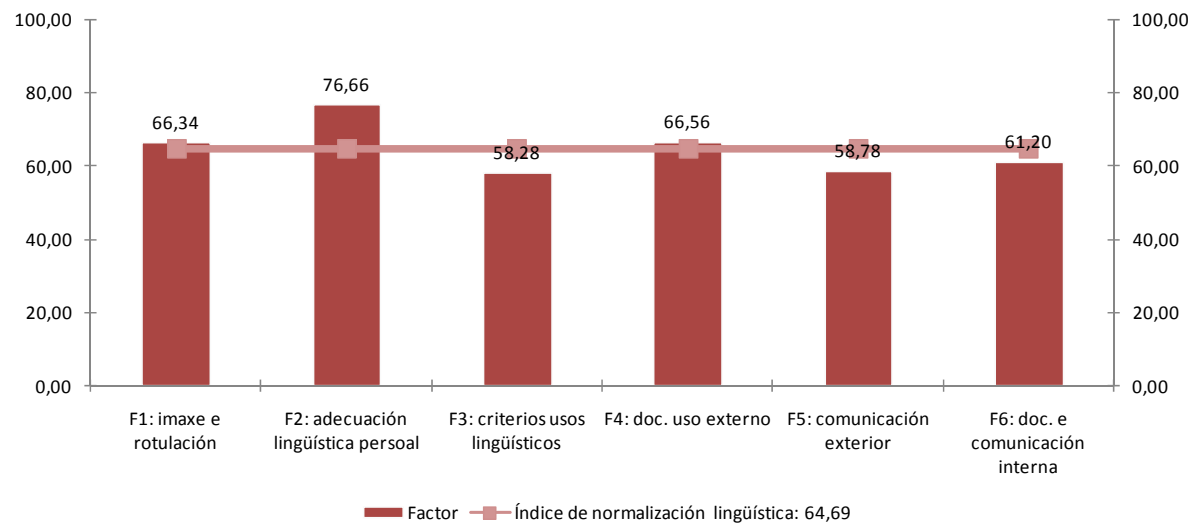


Gráfico 145. Índice de normalización lingüística das deputacións

Base: departamentos das deputacións provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

6.9 Panel de escoita sobre a situación da lingua galega nas deputacións provinciais

Este panel celebrouse en Santiago de Compostela o día 17 de outubro de 2007 e contou coa participación dun representante por cada unha das catro deputacións provinciais. Estes foron algúns dos temas que se trataron neste panel:

Situación dos servizos de normalización lingüística nas deputacións provinciais:

Cando se pregunta pola existencia de problemas económicos para mellorar os servizos de normalización lingüística das deputacións, cada participante narra as súas experiencias. Nalgunhas non hai problemas económicos, senón de actitude, pero noutras si.

Algunha tamén comenta a comodidade, sobre todo por parte do persoal, que leva moito tempo e cóstalle cambiar de lingua.

Algún dos participantes indica que o ideal sería que os servizos de normalización non estivesen tan centrados na tradución e na corrección e se dedicasen máis á dinamización.

Coméntase que cada deputación ten unha realidade moi diferente e que, organizativamente, os servizos de normalización están localizados en lugares diferentes. En Ourense, por exemplo, depende directamente da Secretaría e, por iso, é moi importante o papel do secretario.

Papel dos responsables políticos:

En canto ao papel dos responsables políticos, os participantes considéranos fundamentais. A maior parte do funcionariado está formado e cando os responsables se implican, os departamentos, polo xeral, tamén o fan.

Coméntase que os cambios continuos que se están a dar nas deputacións tamén inflúen desfavorablemente no tema da lingua. Para que os responsables políticos asuman o liderado, os participantes comentan que cómpre repetir moito a mensaxe, vender ben o traballo que se fai e dar imaxe (contribuír a fortalecer a imaxe do responsable público).

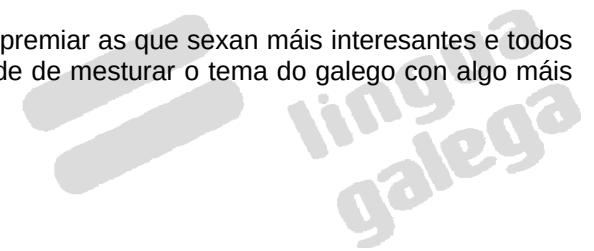
O Boletín Oficial da Provincia (BOP):

No caso do BOP, cada deputación segue uns criterios lingüísticos diferentes. No boletín da Coruña e no de Pontevedra publícase o anuncio na lingua que chega; en Lugo vai todo en castelán e en Ourense o boletín é bilingüe. En Ourense, por exemplo, cobran por traducir e en Pontevedra fan desconto se lles envían en galego os anuncios.

Accións, recursos e ferramentas lingüísticas:

En canto ao coñecemento das ferramentas lingüísticas existentes por parte do funcionariado, a situación muda moito en función da deputación: nalgunhas teñen recursos pero noutras non.

Pregúntase aos participantes se é útil recoller as experiencias prácticas feitas, divulgalas e premiar as que sexan máis interesantes e todos coinciden en que si. No tema da lingua hai moita suspicacia; por iso apúntase a posibilidade de mesturar o tema do galego con algo máis



(xornadas interdisciplinarias), integrándoo con outras actividades, como xornadas de arte, etc. Mesturar o tema da lingua con outros dálle máis forza.

Sobre a creación do Consorcio para a Normalización Lingüística, a idea é que este sirva para coordinar esforzos, xa que os servizos de normalización lingüística están moi sos. Necesitan estar coordinados e conectados.

Numéranse os seguintes tipos de accións que se poderían levar a cabo nas deputacións provinciais: sensibilización, información, formación, apoio ao traballo interno (ferramentas), observación e planificación (coñecer e actuar despois), control e seguimento, organización e coordinación, apoio a outras entidades (por exemplo, concellos)... Sinálase que isto é un compendio de todo o que hai que facer. Cada un despois ten as súas necesidades concretas: nunhas sensibilización; noutras inmersión e formación (non se senten cómodos e seguros)...

Sobre as campañas de sensibilización á sociedade, algún dos participantes comenta a necesidade de que non sexan campañas típicas, senón que causen impacto. En xeral, si se consideran positivas.

Sobre a existencia de formularios en galego sinálase que en Ourense xa os teñen feitos, sobre todo formularios para o BOP. Pero non hai uniformidade no resto das deputacións e serían útiles para elas.

Criterios lingüísticos:

Os catro participantes non se poñen de acordo na importancia da existencia de directrices e criterios lingüísticos. Algúns pensan que si, que se hai unha ordenanza todo cambia, pero tamén hai quen opina que non se pode impoñer.

Sobre o poder da administración para aumentar o poder da lingua nas empresas, nas organizacións... con que se relaciona, indícase que a capacidade de influencia é grande, xa que as administracións son un espello e unha fonte de recursos moi importante.

Peticións para a Xunta de Galicia:

Entre as peticións que lle fan os participantes á Administración autonómica están: recursos para os concellos, para a creación de servizos e control sobre estes recursos; aplicacións informáticas en galego; creación de máis gabinetes en concellos e deputacións ou reforzos dos que xa os teñen (no caso dos concellos pequenos coméntase a posibilidade de que reciban apoio por outras vías: deputación, en liña...); coordinación de recursos e posta en común; necesidade de persoal; terminoloxía en galego; actuación en eidos privados (comercio, empresa...), etc..

Principais conclusións do panel de escoita sobre a situación da lingua galega nas deputacións

- Detéctase a necesidade de que os servizos de normalización lingüística das deputacións provinciais abandonen progresivamente as actividades de tradución e corrección e cada vez máis se dediquen a actividades de dinamización.
- A situación da lingua galega é moi diferente nas catro deputacións.
- Os servizos de normalización lingüística das deputacións funcionan de xeito totalmente distinto. En primeiro lugar, dependen de departamentos distintos. As funcións que realizan uns e outros tamén difiren bastante: uns céntranse máis na tradución e na

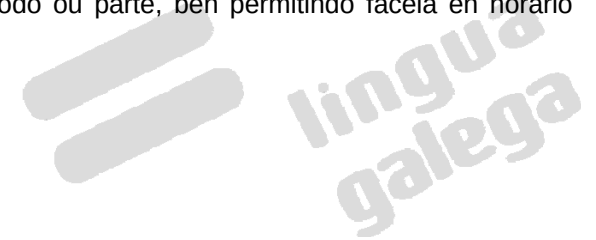
corrección do BOP, das publicacións da organización..., mentres que outros se centran máis na galeguización da propia deputación. A dispoñibilidade de recursos tamén varía moito dunha a outra, tanto en persoal como en ferramentas lingüísticas.

- Os criterios lingüísticos son distintos nas catro deputacións.
- A implicación dos responsables políticos no tema da lingua varía dunha deputación a outra, o que inflúe notablemente no uso do galego e na prioridade que se lle dá a este.
- En xeral, teñen necesidades de máis recursos e de maior coordinación, tanto entre as propias deputacións, como cos concellos e a Xunta de Galicia. Pero, ademais destas necesidades xerais, cada unha ten as súas concretas.

6.10 Conclusións

As principais conclusións sobre a situación do galego nas deputacións provinciais de Galicia son as seguintes:

- Nas comunicacións exteriores orais e escritas apréciase unha porcentaxe elevada no emprego do galego, sempre por riba do 55%, agás nas mensaxes de correo electrónico. Tamén é maioritario o seu uso nos elementos de identificación corporativa dos departamentos das deputacións.
- Nas páxinas web, a metade aparecen en galego, mentres que a outra metade se reparte a partes iguais entre os que a teñen bilingüe e os que a teñen só en castelán.
- Tanto nos rótulos principal e interiores como no nome do departamento no papel de carta, o emprego do galego supera o 60%, converténdose así na opción lingüística maioritaria destes elementos.
- Na documentación escrita interna a lingua galega é a de uso máis frecuente, exceptuando as aplicacións informáticas, nas que a utilización do castelán supera o 70%.
- A nivel interno as comunicacións orais prodúcense maioritariamente en galego, principalmente nas conversas dos presidentes/as e dos deputados/as, que son quen máis o usan.
- Na maioría dos departamentos pertencentes ás deputacións provinciais carecen de criterios, normas prácticas ou regras que especifiquen que lingua utilizar en diferentes situacións. Entre os poucos que si os teñen, na atención oral ao público e nas comunicacións escritas o criterio é empregar por defecto o galego en todos eles, mentres que se cambia de lingua se este é o desexo do interlocutor/a. Na calidade lingüística dos textos, a maioría dos departamentos aplícaa en todos.
- Só nunha cuarta parte dos departamentos valoran o coñecemento do galego na incorporación de persoal. No 10% destes conta como requisito, mentres que no resto se considera un mérito.
- No 56% dos departamentos incentivan a formación en galego, ben financiando todo ou parte, ben permitindo facela en horario laboral.

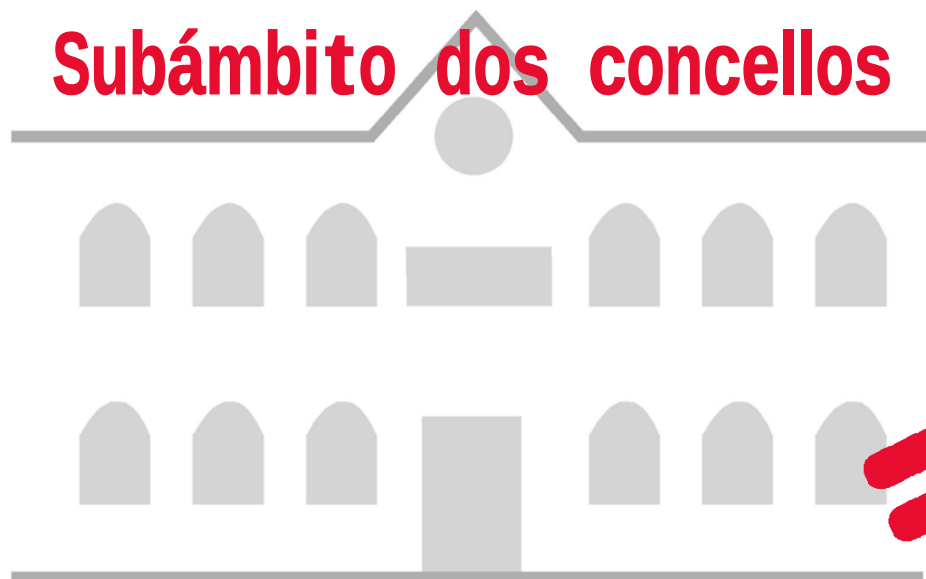


- As tres actividades consideradas máis necesarias para promover o uso do galego nas deputacións son, por esta orde, dar formación, motivar o persoal e empregar ferramentas lingüísticas de axuda.
- As maiores carencias do persoal, no que a destrezas lingüísticas se refire, prodúcense na expresión escrita.
- Todos os recursos propostos na enquisa foron considerados útiles por unha porcentaxe moi elevada dos departamentos enquisados. En canto ao seu grao de emprego, os tres máis utilizados son os servizos lingüísticos, os dicionarios e os correctores ortográficos.
- Na maioría contestaron que a situación do galego no seu departamento non variou nin cren que vaia incrementarse. Tampouco se mostraron, na maior parte dos casos, convencidos de que o galego teña nin vantaxes nin desvantaxes.
- Nun 56% opinan que o galego no seu departamento se utiliza moito ou bastante.
- Cando se preguntou en que lingua desexaban que se lles fixese a enquisa, o galego foi a opción máis escollida.
- O persoal que traballa nas deputacións conta, en xeral, cos coñecementos axeitados de galego para o posto que ocupa. Nos traballadores/as do perfil 3, por exemplo, a porcentaxe alcanza o 100%. Cando se pregunta polos que fixeron formación, as cifras non chegan ao 50% das deputacións, agás no caso do perfil 5, que o superan.
- Só un de cada cinco departamentos usa linguas estranxeiras. Nestes o inglés utilízase en todos.
- As deputacións provinciais sitúanse entre as administracións cun índice medio de normalización lingüística, xa que este se sitúa entre 50 e 75; concretamente alcanza 64,69. A media máis elevada é a do factor 2, con 76,66, o que significa que a adecuación lingüística do persoal que traballa nos diferentes departamentos analizados é bastante elevada. Doutra banda, a media máis baixa é a do factor 3, o que se explica polo escaso establecemento de criterios de uso lingüístico que favorezan o emprego e a situación da lingua galega.
- A situación da lingua galega varía moito en función da deputación en que nos atopemos. Por unha banda, mentres unhas dispoñen de servizo de normalización dende hai anos, noutras este servizo é de creación moi recente. Ademais, en cada deputación esta área localízase en departamentos distintos: nunhas depende da Secretaría, noutras de Cultura... As funcións do persoal de normalización lingüística tamén son diferentes: nunhas céntranse máis na tradución e corrección, noutras nas publicacións... Os medios (técnicos, humanos...) que se dedican á lingua difiren moito dunhas a outras: mentres nunhas deputacións os recursos son escasos, noutras a dispoñibilidade destes é maior. Os criterios lingüísticos tampouco son iguais en todas elas e a implicación dos responsables políticos varía notablemente dunhas a outras.

=
lingua
galega

Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito dos concellos



**lingua
galega**

7. CONCELLOS

7.1 Introducción

A comunidade autónoma de Galicia conta cun total de 315 concellos. Trátase da administración máis próxima ao cidadán, o que lle confire unha especial importancia na normalización lingüística do galego. Por este motivo, os concellos teñen unha gran responsabilidade neste proceso e así o recoñece a cidadanía, segundo se desprende dos datos do Mapa sociolingüístico de Galicia. Este feito responde, pois, a unha lóxica clara e fácil de comprender: o concello é o órgano administrativo menor, aínda que dentro del existan outras divisións, como barrios nas cidades ou parroquias no medio rural.

A administración é un espello e un exemplo para a poboación e, no caso dos concellos, pola súa proximidade á esta deben ser especialmente sensibles e coidadosos no tema da lingua. Ofrecer os seus servizos en galego, empregar por defecto esta lingua, prestarlle atención á calidade lingüística, etc. son accións que adquiren unha especial relevancia de cara á cidadanía. Tamén o exemplo do funcionariado e, especialmente, da clase política, concelleiros/as e alcaldes e alcaldesas favorece a imaxe do galego, pois estas persoas, dende os postos que ocupan, constitúen un referente lingüístico para a poboación.

Está claro que Galicia non presenta unha realidade lingüística uniforme e os 315 concellos non son unha excepción. Existen numerosos condicionantes que inflúen nos usos lingüísticos no ámbito da Administración: o tamaño dos concellos, a súa situación, a súa poboación, etc. Con todo, esta observación trata de ver en conxunto cal é o grao de normalización da Administración local, mediante a consideración dos usos, as opinións e as actitudes lingüísticos.

7.2 Metodoloxía

7.2.1 Consideracións xerais

Os concellos de Galicia constitúen un subámbito específico de observación que, xunto coas deputacións, completan a Administración local de Galicia.

Para esta observación foron considerados os 315 concellos de Galicia. Como nos restantes subámbitos, o método de recollida de información foi a través de entrevistas telefónicas asistidas por ordenador. Neste caso considerouse como persoa interlocutora ideal a figura do secretario/a do concello.

7.2.2 Deseño da mostra

No caso dos concellos decidiuse dende un principio realizarlles a enquisa a todos. Queríase obter unha observación o máis precisa posible sobre a situación lingüística da administración municipal. Con todo, o resultado final foi dun total de **314 enquisas**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 0,3%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

7.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo foi realizado nos concellos entre os días **31 de maio e 9 de xullo de 2007**. A recollida da información fíxose telefonicamente e nalgún caso específico facilitóuselle a enquisa ao entrevistado/a por correo electrónico ou fax de xeito previo á súa realización por teléfono. A persoa seleccionada para a realización desta foi o secretario/a do concello, por ser un posto que ten unha visión en conxunto do funcionamento da casa do concello. En determinados casos moi concretos a enquisa contestárona o técnico/a de normalización lingüística ou outro tipo de traballadores/as.

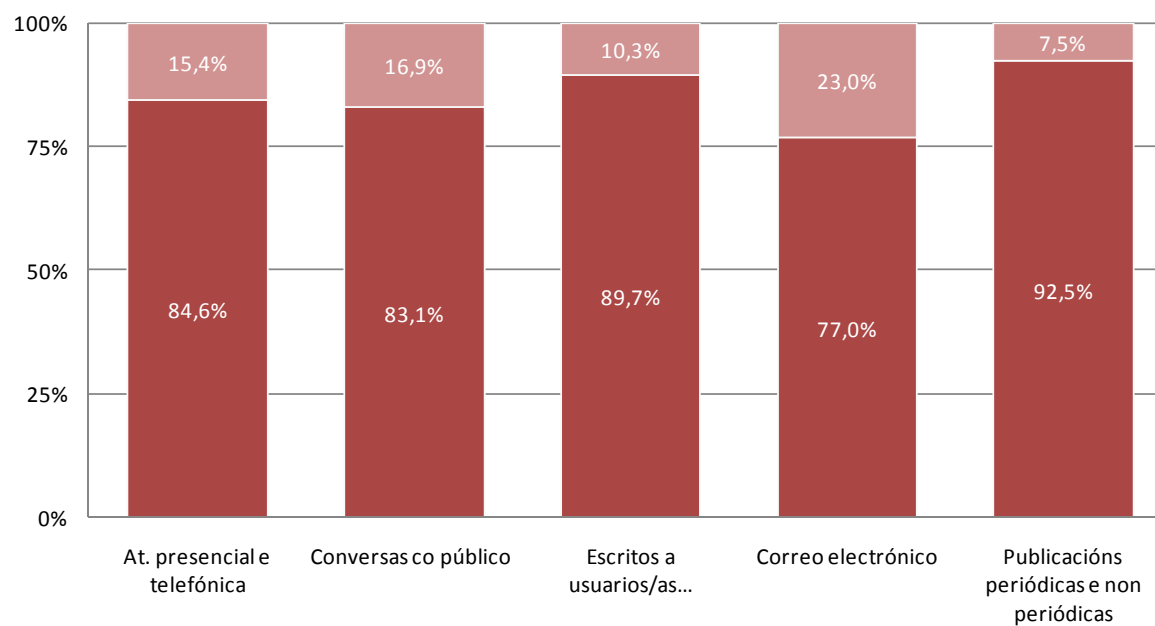
En canto á saída de datos, estes ofrécese de xeito global e mediante os seguintes dous tipos de filtros:

- Provincia: A Coruña, Lugo, Ourense e Pontevedra.
- Tamaño de concello: menos de 5.000 habitantes, entre 5.000 e 10.000 habitantes, entre 10.000 habitantes e 50.000 habitantes e máis de 50.000 habitantes.

7.3 Usos lingüísticos nos concellos

A. Comunicaci3ns exteriores, imaxe e documentaci3n de uso externo

Na maioría dos concellos, o emprego do galego nas comunicaci3ns, tanto orais como escritas, supera en todos os casos o uso do castelán e alcanza as porcentaxes máis elevadas na escrita, mesmo nas mensaxes de correo electrónico. Cómpre salientar que nas publicaci3ns periódicas e non periódicas o galego chega ata o 92,5%, o que sup3n unha elevada presenza do galego. O correo electrónico amosa a porcentaxe máis baixa de uso da lingua galega, aínda que a porcentaxe chega ao 77%.



No contestador automático son maioría os concellos que o teñen en galego, máis de sete de cada dez, fronte a un 6,6% que utiliza o castelán no seu contestador.

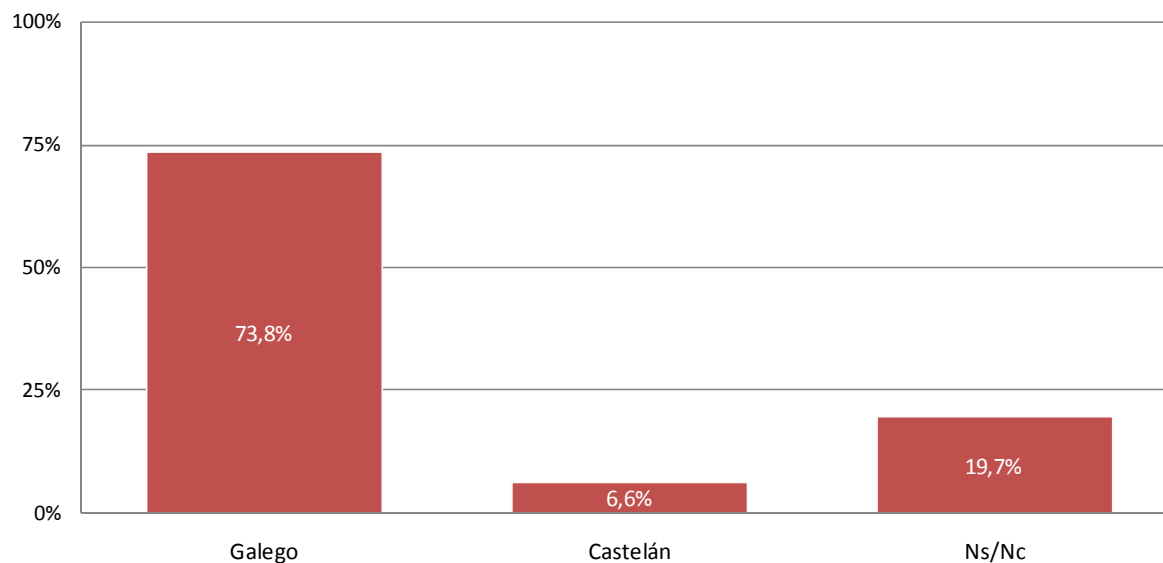
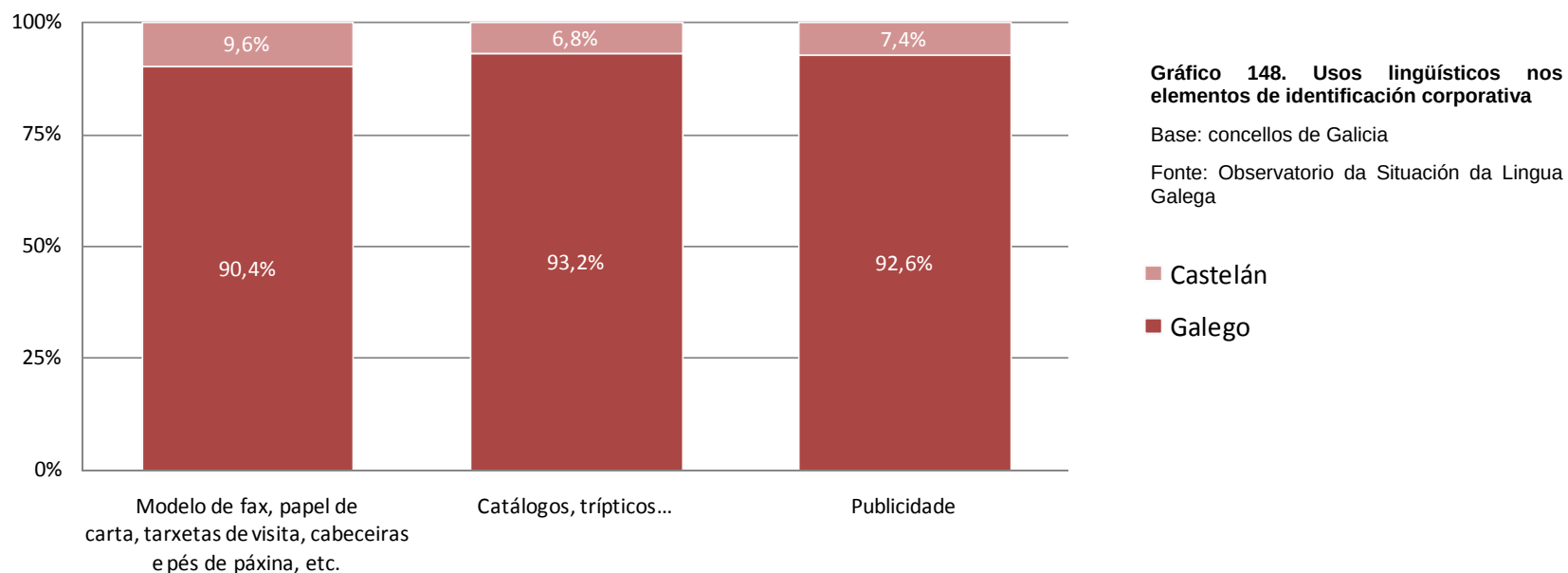


Gráfico 147. Lingua empregada no contestador automático

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Polo que respecta á identificación corporativa dos concellos, tamén o galego é a lingua maioritaria, pois supera en todos os casos o 90% de uso, tal e como se pode comprobar no gráfico que reproducimos a continuación. As diferenzas entre os tres elementos polos que se preguntaba non son significativas, o que demostra que os concellos que deciden utilizar o galego o fan practicamente en toda a súa identificación.



En canto á lingua ou linguas utilizadas nas páxinas web dos concellos, case a metade utilizan tanto o galego como o castelán, mentres que nun 44% se decantan só pola lingua galega. A porcentaxe de concellos con páxinas web unicamente redactadas en castelán apenas chega ao 3%.

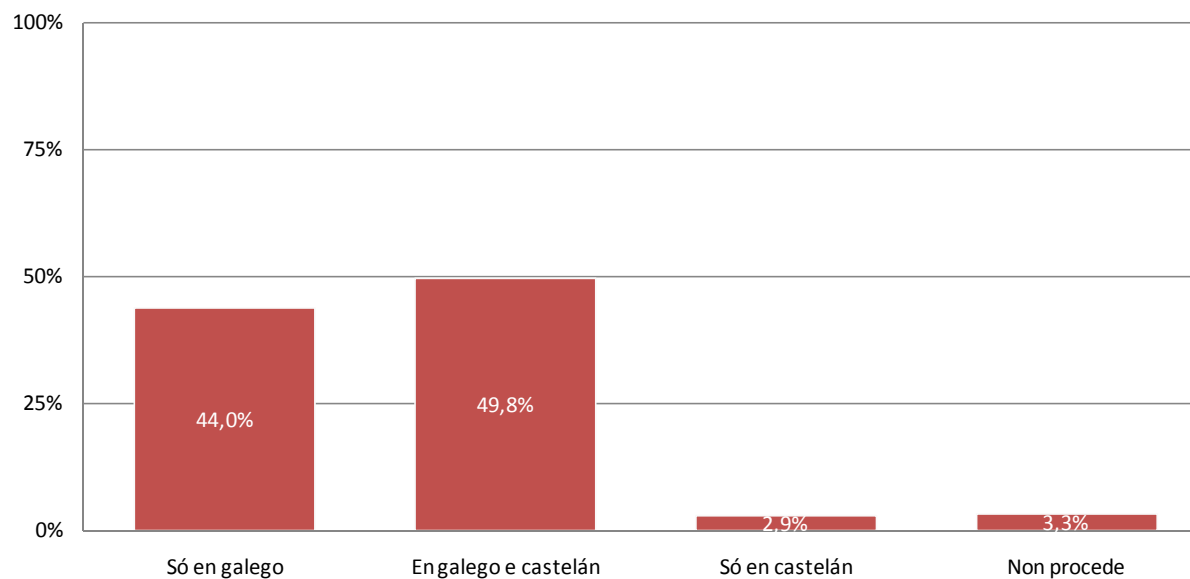
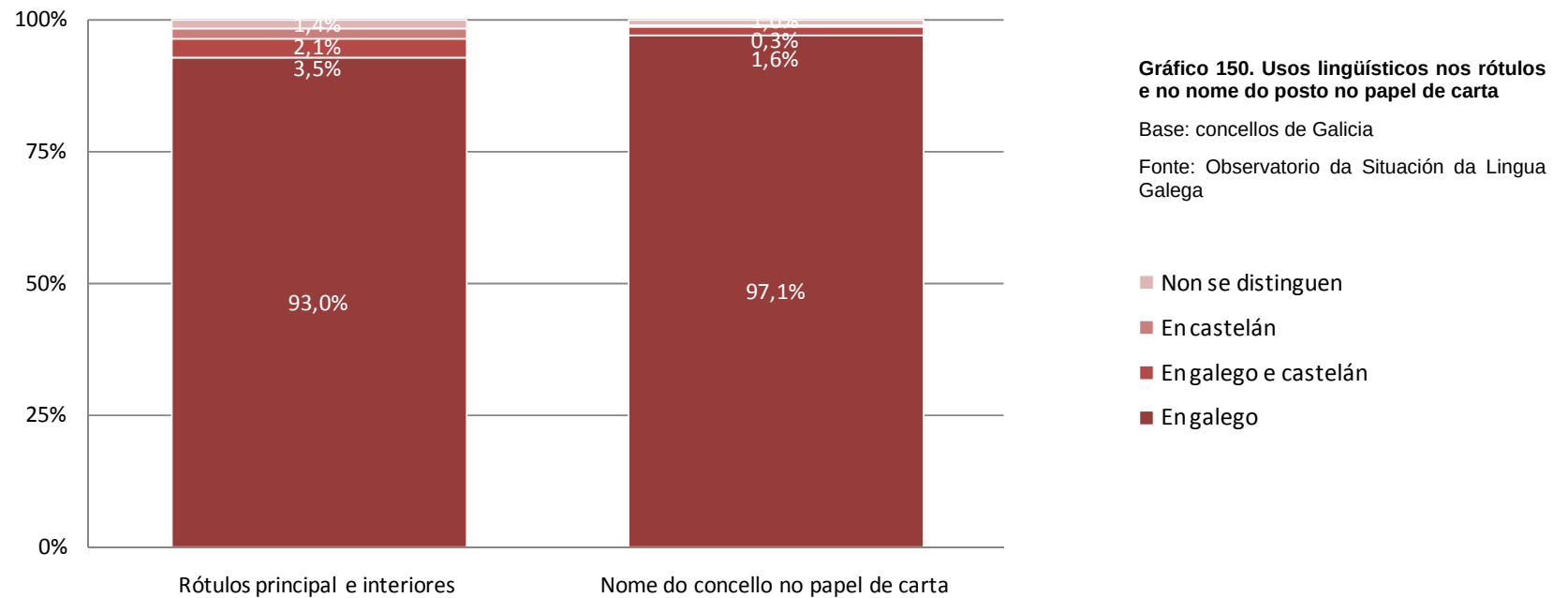


Gráfico 149. Lingua empregada na páxina web

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No relativo á lingua dos rótulos, obsérvase que un 93% dos concellos usa o galego nos seus rótulos principal e exteriores, cifra que se eleva ao 97% no nome do concello no papel de carta. Existe, pois, unha porcentaxe moi pequena que utiliza as dúas linguas nesta rotulación, e outra aínda menor que emprega só o castelán.



B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna a porcentaxe de emprego do galego supera o 90% nas circulares, directrices e notas internas, así como nos formularios, impresos e memoria anual. Aproxímase a esta porcentaxe nos materiais dos cursos de formación. No entanto, cando falamos das aplicacións informáticas de uso máis habitual nos concellos, o uso desta lingua descende ata o 54,5%.

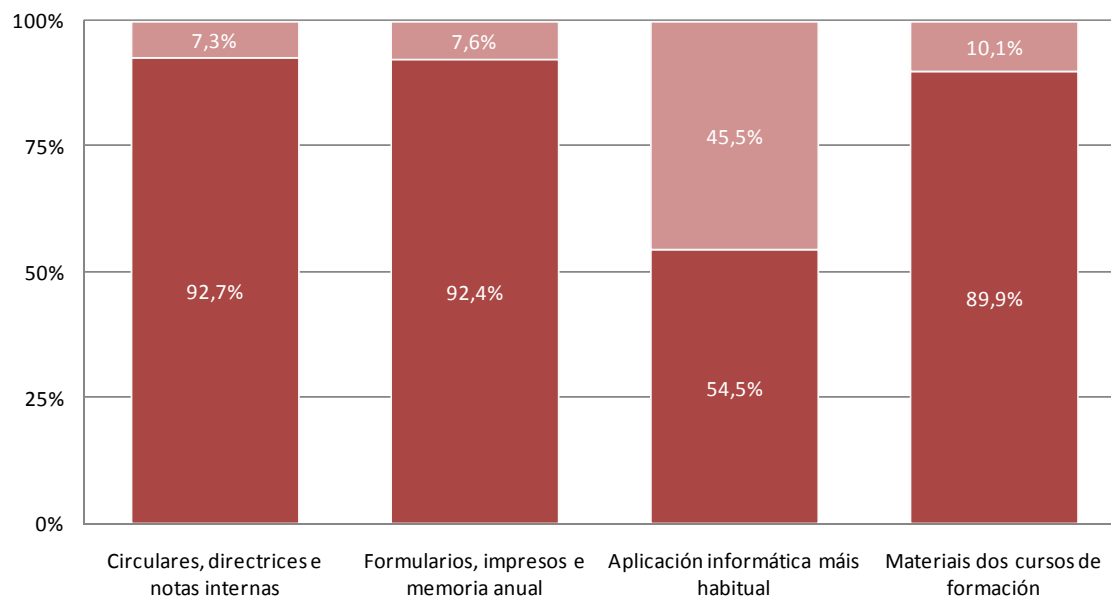


Gráfico 151. Usos lingüísticos na documentación interna

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

Nas comunicacións orais a situación é tamén moi favorable para o galego, xa que en todos os casos se supera o 75% no emprego desta lingua. Os resultados oscilan entre o 75,5% das comunicacións do persoal técnico e o 91,1% das dos operarios/as ou subalternos. Advírtese que entre os cargos políticos, alcaldes, alcaldesas e concelleiros/as, o galego é aínda hoxe a lingua de uso máis habitual.

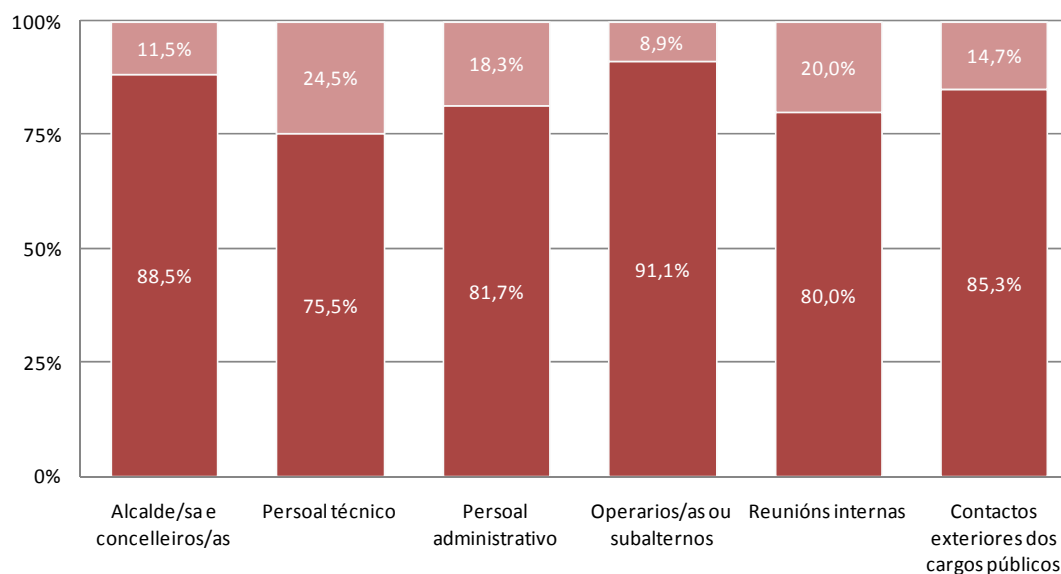


Gráfico 152. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Castelán

Galego

7.4 Normas e criterios de uso lingüístico nos concellos

A maioría dos concellos galegos non conta con criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar nas comunicacións orais e escritas, como se reflicte no seguinte gráfico.

= lingua galega

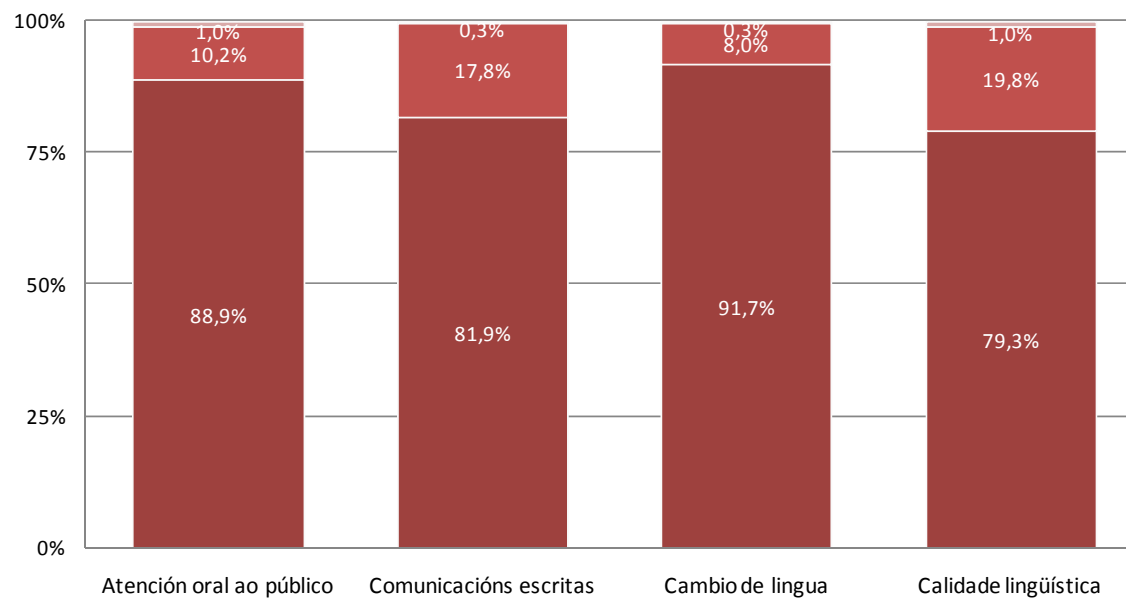


Gráfico 153. Existencia de criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Si

■ Non

De entre os concellos que si posúen criterios explícitos, nas normas de atención oral ao público o criterio é atender por defecto en galego en nove de cada dez concellos, mentres que no resto o criterio é facelo na lingua do interlocutor/a. É salientable que ningún concello afirma utilizar por defecto o castelán na atención oral ao público.

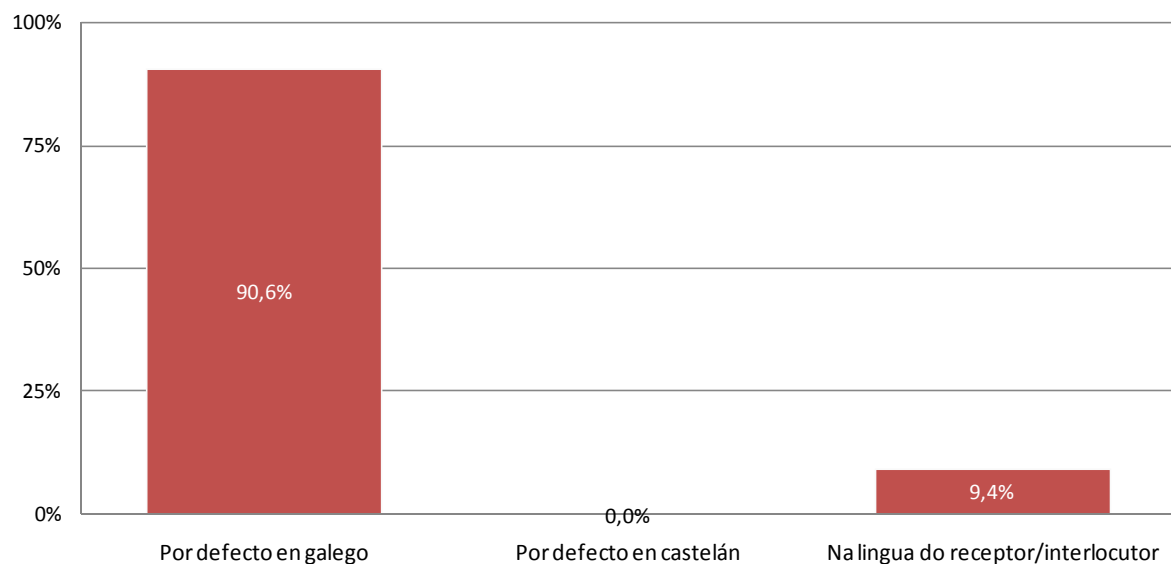


Gráfico 154. Normas na atención oral ao público

Base: concellos de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nas comunicacións escritas o criterio de facelas por defecto en galego tamén supera o 90%, mentres que no 3,6% a norma é por defecto en ambas as dúas linguas, a mesma porcentaxe dos que teñen como regra empregar a lingua do receptor/a. Como no caso anterior da atención oral ao público, ningún concello utiliza por defecto o castelán nas comunicacións escritas.

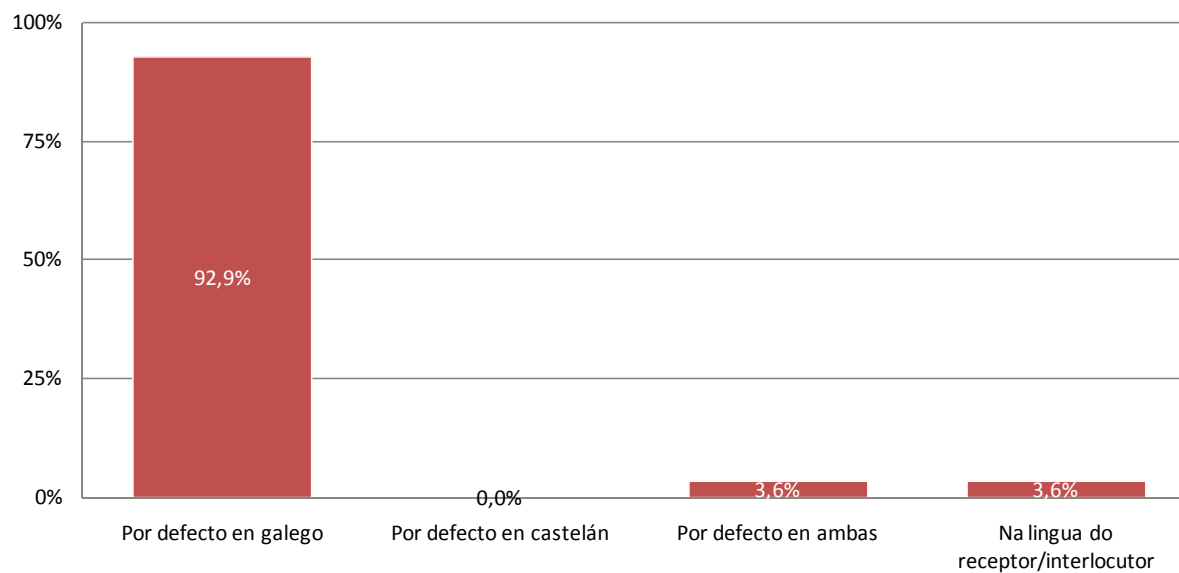


Gráfico 155. Normas nas comunicacións escritas

Base: concellos de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua, no 96% dos concellos con criterio lévese a cabo este cambio, mentres que no 4% restante se continúa coa lingua inicial.

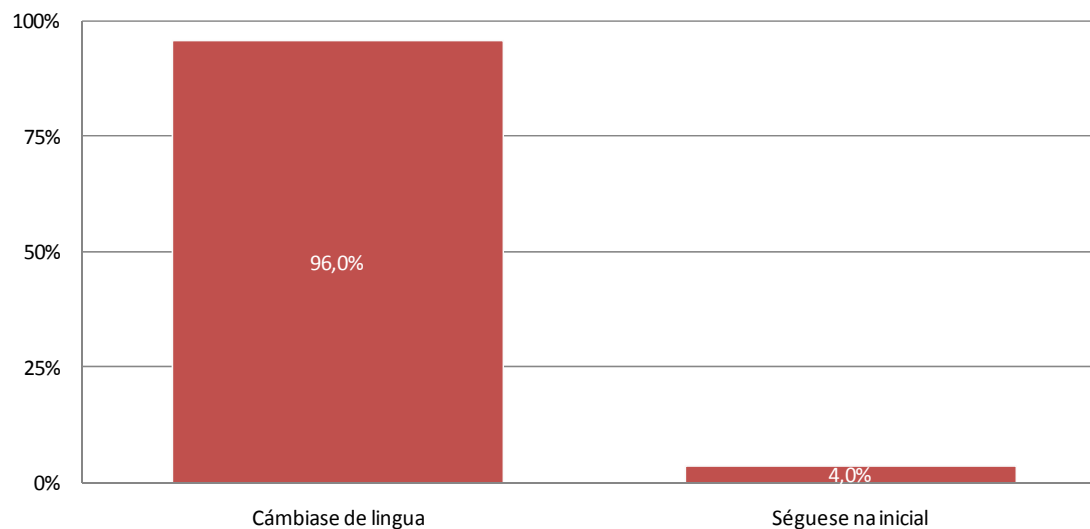


Gráfico 156. Norma cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua

Base: concellos de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Oito de cada dez concellos que contan con criterios na calidade lingüística das súas publicacións ou comunicacións aplícanos en todos os textos, mentres que os restantes só o fan nalgúns deles.

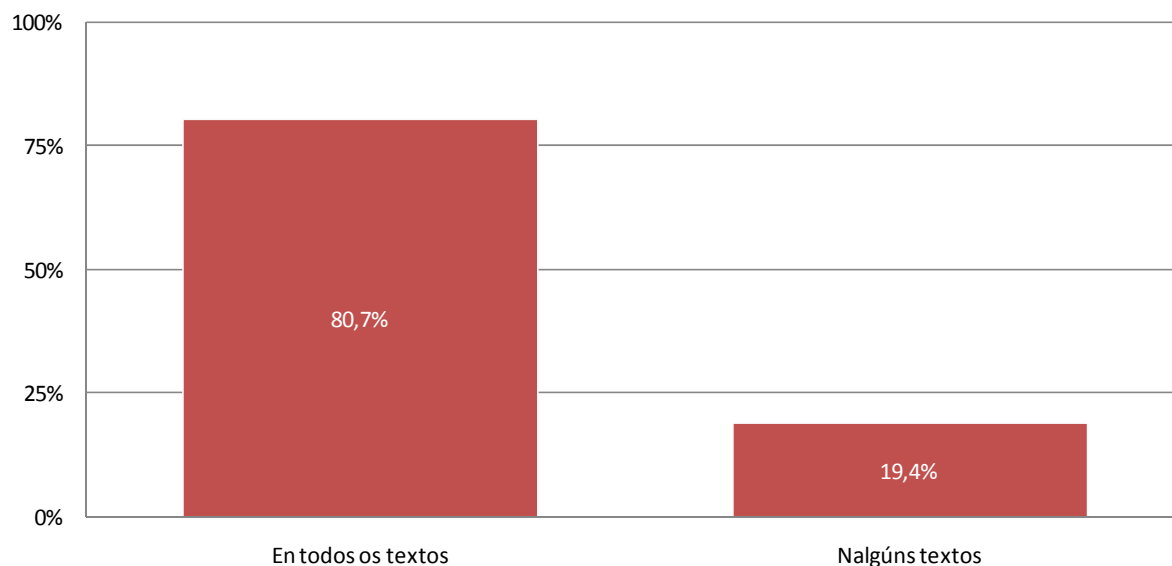


Gráfico 157. Norma na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións

Base: concellos de Galicia con criterios definidos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En sete de cada dez concellos o coñecemento do galego é un criterio que se ten en conta na selección do persoal que contratan, pero en pouco máis dunha terceira parte existen incentivos para a formación en galego do persoal sen coñecementos axeitados desta lingua. En canto ás ferramentas lingüísticas, o 87,6% dos concellos puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico en galego como dicionarios, correctores, tradutores... En cambio, pouco máis do 20% conta con persoal dedicado ao desenvolvemento de actividades de normalización lingüística.

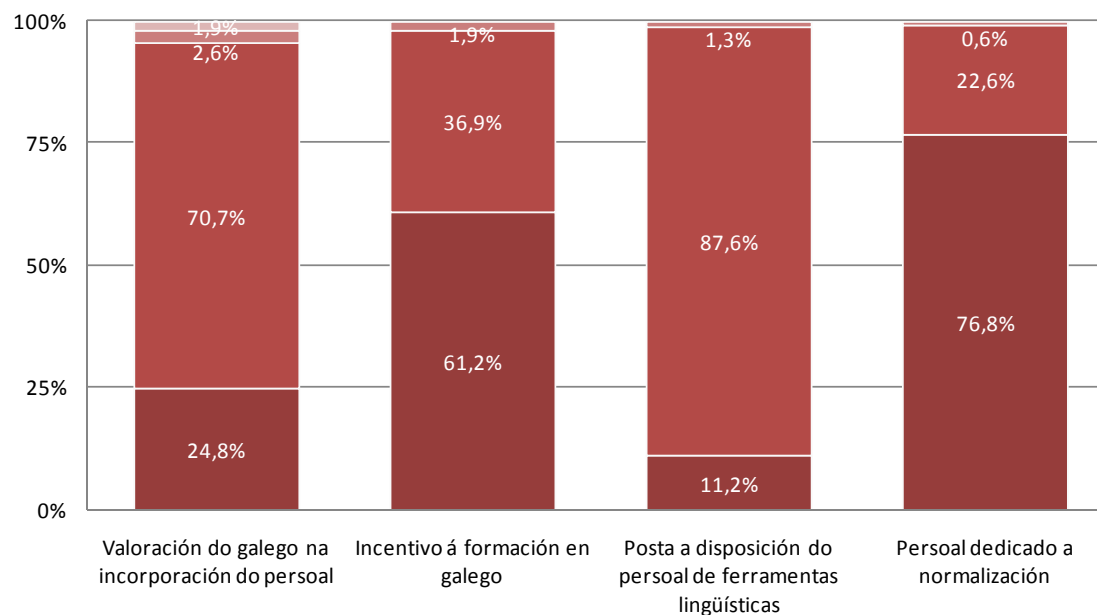


Gráfico 158. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego, de ferramentas lingüísticas e de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

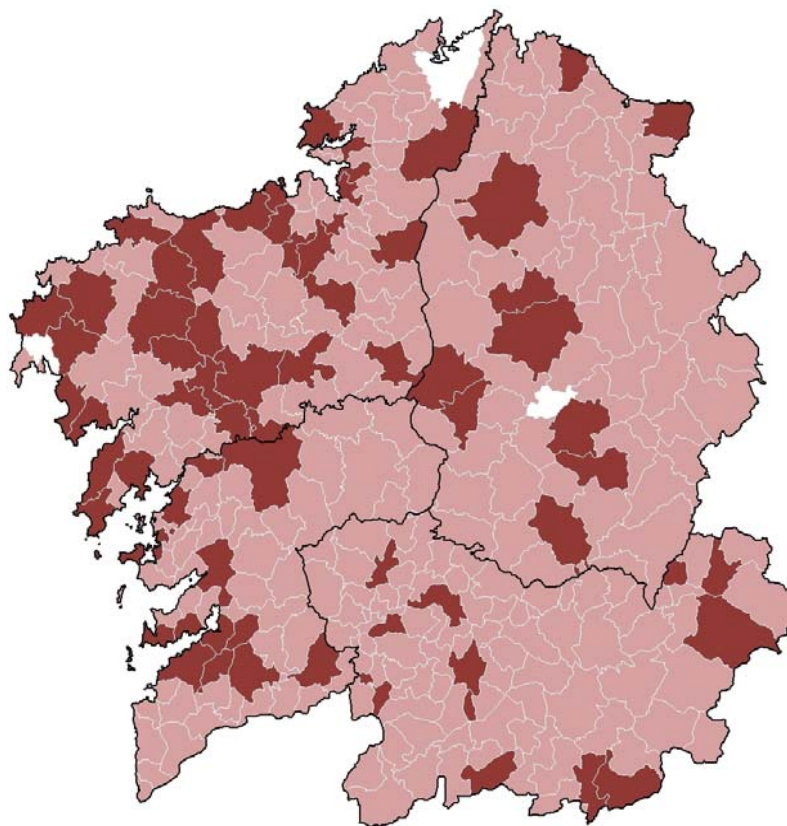
Non procede

Ns/Nc

Si

Non

No mapa que aparece a continuación móstrase a distribución dos concellos galegos segundo contén ou non con persoal que desenvolve tarefas de normalización lingüística.



Mapa 1. Existencia de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ SI
■ NON
□ Sen datos

Nos concellos de Galicia que teñen en conta os coñecementos de galego na selección do persoal que contratan, no 11,3% estes coñecementos son un requisito, mentres que nos restantes se contan como mérito.

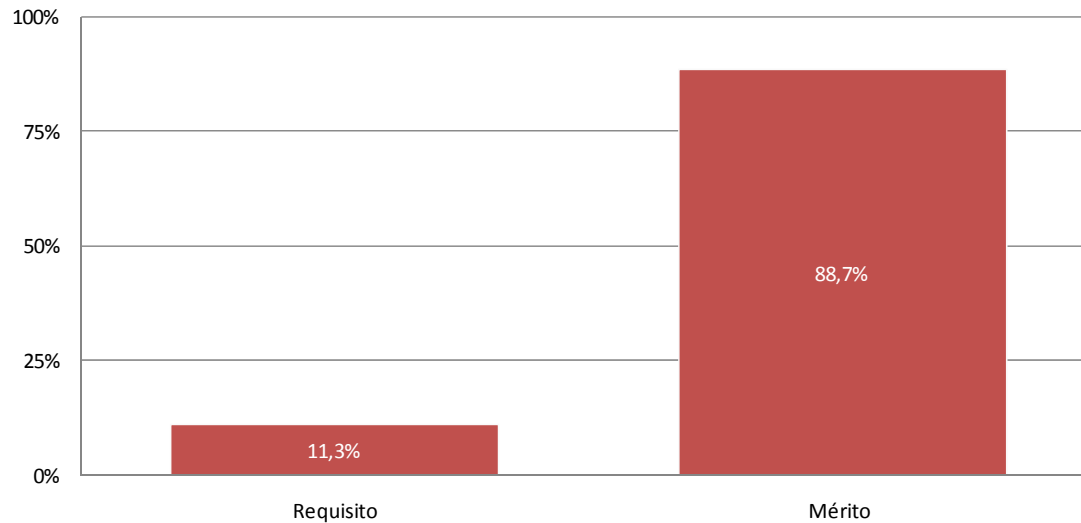


Gráfico 159. Valoración do galego na incorporación de persoal que se contrata directamente

Base: concellos de Galicia que valoran o galego na selección de persoal

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Dos concellos que si dispoñen de incentivos á formación en galego finánciada total ou parcialmente o 68,1% e permite facela en horario laboral a cuarta parte deles. Só no 1,7% dos concellos ten carácter obrigatorio.

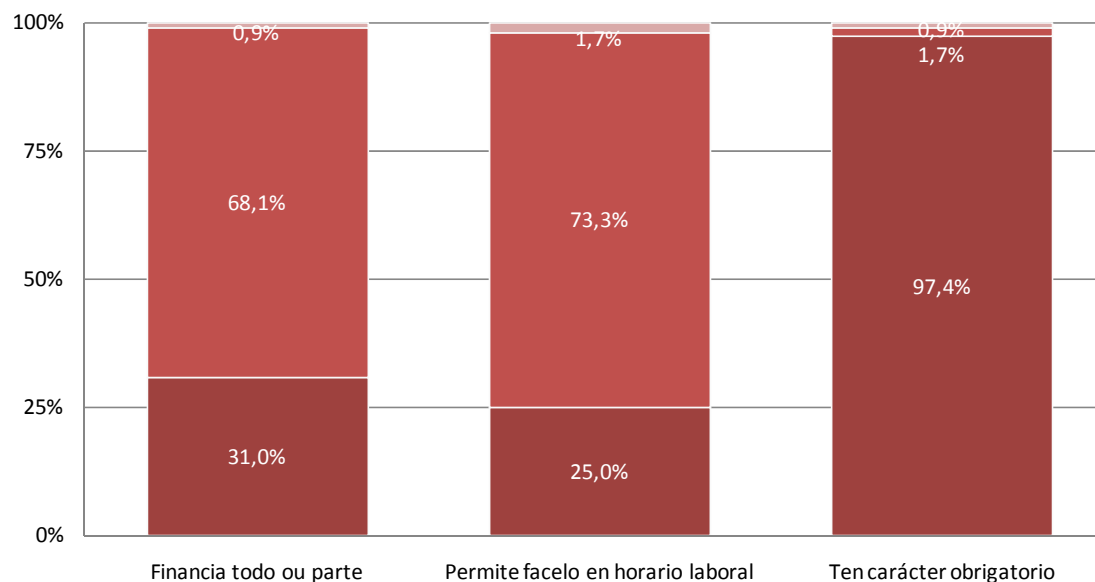


Gráfico 160. Incentivos á formación en galego

Base: concellos de Galicia con incentivos á formación en galego

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.5 Opinións e actitudes lingüísticas nos concellos

As actividades consideradas máis necesarias para promover o uso do galego nos concellos son, por esta orde, dar formación, empregar ferramentas lingüísticas de axuda e apoiarse en servizos lingüísticos concretos. Por outra banda, só un de cada dez considera importante o establecemento dun plan de accións de apoio e a súa execución. Aínda así, cómpre destacar que a opción maioritaria só foi escollida polo 37,3% dos concellos, o que demostra que non se lle concede demasiada importancia á promoción do galego.

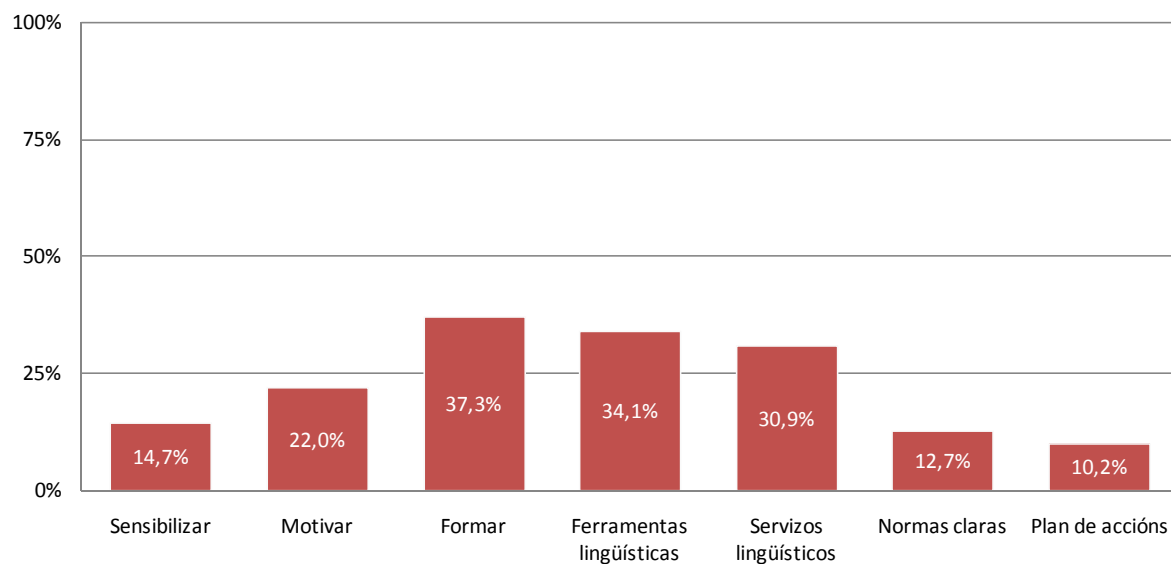


Gráfico 161. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas, case todas as que se lles propuxeron tiveron un grao de aceptación moi elevado, pois ningunha baixa do 70%. As consideradas máis útiles foron os dicionarios, os cursos de galego e os correctores ortográficos.

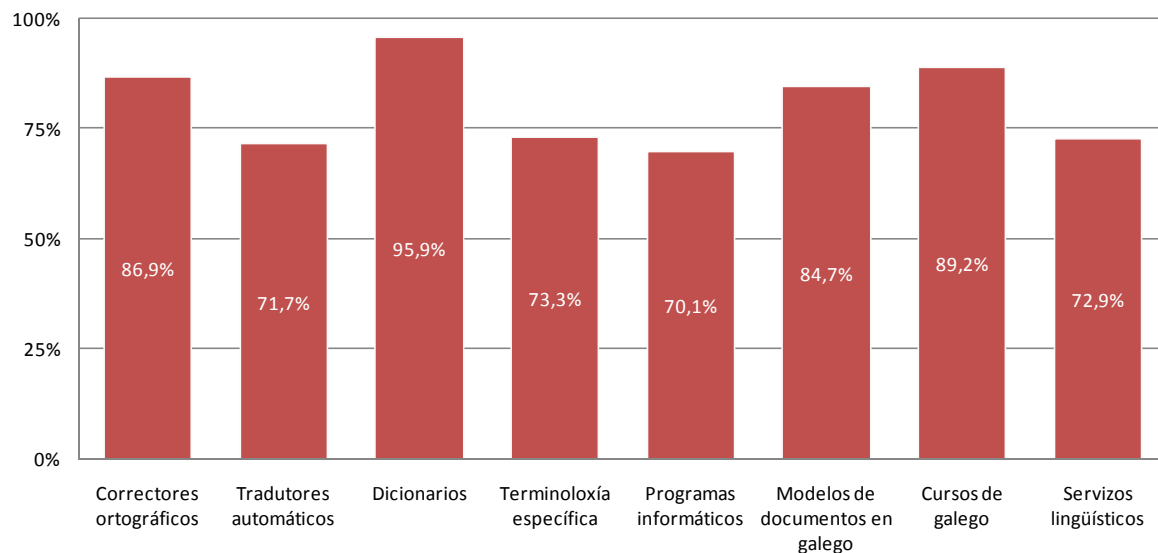


Gráfico 162. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nos concellos que consideraron útiles os devanditos recursos lingüísticos, os máis empregados son os dicionarios, os modelos de documentos en galego e os programas informáticos en galego. Por debaixo do 50% só se atopan os servizos lingüísticos de tradución, o que amosa unha maior dispoñibilidade de recursos, malia que seguen a existir necesidades.

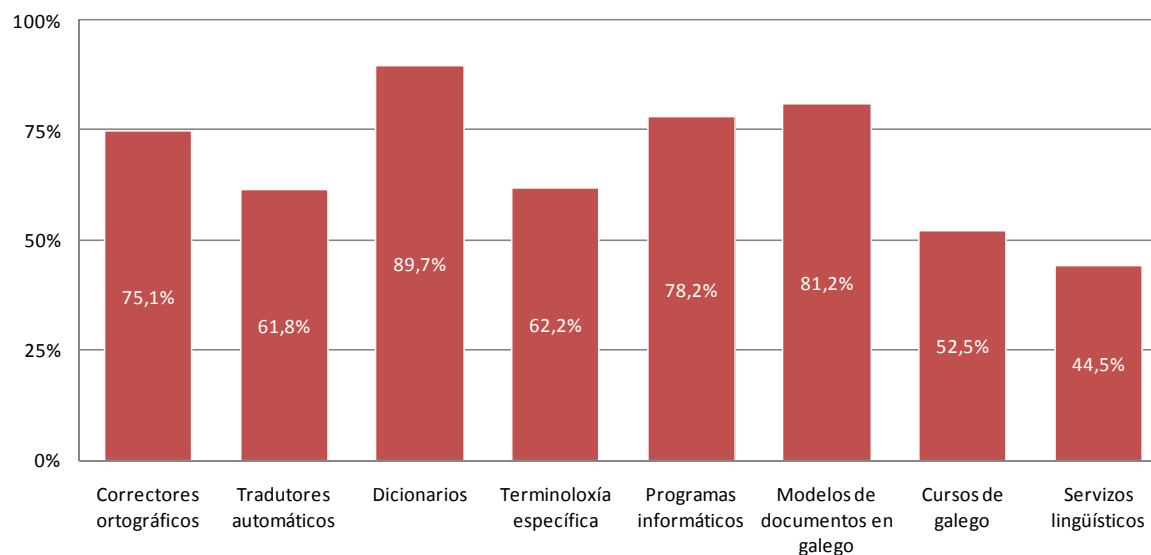


Gráfico 163. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: concellos de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En algo máis da metade dos concellos enquisados considérase que o uso do galego continúa igual que hai cinco anos (principalmente por existir unha continuidade no persoal), mentres que no 35% pensan que aumentou ou aumentou moito. As principais razóns deste incremento son unha maior concienciación e sensibilización (nas administracións e na cidadanía), un maior uso na documentación escrita e a influencia da Xunta de Galicia. Só un 1,6% opina que diminuíu o uso desta lingua no seu concello.

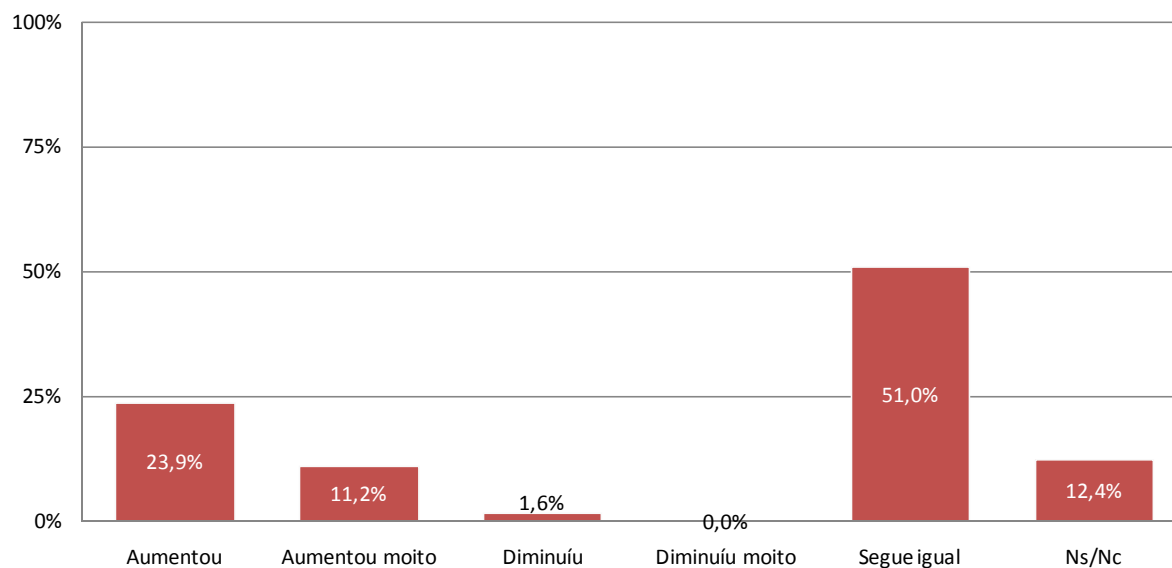
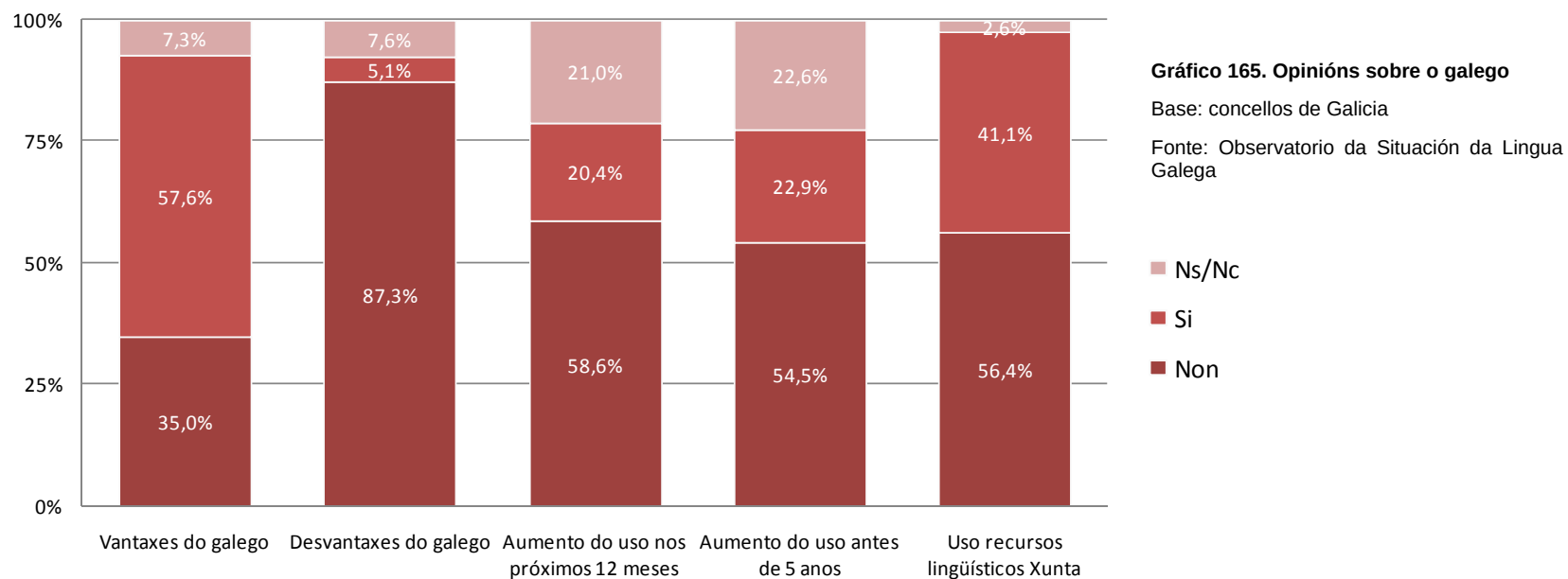


Gráfico 164. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No 57,6% dos concellos enquisados opínase que o emprego do galego ten vantaxes (pola proximidade co administrado/a, por favorecer un clima de confianza, por mellorar a comunicación...) fronte ao 5% que indicou que tiña desvantaxes. Son maioría os que manifestaron que no concello non se ten intención de aumentar o seu uso nin nos próximos 12 meses nin antes de cinco anos, en gran parte porque o seu uso xa é considerado alto. Interese político, mellora da comunicación ou maior concienciación son algúns dos motivos que manifestaron os que si pensan que si vai incrementarse o emprego do galego. Por outra banda, constátase que só en catro de cada dez se utilizan recursos ou axudas lingüísticas da Xunta de Galicia.



O 53% dos concellos que non emprega recursos lingüísticos da Xunta de Galicia coñéceos, fronte ao 46,3% restante que descoñece a súa existencia.

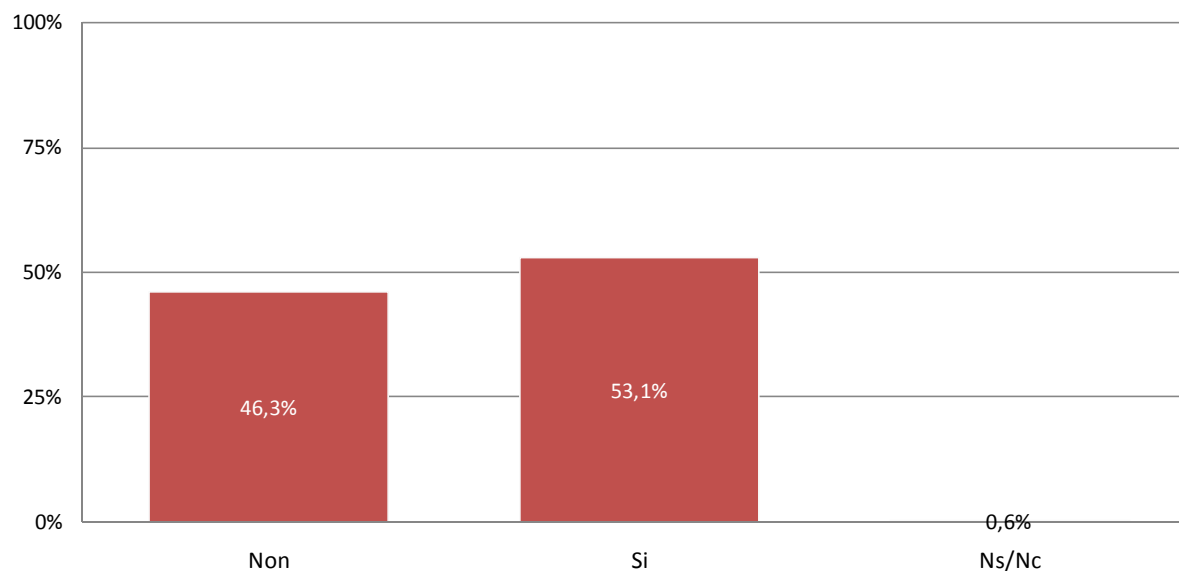
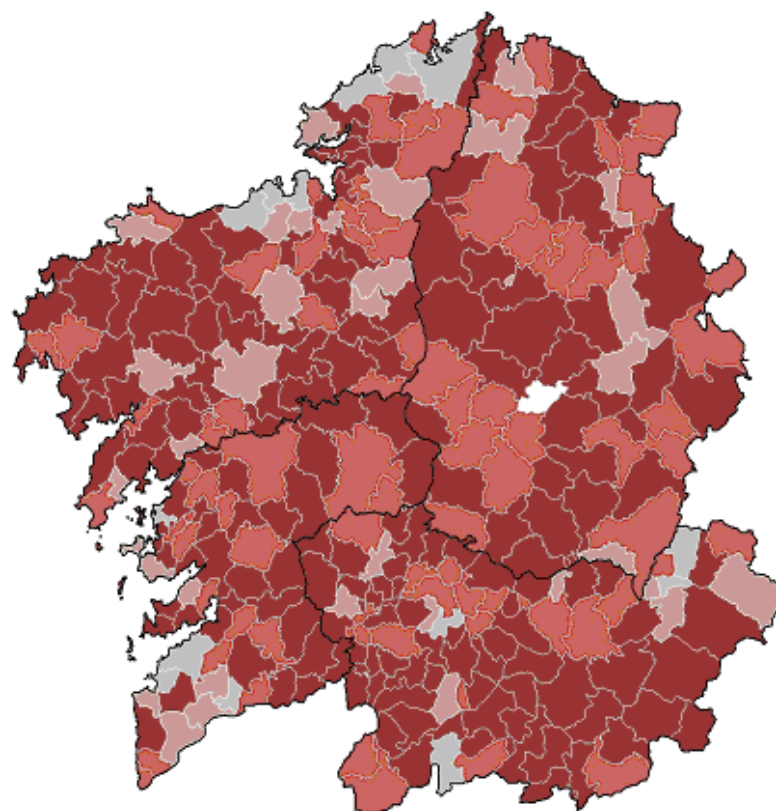


Gráfico 166. Coñecemento dos recursos lingüísticos da Xunta dispoñibles

Base: concellos de Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Ante a pregunta do uso do galego nos concellos, no 84% manifestaron que o galego no seu concello se usa moito ou bastante, fronte ao 4,5% dos que afirmaron que se emprega pouco. No mapa que se reproduce a continuación pódese ver a distribución do uso da lingua galega nos concellos galegos segundo o seu uso: moito, bastante, normal ou pouco.

**Mapa 2. Uso do galego nos concellos**

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Moito
- Bastante
- Normal
- Pouco
- Sen datos

Polo que respecta á lingua de atención telefónica, en máis das tres cuartas partes dos concellos responderon o teléfono en galego cando se chamou para realizar a enquisa. O 6,7% utilizou o castelán, fronte a un 17,2% dos concellos en que non se podía distinguir a lingua empregada.

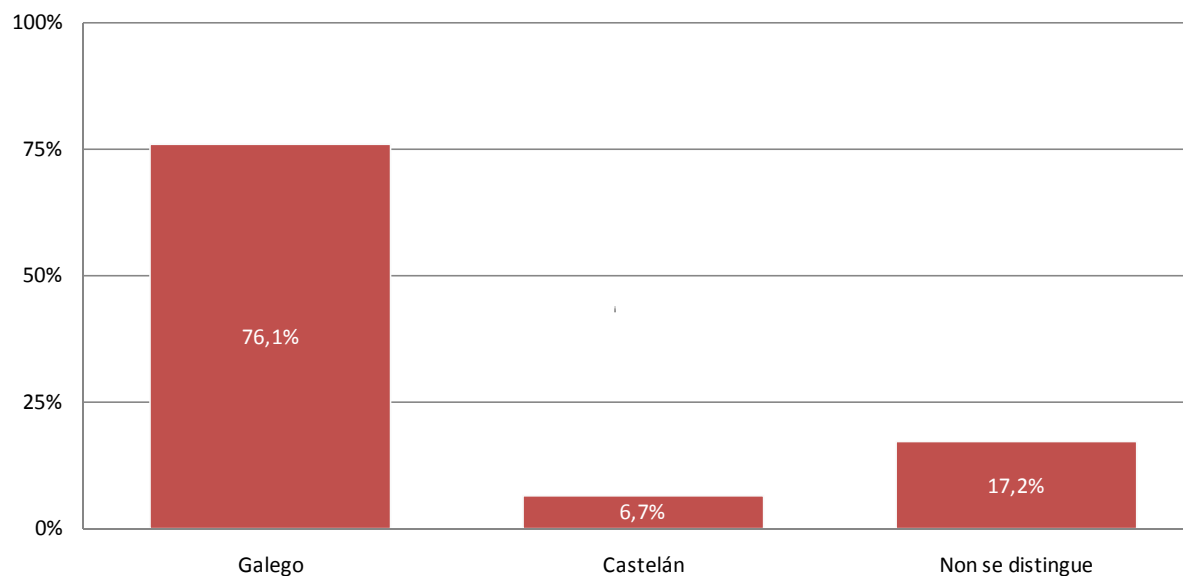


Gráfico 167. Lingua de atención telefónica

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

No entanto, esta proporción descendeu lixeiramente cando se lles preguntou en que lingua desexaban que se lles realizase a enquisa. Neste caso, sete de cada dez escolleron o galego fronte só o 4,8% que elixiu o castelán. Para o 23,6% éralle indiferente a lingua.

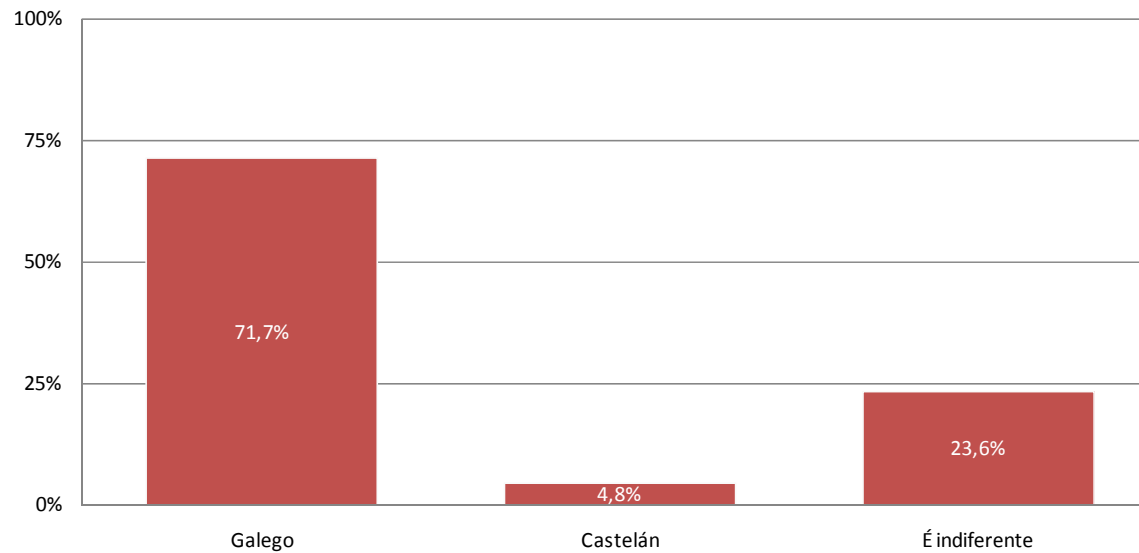


Gráfico 168. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.6 Competencias lingüísticas do persoal dos concellos

En canto ás carencias do persoal nas destrezas de uso do galego, as maiores necesidades detéctanse na expresión escrita (en case sete de cada dez concellos), seguidas xa moi de lonxe pola expresión oral (en dous de cada dez).

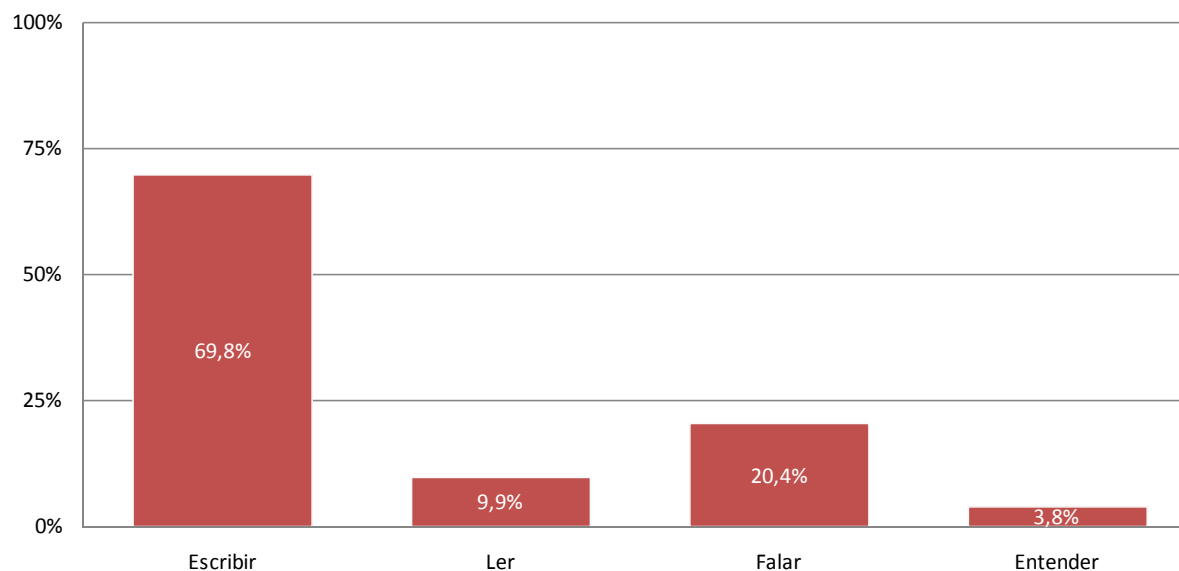


Gráfico 169. Opinión sobre necesidades en materia de destrezas lingüísticas

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Como se pode apreciar no gráfico que aparece a continuación, en xeral, o persoal dos concellos de Galicia posúe coñecementos axeitados de galego para o traballo que desenvolve ou o posto que ocupa. O grao de adecuación maior está no perfil 3, ao que pertence o persoal subalterno, seguido dos perfís 5 e 2, os tres por riba dunha porcentaxe do 90%. O persoal técnico é o que presenta un menor grao de adecuación lingüística ao posto que ocupa, aínda que o 78,5% ten unha competencia adecuada. Do gráfico despréndese tamén que os cargos políticos posúen un nivel de galego axeitado nun 86% dos casos.

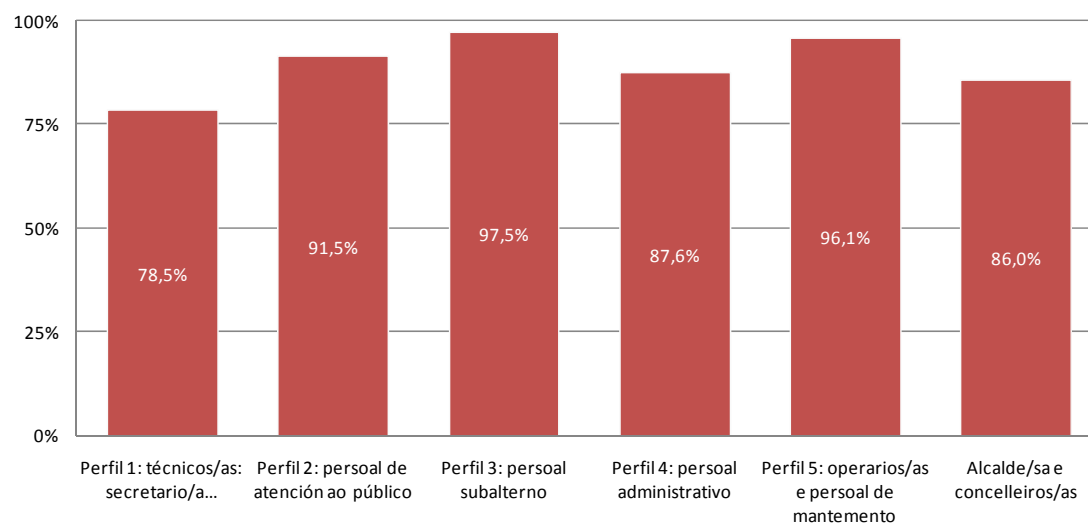


Gráfico 170. Persoal dos concellos con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á formación en galego promovida polo concello ou por calquera outro organismo, no 60% dos concellos houbo persoal dos perfís 1 e 4 que a fixeron no último ano, mentres que entre os alcaldes/alcaldesas e concelleiros/as só en dous de cada dez concellos houbo persoal destes colectivos que a realizaron.

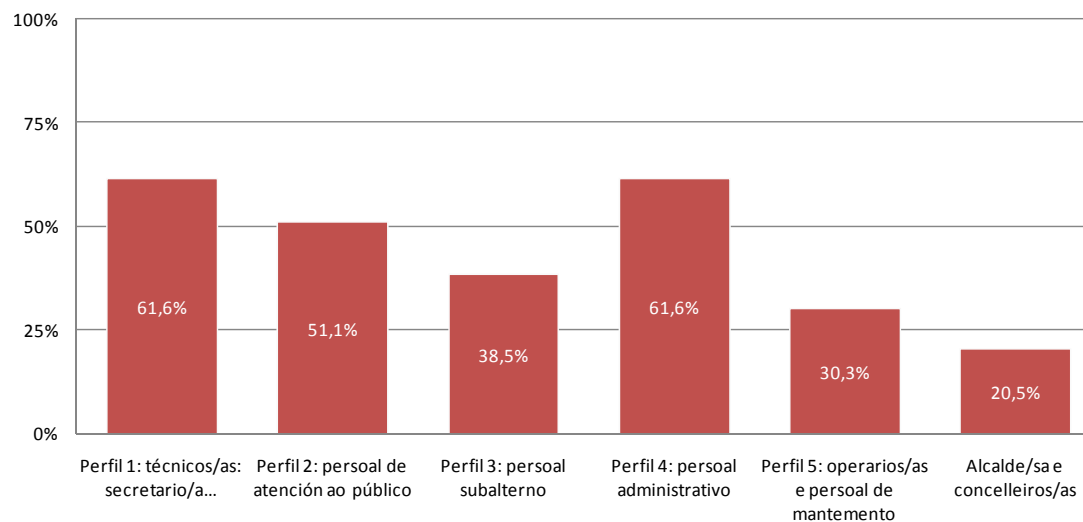


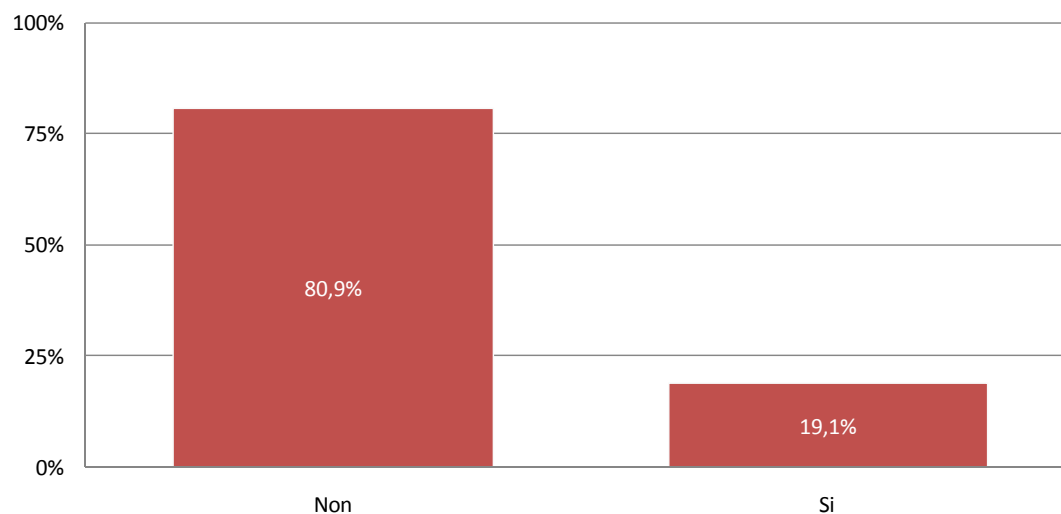
Gráfico 171. Persoal dos concellos que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.7 Uso de linguas estranxeiras nos concellos

No relativo ao uso de linguas estranxeiras, só en aproximadamente un de cada cinco concellos empregan linguas estranxeiras.

**Gráfico 172. Uso de linguas estranxeiras**

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Desa pequena porcentaxe que si emprega linguas estranxeiras, o 55% utiliza o inglés e o 51,7% o francés. Ademais, máis dunha cuarta parte dos concellos afirma utilizar o portugués, especialmente nos próximos á raia portuguesa.

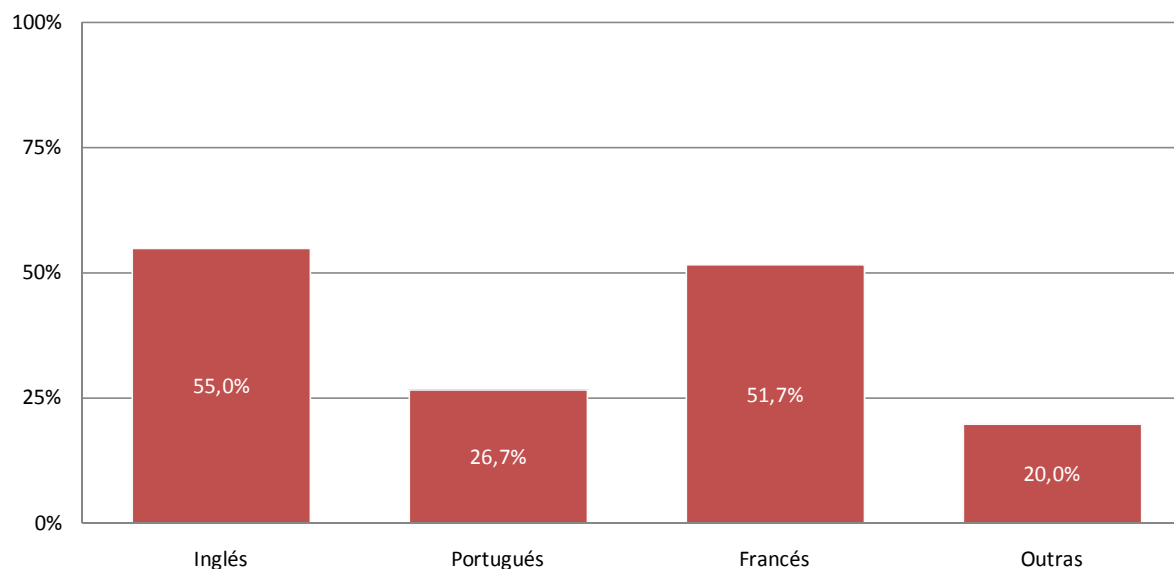


Gráfico 173. Linguas estranxeiras usadas nos concellos

Base: concellos de Galicia que empregan linguas estranxeiras

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.8 Índice de normalización lingüística nos concellos

A continuación aparece un gráfico que mostra o índice de normalización lingüística (INL) do conxunto dos concellos galegos. Trátase dun índice elevado, pois chega a 78,28, o que se explica pola elevada presenza da lingua galega en case todos os factores.

É o factor 4, relacionado coa documentación de uso externo, o que alcanza unha media maior, do 92,17. Este resultado explícase porque no indicador que forma parte deste factor, relativo aos documentos de maior difusión externa (catálogos, trípticos...), a porcentaxe de emprego do galego é moi elevada.

Tamén na imaxe e rotulación (factor 1) atopamos un uso elevado do galego (cun valor de 81,88). Como vimos no apartado correspondente, o emprego do galego é maioritario en todos os elementos de identificación corporativa dos concellos, na rotulación..., así como nas páxinas web, a maioría bilingües pero cunha alta porcentaxe delas só con versión en lingua galega.

No factor 6, documentación e comunicacións internas, tamén atopamos que o emprego do galego é alto, posto que é a lingua usada maioritariamente na escrita e tamén oralmente entre as diferentes escalas do persoal dos concellos.

Por debaixo do INL quedan os resultados de tres dos factores: o 5, o 2 e o 3. Aínda así, podemos comprobar que nos tres a porcentaxe de uso do galego é moi elevada. É nos criterios de uso lingüístico onde se acada un peor resultado por diversos motivos. Por unha banda, son poucos os concellos que teñen criterios, normas ou regras que especifican que lingua usar nas comunicacións orais e escritas. Aínda así, nos que si contan con eles o máis habitual é empregar por defecto o galego. Ademais, o coñecemento do galego na selección do persoal normalmente valórase como mérito e non como requisito. Por outra banda, os incentivos para que o persoal que carece de coñecementos de galego faga formación en galego non son comúns en todos os concellos, e os que si os teñen permiten facela en horario laboral ou finánciana, pero esta nunca ten carácter obrigatorio. Por último, unha porcentaxe moi pequena de concellos dispón de persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística.

Dado que o INL dos concellos galegos é de 78,28, este dato sitúaos dentro das administracións que teñen un nivel alto de normalización lingüística, segundo a clasificación establecida para as administracións en función deste INL. Como todas as que teñen un INL superior a 75, a mellor media é a do factor 4, mentres que a peor se dá no factor 3.

Os concellos están, polo tanto, en disposición de ofrecer uns bos servizos en lingua galega, pois a media de todos os factores é elevada. Unha das posibles explicacións a estes resultados tan positivos pode ser que se trata dunha administración galega, que emite boa parte das súas comunicacións en galego e que conta con persoal procedente principalmente de Galicia. Ademais, a proximidade dos concellos á cidadanía favorece un uso maior desta lingua na interacción co público, feito que se ralentiza en parte nos máis urbanos.

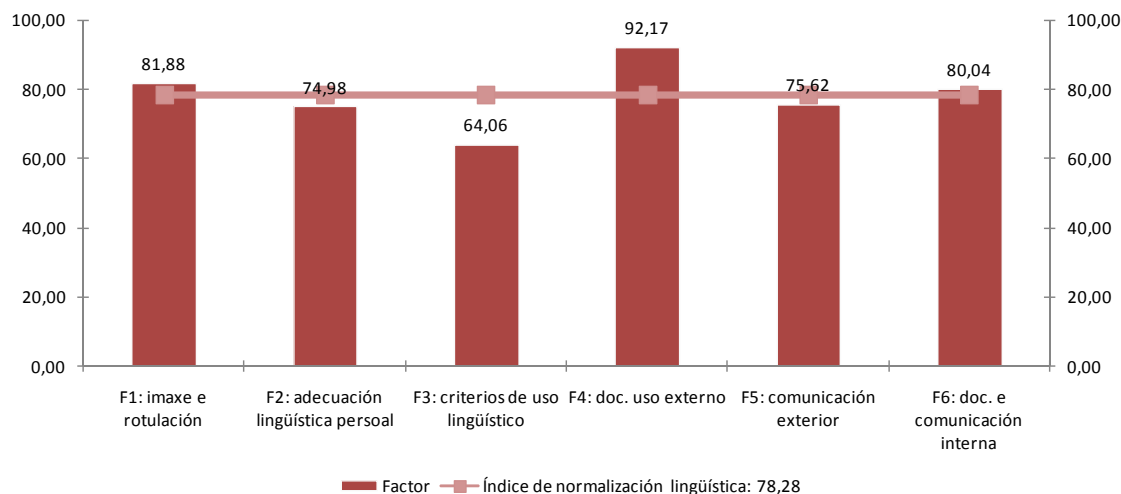


Gráfico 174. Índice de normalización lingüística dos concellos

Base: concellos de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

7.9 Panel de escoita sobre a situación da lingua galega nos concellos

Este panel celebrouse na Casa da Cultura do Concello da Cañiza o día 27 de setembro de 2007 e contou coa participación de sete persoas pertencentes a diferentes concellos de Galicia, uns técnicos/as ou persoal dedicado á normalización lingüística, outros, cando non existe esa figura no concello, a persoa que se encarga de levar adiante as tarefas relativas á lingua. Os concellos participantes foron Vigo, Ponteareas, A Cañiza, Gomeśende, Cortegada e Carballeda de Avia. Estes foron algúns dos temas que se trataron neste panel:

Uso do galego nos concellos:

Sobre o uso do galego no concello, tanto por parte da cidadanía como do funcionariado, sinálanse as dificultades que existen, non tanto a nivel oral, senón máis ben para escribir nesta lingua.

Figuras que impulsan o emprego do galego nos concellos:

Cando se pregunta cales son as figuras máis importantes para impulsar o uso do galego, a clase política ou o funcionariado, sinálase que é moi importante a clase política, porque os políticos/as son as cabezas visibles e polo seu status. O funcionario/a tamén é importante, posto que no contacto coa cidadanía anima a empregar o galego. Polo tanto, outórgaselles importancia aos dous colectivos.

Todos coinciden en sinalar que a figura do secretario/a é fundamental. O problema é a falta de medios que teñen. Nalgúns concellos toda a documentación está en castelán, polo que precisan recursos (como modelos de documentos) en galego. Ademais, dentro dos funcionarios/as hainos de habilitación nacional aos que ninguén lles esixe que saiban galego. A algúns cústalles moito, en ocasións por seren de fóra, e ademais poden negarse a facelo.

Coñecementos de lingua galega:

En canto ás probas de galego, nalgúns concellos é requisito saber esta lingua, pero noutros é un mérito. Hai quen opina que os cursos de iniciación e perfeccionamento non serven para nada e o que tería que haber sería unha figura de “concienciadores” de galego, pero non cunha postura radical. Como non hai necesidade do galego, se non están concienciados non o empregan. A xente quere comunicarse e non ve a importancia da lingua. Moitos funcionarios/as fan os cursos polos puntos ou porque están obrigados, pero fóra destes cursos non utilizan o galego. Apúntase que mesmo ás veces estes son negativos porque o profesorado non é válido. Por iso, son importantes os cursos para o propio profesorado, xa que a súa formación é escasa. Nos cursos hai que profundar máis: neles débese impartir menos gramática e máis cultura.

Campañas de sensibilización:

Cando se pregunta sobre se sería interesante unha campaña ou plataforma para sensibilizar a xente dende diferentes ámbitos, a maioría pensa que si. En xeral, todos os participantes demandan máis comunicación coa Secretaría Xeral. Hai quen opina que fai falta un proxecto de coordinación. Ás veces non se poden facer cousas por falta de orzamento. Os esforzos están dispersos e os normalizadores teñen que ter vontade para facer certas actividades. Faltan medios: dicionarios, materiais...

Fálase da nova iniciativa da Secretaría Xeral que vai poñer en marcha o Consorcio pola Normalización Lingüística o próximo ano. Aquí tamén cómpre que colaboren os concellos, que deben ter vontade de participar.

Coméntase que moitos concellos pequenos carecen dun técnico/a de normalización lingüística e como solución propónse a existencia dun técnico/a compartido por varios (por exemplo, nos centros comarcais). Sinálase ademais que estes concellos teñen uns problemas diferentes, xa que o que eles precisarían sería un servizo que lles fixese os documentos en galego. Non consideran necesaria a dinamización nestes municipios.

En canto ás campañas de concienciación, sinálase que nalgúns concellos, sobre todo nos pequenos, non hai problemas de concienciación, pero non é así en todos. Neste sentido, hai quen sinala como básica a educación xa dende a infancia.

Tamén se comenta o problema da politización da lingua. Cómpre espallar a idea de que falar en galego une, non separa. Hai que actuar educativamente e que todo sexa normal.

Debate sobre o tema da lingua:

Sobre se convén debater o tema da lingua, algúns dos asistentes pensan que é necesario, xa que existe discriminación no caso do galego. Hai quen pensa que hai que buscar outros métodos.

Sinálase que todos os escritos que entran e saen do concello deben estar redactados en galego. Cómpre, por exemplo, que as empresas contratadas entreguen toda a documentación nesta lingua.

Tamén se comenta que hai que ter un recoñecemento con aqueles que fan as cousas en galego e carecen de medios.

Peticións á Xunta de Galicia

En canto ás peticións para a Administración, coméntase, por unha banda, a falta de persoal na maioría dos concellos. Unha solución poderían ser os centros comarcais pero estes tamén carecen de medios.

Tamén se demanda información sobre os recursos que hai dispoñibles en materia de lingua. Outra petición é unha mellor coordinación coa Secretaría Xeral de Política Lingüística e máis información por parte desta.

Danse máis exemplos de iniciativas que poderían resultar interesantes: ordenadores co sistema operativo en galego, modelos de documentos e programas informáticos en galego...

Principais conclusións do panel de escoita sobre a situación da lingua galega nos concellos:

- A situación da lingua galega é moi diferente en cada concello de Galicia. Depende moito da corporación, do funcionariado... Ademais, cómpre ter en conta que moi poucos contan con técnicos/as de normalización lingüística.
- As necesidades en materia de lingua varían moito en función dos concellos: mentres uns precisan modelos de documentos en galego e outras ferramentas lingüísticas, outros apostan máis por actividades de promoción e dinamización para a cidadanía.

- As carencias máis importantes detéctanse na escrita, e moito menos na lingua oral. Tamén existe a necesidade de máis ferramentas e recursos lingüísticos.
- Demándaselle á Xunta de Galicia unha maior coordinación coa Secretaría Xeral de Política Lingüística. Neste sentido, coméntase que o Consorcio pola Normalización Lingüística é unha iniciativa que pode resultar moi positiva.

7.10 Conclusións

A continuación expóñense as principais conclusións que se poden extraer sobre o emprego da lingua galega nos concellos de Galicia:

- O emprego do galego nas comunicacións exteriores dos concellos é elevado tanto oralmente como na escrita, xa que supera o 75% en todos os casos.
- Na súa identificación corporativa, a lingua galega tamén é a máis utilizada. No entanto, a páxina web da metade dos concellos é bilingüe, mentres que no 44% está só en galego.
- En máis do 90% dos casos o nome do concello no papel de carta e a rotulación está en galego.
- Tamén na documentación interna o emprego do galego é maioritario, agás nas aplicacións informáticas máis habituais, nas que o seu uso se aproxima ao 55% dos concellos.
- Oralmente dentro dos concellos tamén a lingua galega é a máis falada, nunha porcentaxe maior entre operarios/as ou subalternos.
- Son minoría os concellos que contan con criterios, normas ou regras que especifican que lingua usar nas comunicacións orais e escritas. Entre os poucos que si os teñen, o máis habitual é empregar por defecto o galego.
- É habitual nesta administración que se teña en conta o coñecemento do galego na selección do persoal, normalmente como mérito e non como requisito.
- Os incentivos á formación en galego do persoal que carece de coñecementos nesta lingua non están xeneralizados. Os concellos que si os teñen permiten facela en horario laboral ou finánciana, pero nunca ten carácter obrigatorio.
- Pouco máis de dous de cada dez concellos dispoñen de persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística.
- A formación, as ferramentas lingüísticas e os servizos lingüísticos son as actividades que se consideran máis necesarias para promover o uso do galego nos concellos, e a escrita a destreza na que maiores necesidades se advirten.
- Os dicionarios, os cursos de galego e os correctores ortográficos considéranse os recursos máis útiles, mentres que os máis utilizados son os dicionarios, os modelos de documentos en galego e os programas informáticos nesta lingua, de maneira que existen necesidades en canto a outros recursos identificados como útiles.
- En máis da metade dos concellos opínase que a situación do galego continúa igual que hai cinco anos e maioritariamente pénsase que a situación non vai mudar no futuro, en gran parte porque xa se considerou que o seu uso é elevado.

- Son tamén maioría os que pensan que o emprego do galego ten vantaxes e os que manifestan que no seu concello esta lingua se usa moito ou bastante.
 - Ao telefonar para realizar a enquisa nos concellos, en máis das tres cuartas partes responderon en galego, mentres que a porcentaxe dos que escolleron esta lingua para contestar a enquisa é algo inferior, do 71,7%.
 - As competencias lingüísticas do persoal dos concellos son moi elevadas, xa que en todos os casos se supera o 75%. É o persoal técnico o que presenta un grao de adecuación menor ao posto que ocupa, aínda que tamén neste caso chega ao 78,5%.
 - O uso de linguas estranxeiras nos concellos galego só afecta a dous de cada dez, que maioritariamente empregan o inglés e o francés.
 - O índice de normalización lingüística dos concellos alcanza un valor do 78,28%. O factor que presenta unha porcentaxe máis elevada de uso do galego é o 4, relativo á documentación de uso externo. No entanto, a situación máis negativa para esta lingua atopámola no factor tres, no que se inclúen os criterios de uso lingüístico.
-
- A situación da lingua galega varía moito duns concellos a outros e isto fai que as súas necesidades tamén sexan moi diferentes. Por unha banda, existe un número moi reducido de concellos que contan con técnicos/as de normalización lingüística que fan labores de corrección, dinamización... Por outro lado, na maioría carecen deste tipo de persoal, polo que teñen que valerse dos poucos medios de que dispoñen. En canto ás necesidades, mentres uns demandan máis ferramentas, outros piden unha maior coordinación coa Xunta de Galicia para levar a cabo actividades de dinamización, especialmente os concellos das cidades e grandes vilas.

Situación da lingua galega na sociedade



Observación no ámbito da Administración
Subámbito da Administración
de Xustiza

8. ADMINISTRACIÓN DE XUSTIZA

8.1 Introducción

A Administración de Xustiza trátase dun poder do Estado. Este feito, unido a que a xustiza foi considerada tradicionalmente un ámbito culto e prestixioso, quizais poida explicar a escasa presenza da lingua galega nel. Así pois, o proceso de normalización lingüística experimentado polo galego nas últimas décadas é limitado neste ámbito, que poucas mudanzas viviu en cuestións lingüísticas. A realidade, non obstante, outórgalles unha serie de dereitos aos falantes de lingua galega, o que abre a posibilidade do seu uso e a súa expansión a terreos insólitos ata o momento. Neste punto do estudo, analizarase cal é a situación actual en canto a usos, opinións, actitudes e perspectivas.

8.2 Metodoloxía

8.2.1 Consideracións xerais

A observación da Administración de Xustiza limitouse ao Tribunal Superior de Xustiza de Galicia (TSXG) e ás audiencias provinciais. En ambos os dous casos, establecéronse como unidades de observación as salas e seccións do tribunal e audiencias, respectivamente.

O método de recollida de información foi a enquisa telefónica asistida por ordenador. No caso concreto deste subámbito o enquisado elixido foi o secretario/a de cada sala ou sección.

8.2.2 Deseño da mostra

O universo está formado por un total de 21 salas ou seccións (sete salas do TSXG e catorce seccións das audiencias provinciais). Neste caso, ao igual que nos subámbitos cun reducido universo, foi establecido como obxectivo realizar a enquisa en todas as unidades de observación.

A **mostra** conseguida foi de **19 enquisas**, o que permitiu acadar un **erro de mostraxe do 8,7%** para un nivel de confianza do 95,5% e cunha varianza $p = q = 0,5$.

8.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo foi realizado entre os días **8 e 11 de xuño de 2007**. A recollida da información foi realizada telefonicamente. A persoa seleccionada para a realización da enquisa foi o secretario/a da sala ou sección correspondente.

En canto á saída de datos, estes ofrécense de xeito global e tamén segundo o tipo de administración: TSXG e audiencias provinciais.

8.3 Usos lingüísticos na Administración de Xustiza

A. Comunicacóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

Nas comunicacóns orais e escritas co exterior na Administración de Xustiza o emprego do galego é escaso, principalmente na escrita. Oralmente, na atención presencial e telefónica e nas conversas co público e cos provedores o seu uso supera o 30%, pero nos escritos a usuarios, institucións, provedores... ou nos correos electrónicos non chega nin ao 20%. Obsérvase, pois, que o castelán é a lingua de uso predominante nas comunicacóns exteriores, tanto oralmente coma por escrito.

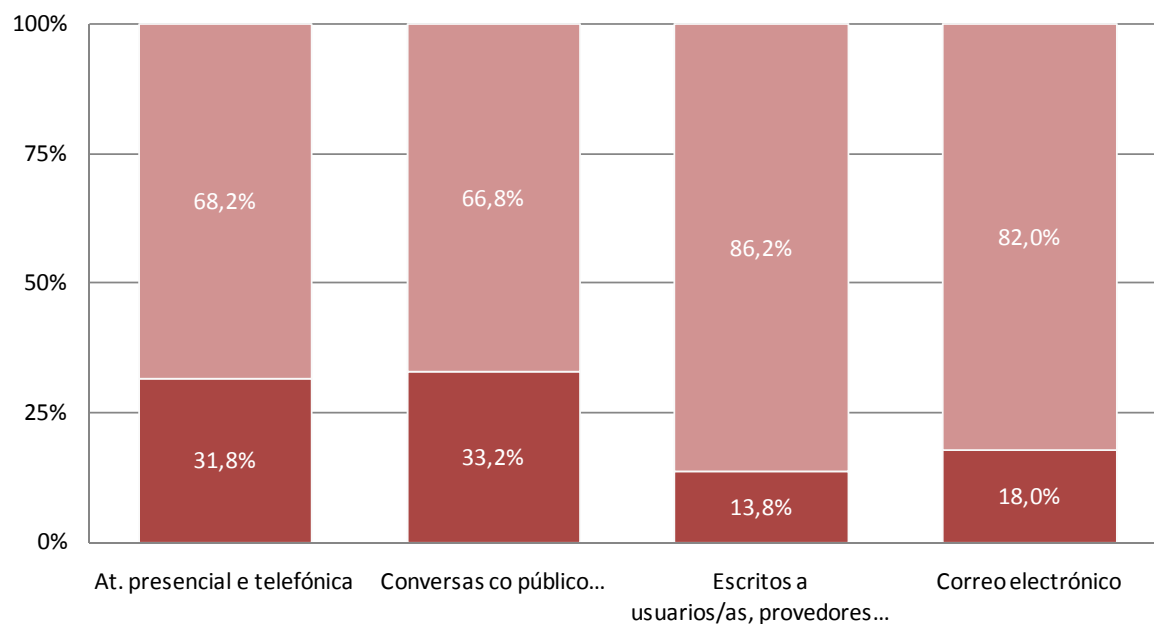


Gráfico 175. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

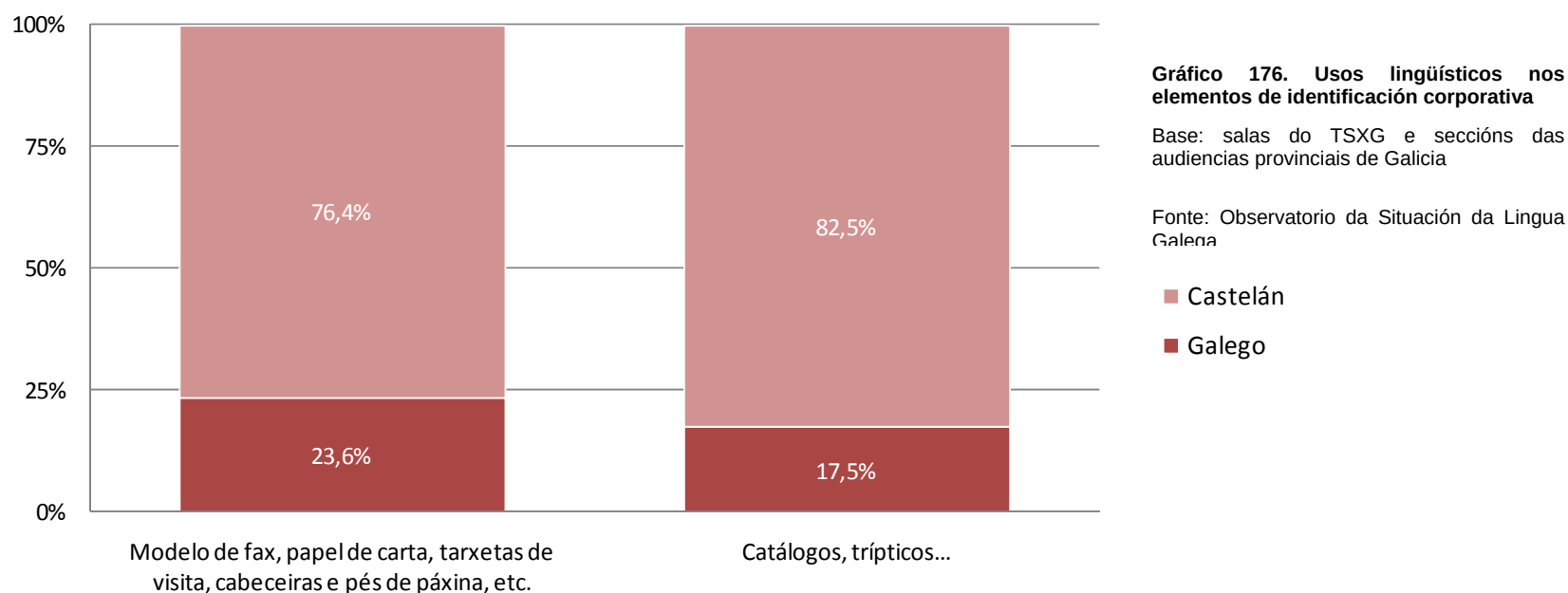
Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

O castelán é a lingua empregada maioritariamente na identificación corporativa das salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais, como se pode comprobar no gráfico que se mostra a continuación. Por unha banda, o emprego do castelán supera o 75% nos modelos de fax, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina... Por outra, esta porcentaxe incrementase aínda máis nos documentos de maior difusión externa, como son catálogos, trípticos, etc., onde a presenza do galego é do 17,5%.



Polo que respecta aos usos lingüísticos nos rótulos, existe un certo equilibrio entre as dúas linguas. Así pois, catro de cada dez rótulos principais e interiores están só en galego, tres unicamente en castelán e tres nas dúas linguas. Isto indica que a presenza do galego nestes elementos é bastante elevada, dato que contrasta co que acontece no nome da sala/sección no papel de carta, xa que neste caso só está en galego o 16,7%, a mesma porcentaxe dos que son bilingües, fronte á presenza do castelán, que alcanza o 44,4%. Cabe destacar que nun 22,2% dos casos non se distinguía a lingua no papel de carta.

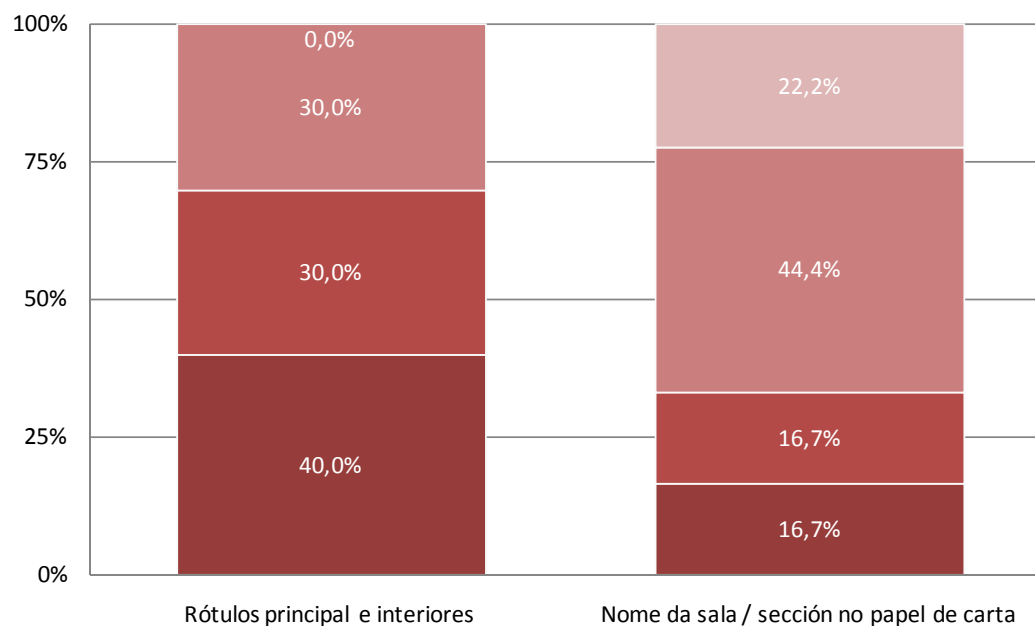


Gráfico 177. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome da sala/sección no papel de carta

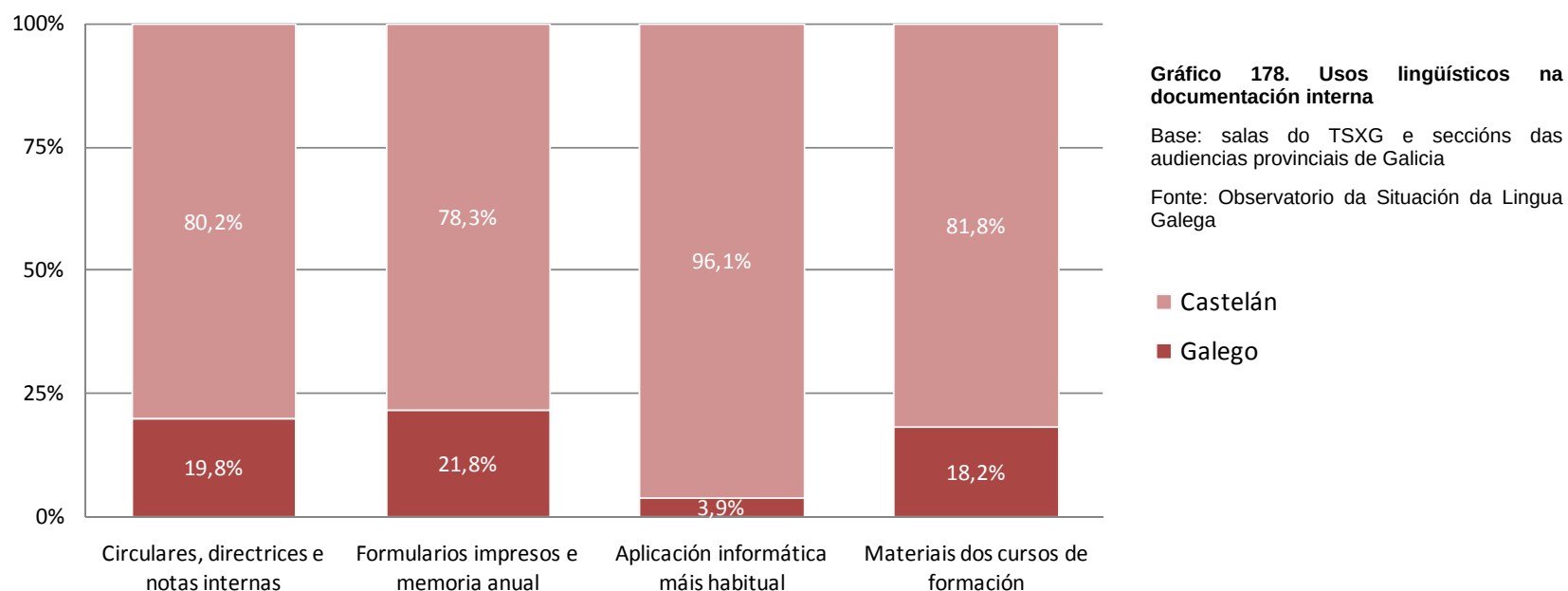
Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non se distinguen
- En castelán
- Engalego e castelán
- Engalego

B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna das salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais o emprego do galego é moi reducido, en especial nas aplicacións informáticas, nas que apenas chega ao 4%. Nos demais elementos considerados só se supera minimamente o 20% nos formularios impresos e na memoria anual.



As comunicacións orais internas dentro da Administración de Xustiza prodúcense fundamentalmente en castelán, como mostra o gráfico que aparece a continuación. Son os operarios/as e subalternos os que máis empregan o galego, nunha porcentaxe do 37,3%, mentres que os que menos o utilizan son os que teñen un cargo máis elevado (xuíces/as, letrados/as, fiscais e secretarios/as) dentro das salas e seccións.

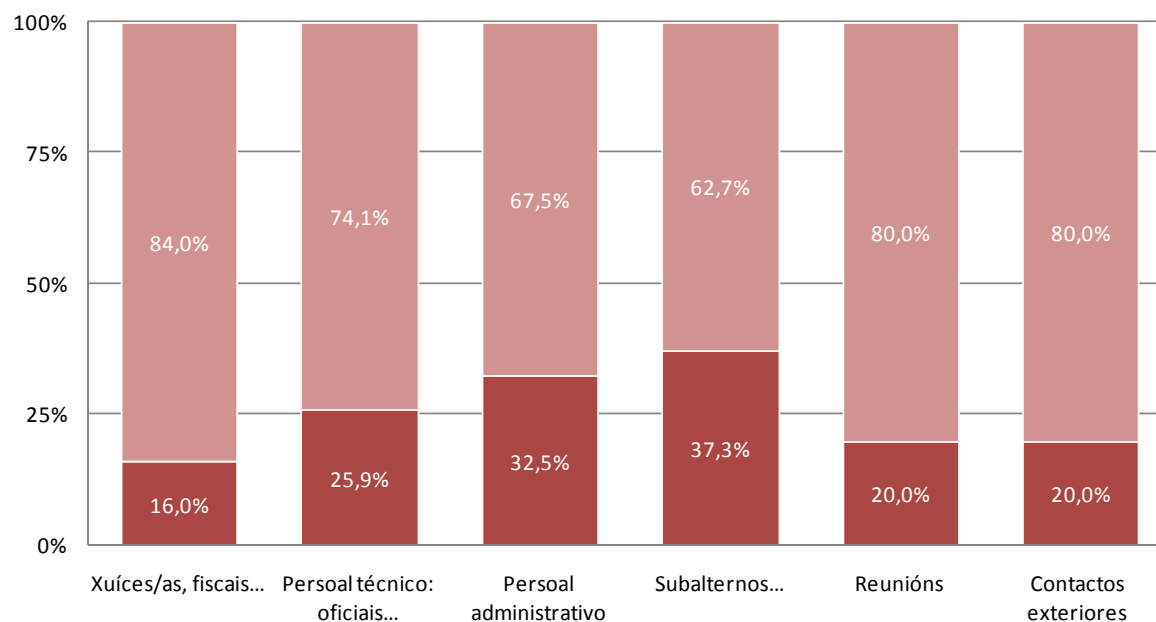


Gráfico 179. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

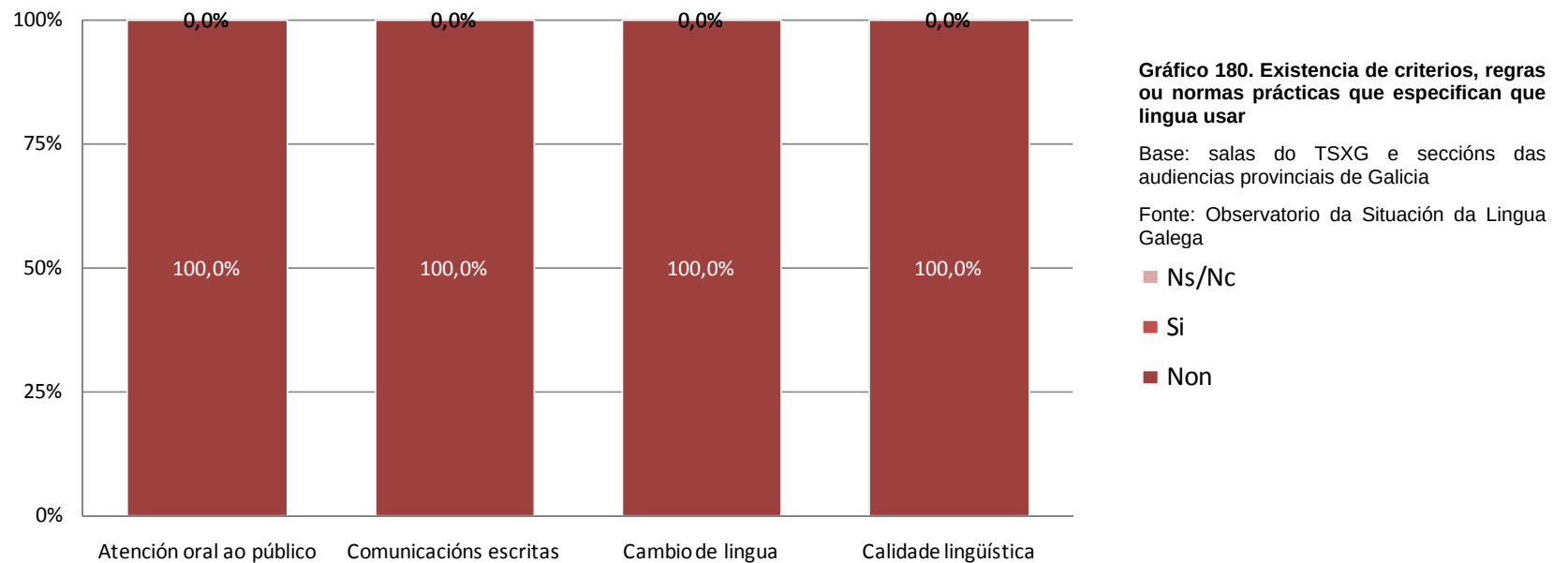
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Castelán

■ Galego

8.4 Normas e criterios de uso lingüístico na Administración de Xustiza

O seguinte gráfico resulta ben significativo, pois mostra que ningunha sala/sección conta con criterios lingüísticos que especifiquen o idioma que se debe empregar nas situacións indicadas.



En ningunha sala ou sección valoran os coñecementos de galego na incorporación de persoal, principalmente porque o 95% non contrata directamente. Só unha cuarta parte delas incentiva a formación en galego para o persoal sen coñecementos axeitados desta lingua. Por outra banda, só catro de cada dez poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico en galego (dicionarios, correctores, tradutores...). Por último, o 55% non conta con persoal dedicado a tarefas de normalización lingüística.

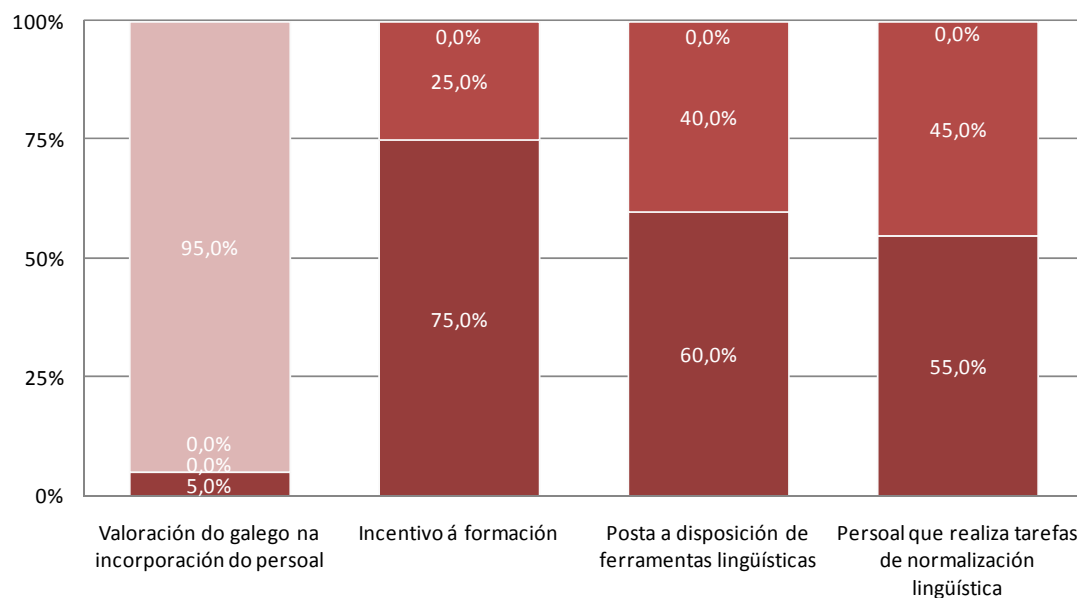


Gráfico 181. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego, de ferramentas lingüísticas e de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non procede
- Ns/Nc
- Si
- Non

Do 25% de salas e seccións que si dispoñen de incentivos para a formación en galego, no 60% financian todo ou parte e no 80% permiten facela en horario laboral. En ningunha delas a formación ten carácter obrigatorio.

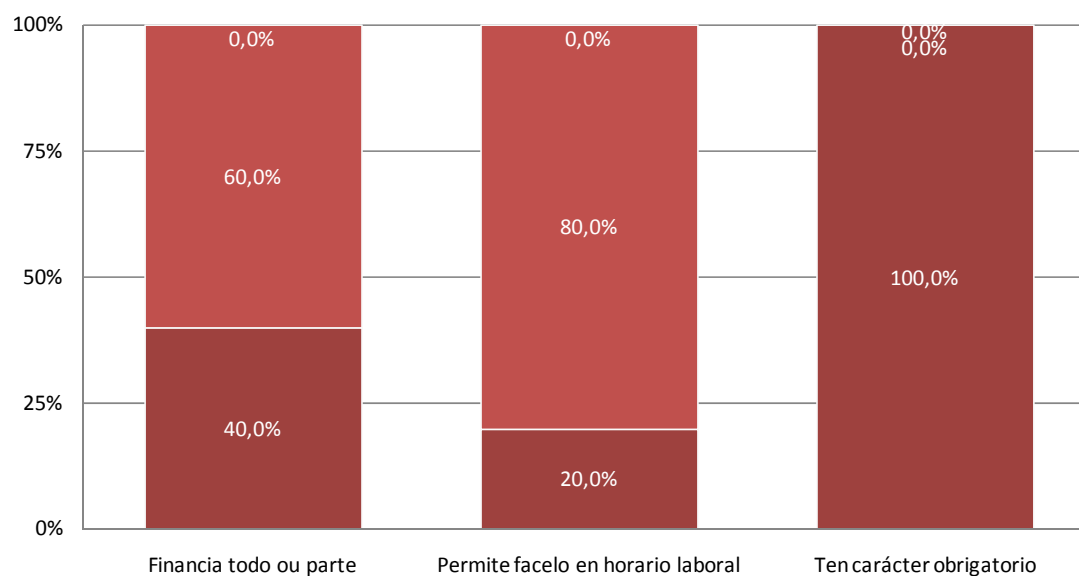


Gráfico 182. Incentivo á formación en galego

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia con incentivos á formación en galego

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/nc

■ Si

■ Non

8.5 Opinións e actitudes lingüísticas na Administración de Xustiza

A actividade que se considera máis necesaria para promover o uso do galego na Administración de Xustiza é a formación, elixida no 55% dos casos, seguida moi de lonxe pola motivación ao persoal e o emprego de ferramentas lingüísticas, ambas co 20%. O resto das opcións proporcionadas foron escollidas por porcentaxes do 5 ou do 10%.



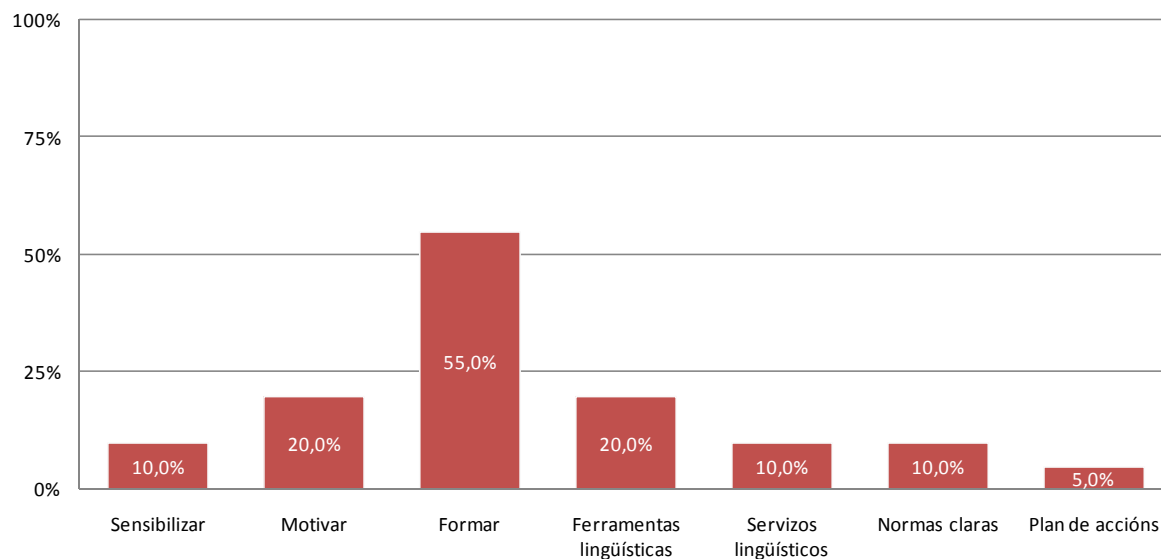


Gráfico 183. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Os cursos de galego son considerados os recursos lingüísticos máis eficaces no 85% das salas e seccións. En segundo lugar, sitúanse os correctores ortográficos. O terceiro e cuarto lugar pertencelhes aos tradutores automáticos e aos servizos lingüísticos. As ferramentas menos elixidas foron os programas informáticos en galego, considerados útiles en dúas de cada dez salas/seccións.

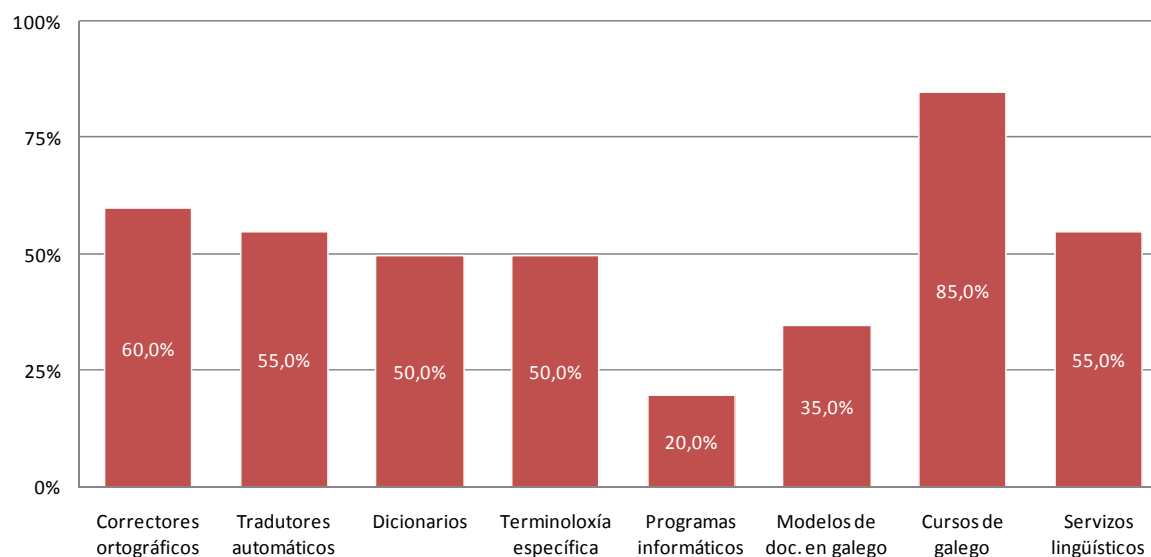


Gráfico 184. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

O seguinte gráfico mostra que non ten por que haber coincidencia entre os recursos considerados máis útiles cos máis empregados, en gran parte por non estar dispoñibles. Pódese ver como os servizos lingüísticos constitúen a ferramenta máis utilizada, mentres que no extremo contrario, a de menor uso, están os correctores ortográficos, que, no entanto, eran sinalados como eficaces polo 60%. Os dicionarios foi a segunda opción máis seleccionada polo 50% das salas ou seccións. O resto das alternativas, a excepción dos correctores ortográficos, oscila entre o 20 e o 35,3%.

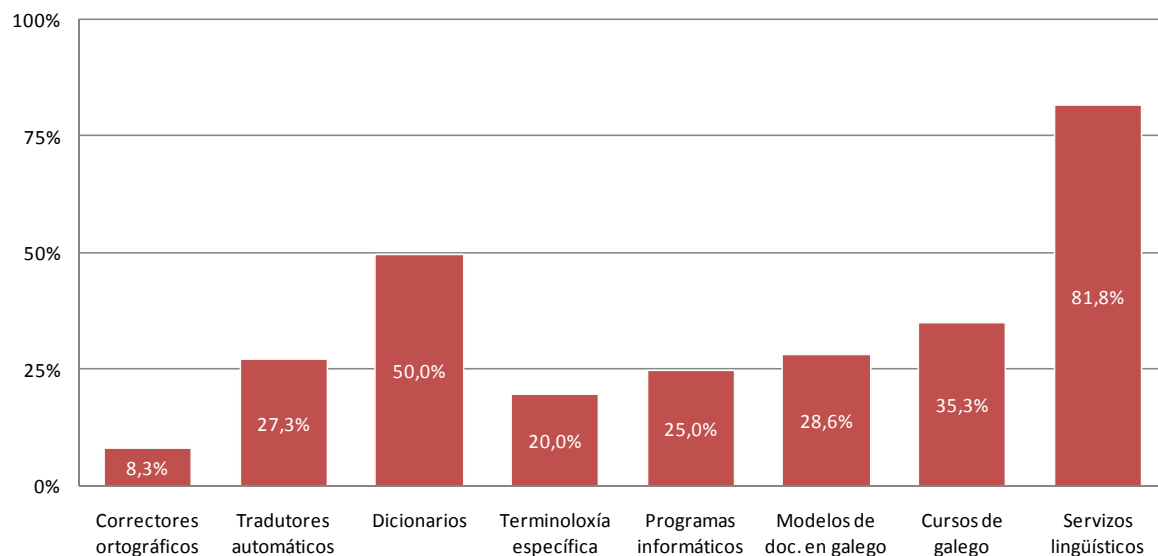


Gráfico 185. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En sete de cada dez salas e seccións sinalouse que o emprego do galego continúa igual no seu lugar de traballo, e só nunha quinta parte pensan que aumentou ou aumentou moito. No 5% apuntouse que este uso diminuíu.

As razóns máis repetidas que se dan para explicar que a situación siga igual son continuidade na mesma liña de uso do castelán, lingua que, como se pode comprobar polo dito ata o de agora, é a de uso maioritario na Administración de Xustiza. Entre os poucos que si pensan que aumentou sinalan como motivos unha maior concienciación e sensibilidade cara á lingua.

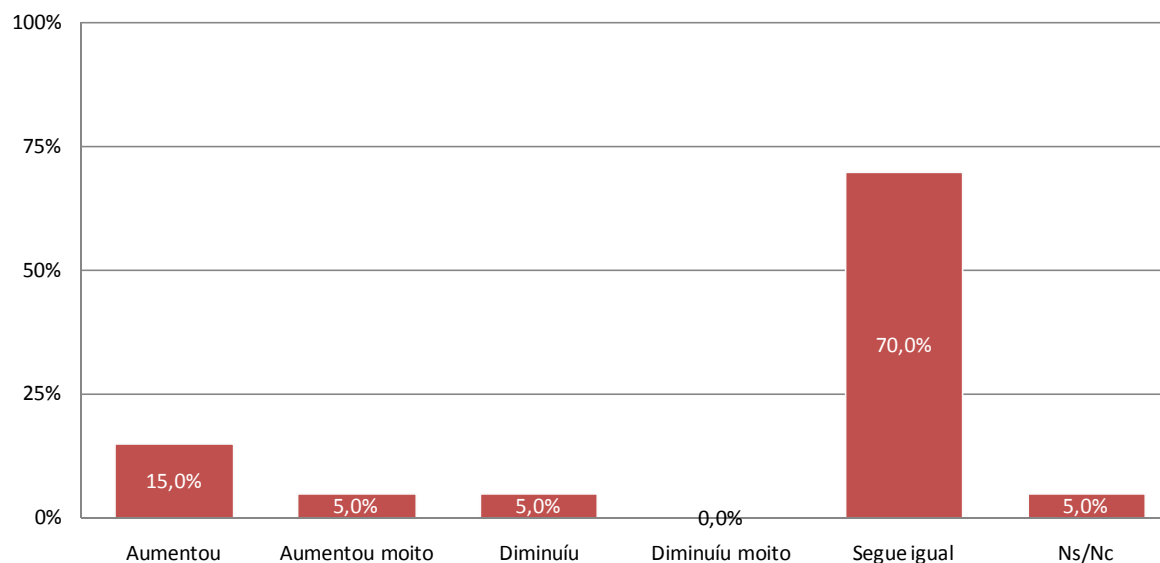


Gráfico 186. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Só en dúas de cada dez seccións e salas se considera que o galego ten vantaxes, xa que proporciona, segundo din, proximidade e mellor comunicación coa cidadanía. Isto non significa que nelas se opine que ten desvantaxes, pois só se afirmou iso no 5%. Tamén son poucos os que cren que o emprego do galego aumentará a curto ou medio prazo e entre os que si pensan que se incrementará sinalan varias razóns: a influencia da Administración autonómica, unha maior concienciación e a adaptación ao administrado/a.

Só en dúas de cada cinco salas e seccións empregan recursos lingüísticos da Xunta de Galicia e iso que, como demostra o gráfico correspondente, das que non os usan o 72,7% coñéceos.

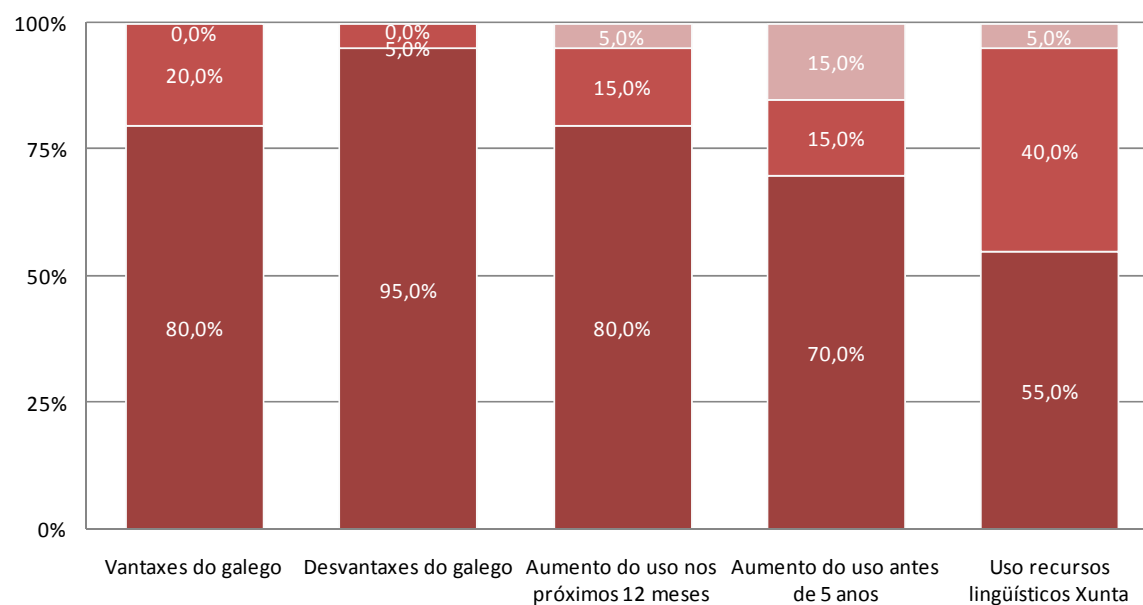


Gráfico 187. Opinión sobre o galego

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Ns/Nc

■ Si

■ Non

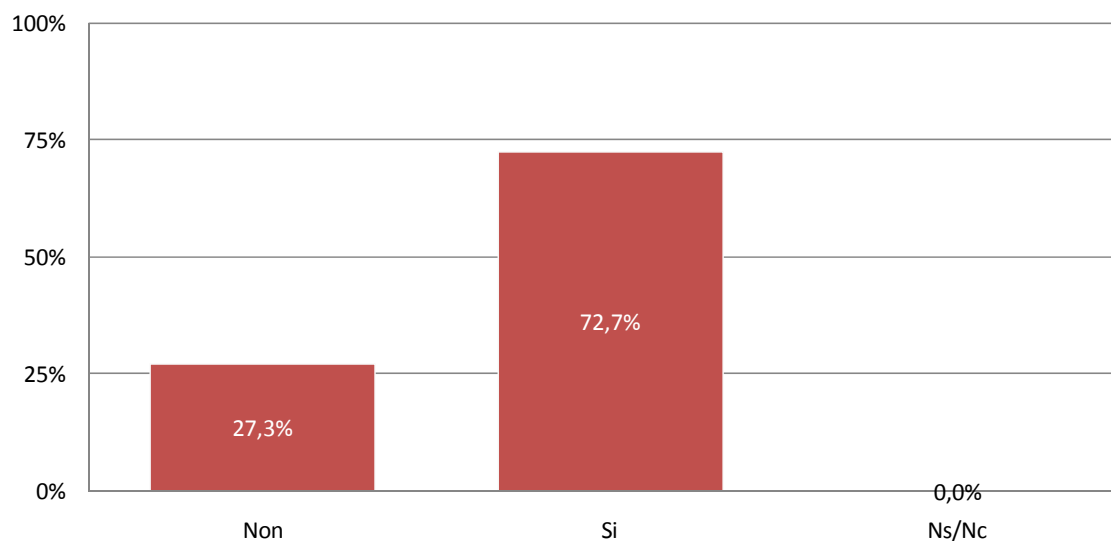


Gráfico 188. Coñecemento dos recursos lingüísticos dispoñibles da Xunta

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia que non empregan ferramentas da Xunta

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Son maioría as salas e seccións onde se cre que o galego se emprega pouco, o 55%. Unha cuarta parte pensa que este uso é normal, mentres que un 15% manifestou que se utiliza moito ou bastante.

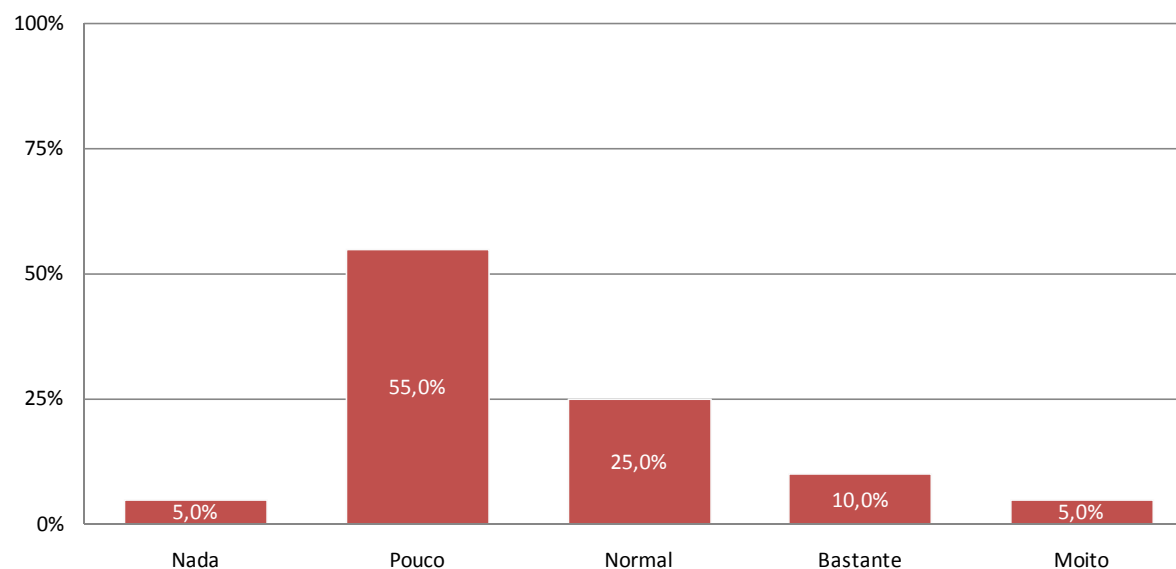
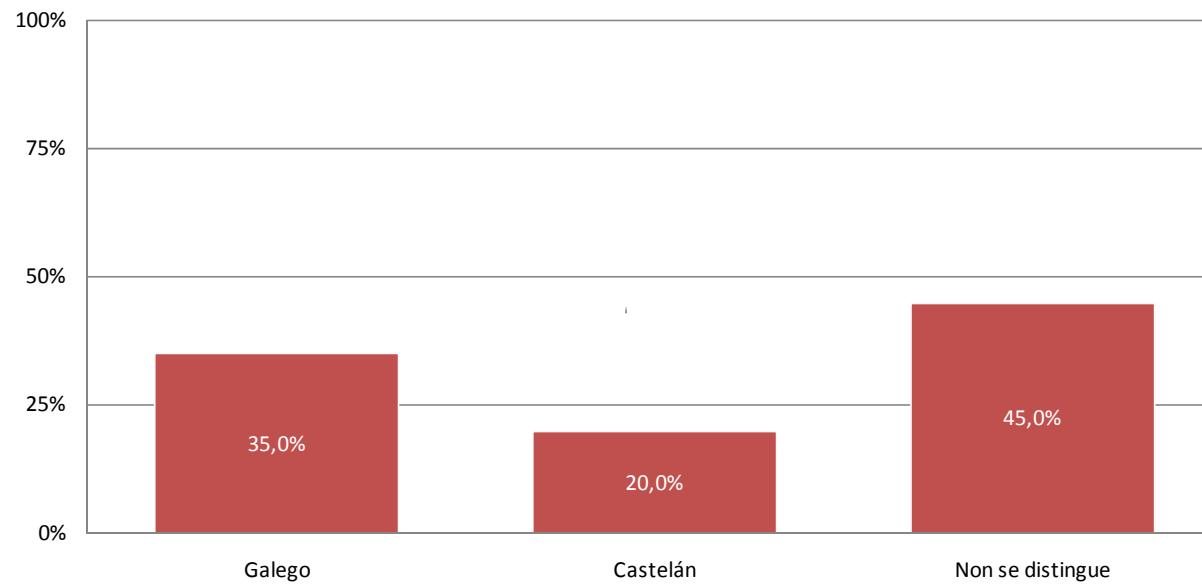


Gráfico 189. Uso do galego nas salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Dúas de cada dez salas ou seccións responderon en castelán cando se telefonou para realizar a enquisa, mentres que no 35% responderon en galego. No 45% dos casos non se podía distinguir entre unha lingua e a outra.

**Gráfico 190. Lingua de atención telefónica**

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Elixiron o galego para contestar o cuestionario sete de cada dez e só o 5% escolleu o castelán. Para unha cuarta parta éralle indiferente unha ou outra lingua.

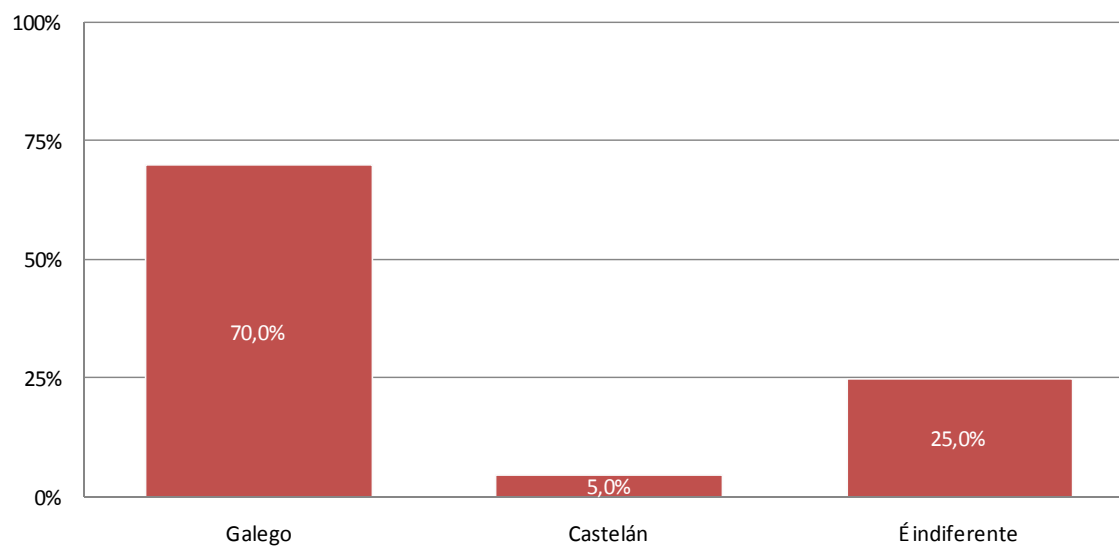


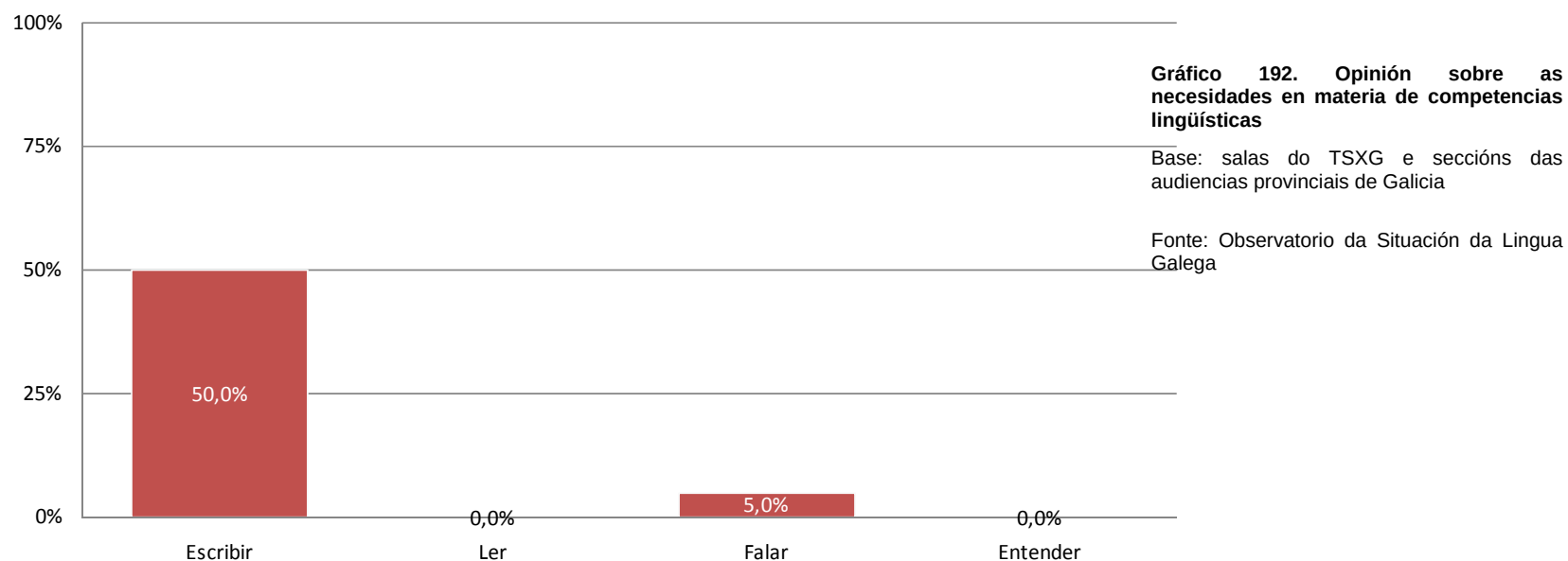
Gráfico 191. Lingua elixida para a realización da enquisa

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

8.6 Competencias lingüísticas do persoal da Administración de Xustiza

As maiores necesidades en materia de competencias lingüísticas están na expresión escrita, como demostra o gráfico que aparece deseguido. A metade dos enquisados seleccionou esta opción. Só no 5% das salas e seccións escolleron a expresión oral.



Todo o persoal pertencente aos perfís 3 e 5 posúe os coñecementos axeitados de galego para o traballo que desenvolve. No caso do perfil 4 a porcentaxe acada o 85,8%, mentres que esta adecuación vai diminuindo nos que requiren unha maior cualificación: o perfil 1 (63,8%) e o que inclúe a xuíces/as, letrados/as, fiscais e secretarios/as (67,6%).

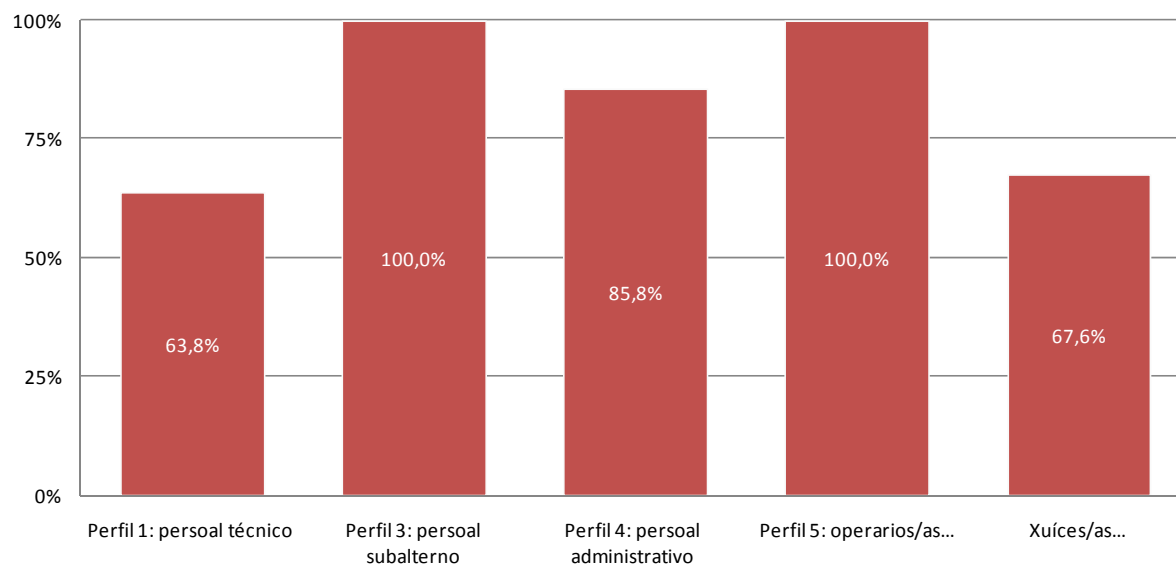


Gráfico 193. Persoal das salas e seccións con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Con respecto ao persoal que realizou formación en galego, do perfil 3 ningún a fixo, mentres que no persoal do perfil 1 (secretarios/as, xestores/as...) si a realizaron nun 40% das salas e seccións, a porcentaxe máis elevada. Ademais, con respecto aos xuíces ou xuízas no 20% das salas ou seccións estes realizaron formación.

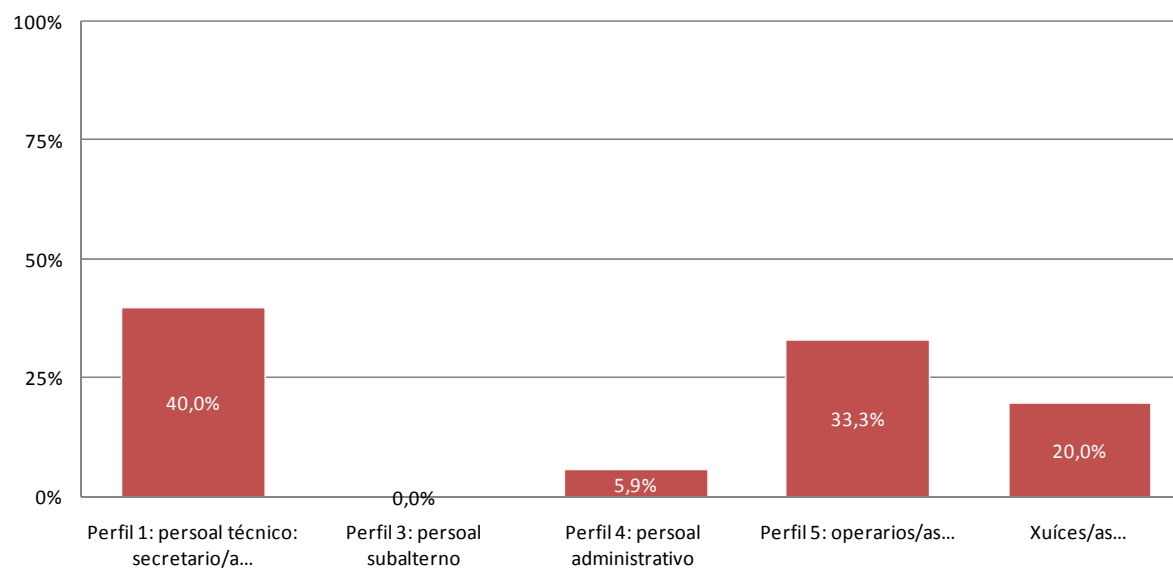


Gráfico 194. Persoal das salas e seccións que fixo formación en galego en función do seu perfil lingüístico

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

8.7 Uso de linguas estranxeiras na Administración de Xustiza

Só dúas das salas e seccións empregan linguas diferentes do galego e o castelán. Nas dúas usan o inglés e nunha delas, ademais, utilizan outras linguas estranxeiras diferentes das citadas no cuestionario (francés e portugués).

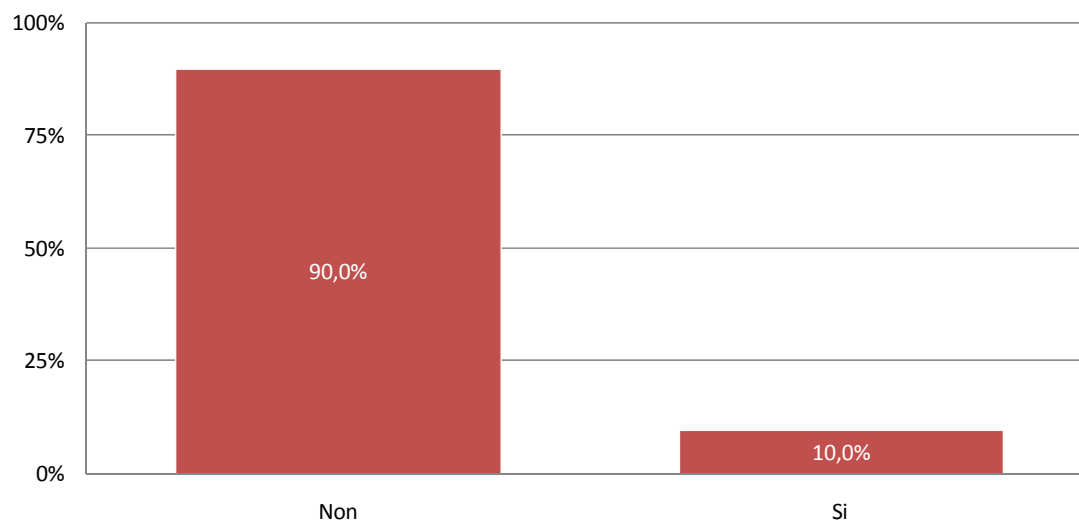


Gráfico 195. Uso de linguas estranxeiras

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

8.8 Índice de normalización lingüística da Administración de Xustiza

O gráfico que aparece a continuación mostra o índice de normalización lingüística (INL) do conxunto das salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia. Como se pode ver, trátase dun índice baixo, que obtén o valor de 29,67.

O factor no que se obtén a media máis elevada é o 2, referido á adecuación lingüística do persoal, xa que as persoas que traballan nesta administración posúen nunha alta porcentaxe uns coñecementos de galego axeitados ao seu posto. A influencia doutros indicadores neste factor é entón a que fai que a media descenda bastante.

A imaxe e rotulación é o segundo dos factores que alcanza unha media máis alta, do 32,27. Dos indicadores asociados a este factor só nos rótulos principais e interiores o galego ten unha presenza significativa, xa que nos demais a lingua de uso maioritario é o castelán.

Por debaixo do INL sitúanse as medias dos catro restantes factores. O factor 4 é o que ocupa o terceiro posto, xa que nos documentos de maior difusión externa (catálogos, trípticos...) a porcentaxe de emprego do galego é escasa. Este feito, unido á incidencia doutros indicadores sobre este factor, explica o valor de 26,33 alcanzado.

A media do factor 5 sitúase en cuarto lugar, posto que nas comunicacións exteriores da Administración de Xustiza o emprego do galego é escaso.

En quinto lugar sitúase o factor 6, documentación e comunicacións internas, cunha media de 24,98. Lembremos que a nivel interno o castelán é a lingua de uso maioritario.

É nos criterios de uso lingüístico onde se acada unha media máis baixa pola carencia de criterios, normas ou regras que especifiquen que a lingua para usar por defecto é o galego, oralmente e por escrito. Tampouco son frecuentes os incentivos para que o persoal que carece de coñecementos de galego faga formación nesta lingua nin a posta a disposición do persoal de ferramentas de apoio lingüístico.

Posto que o INL da Administración de Xustiza é inferior a 50, estamos ante unha organización cun nivel baixo de normalización. Como todas as organizacións que están por debaixo deste 50, os mellores resultados obtéñense no factor 2 e os peores nos factores 3 e 4.

Esta administración está, polo tanto, lonxe de conseguir unha boa situación da lingua galega ou, polo menos, en igualdade de condicións que o castelán, que permita garantir un bo servizo en galego para a cidadanía. Os bos resultados que se obteñen na adecuación lingüística do persoal, no entanto, aseguran unhas boas competencias e os coñecementos suficientes para realizar o labor nesta lingua, dato que permite un certo optimismo, xa que pon de manifesto que se se poñen os medios e os recursos si se pode incrementar a presenza do galego na Xustiza.

Unha das razóns que pode explicar os malos resultados desta lingua é que estamos ante un poder do Estado. Polo tanto, como acontecía coa Administración central, a pesar dos pasos dados en materia lingüística, o galego segue nunha clara situación de inferioridade. Ademais, abonda na Xustiza, sobre todo nos postos máis altos, o persoal procedente de fóra de Galicia e entre os que si son galegos a formación na lingua propia é escasa.

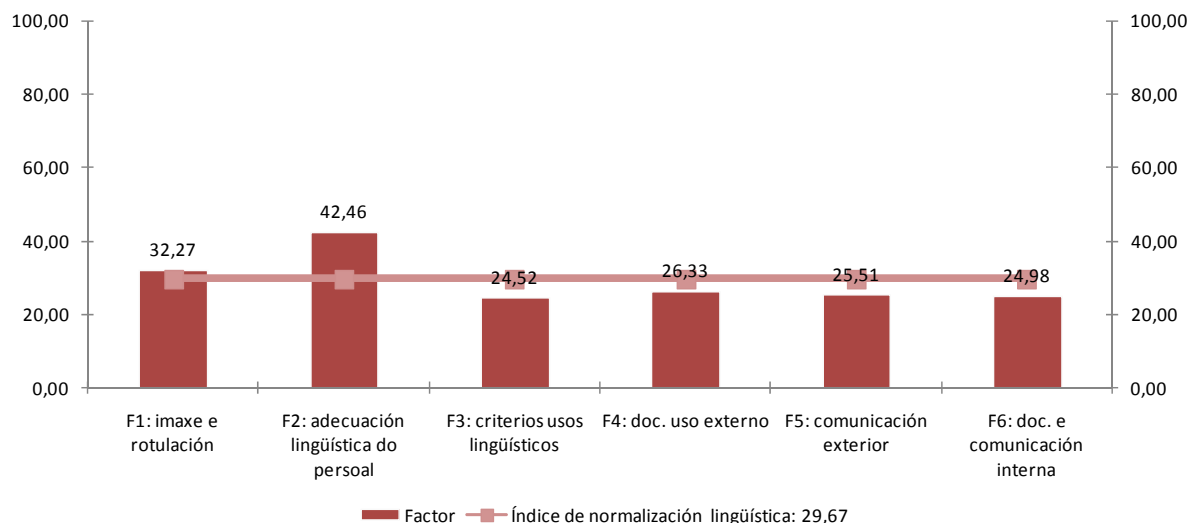


Gráfico 196. Índice de normalización lingüística da Administración de Xustiza

Base: salas do TSXG e seccións das audiencias provinciais de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

8.9 Panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración de Xustiza

O panel de escoita sobre os usos lingüísticos na Administración de Xustiza tivo lugar en Santiago de Compostela o 3 de decembro de 2007 e contou coa participación dun fiscal, un xuíz, un secretario de xulgado, un oficial, unha avogada e algúns cargos da Xunta de Galicia. Nel tratáronse os temas que se comentan a continuación.

A importancia do funcionariado e dos avogados na cuestión da lingua:

Algúns dos asistentes pensan que na Xustiza o uso do galego depende da vontade do funcionariado. Apúntase que non pode haber obrigas, porque iso sería anticonstitucional, pero o funcionariado si pode ter a obriga de empregar a lingua do cidadán.

En canto ao papel dos avogados, estes son fundamentais nos procesos xudiciais, aínda que non se coñecen moitos avogados que se expresen en galego.

En xeral, os participantes pensan que é difícil convencer o funcionariado para que use o galego.

Algún dos participantes opina que a lingua habitual do funcionariado fóra dos xulgados non importa, pero que si se pode intervir na que se fala nos xulgados. Cómpre respectar os dereitos lingüísticos. Pensa que non é certo que a xente que quere empregar o galego poida facelo.

A normalización lingüística:

Coméntase o caso dos rexistros civís en galego como iniciativa positiva e a necesidade de traballar máis nese camiño de colaboración coa Administración do Estado.

Algún participante sinala que bota en falta un protocolo de normalización lingüística nas oficinas xudiciais para que estas se normalicen.

Coméntase que a Xustiza, como poder do Estado, fai que moita xente galegofalante cambie de lingua ao chegar ao xulgado. Por outra banda, hai quen apunta que actualmente non existen problemas en que ninguén se dirixa a un xuíz en galego, pero non todos os participantes se mostran de acordo con esta idea.

Os dereitos lingüísticos:

Cando se pregunta por que a administración non pode establecer cal é a lingua que se debe usar, algúns participantes comentan que debe primar o dereito da cidadanía e non o do funcionariado. Este ten obrigas, entre elas respectar a lingua do administrado/a. Apúntase que o funcionariado de Xustiza non é consciente da súa responsabilidade, dos dereitos da cidadanía, e pensa que os seus dereitos como traballador/a priman sobre os dos administrados/as. Indícase que quen quere exercer os seus dereitos lingüísticos en galego ten que reclamar e reivindicar e facer un maior esforzo. Sinálase que a Administración debería favorecer este dereito.

Outros participantes, aínda que si pensan que se usa pouco o galego na Xustiza, opinan que si se respectan os dereitos lingüísticos. Alguén apunta que si existe respecto pola lingua na Xustiza e dicir o contrario é unha cuestión política.

Hai quen opina que ao transferirse as competencias melloraron as cousas. Algúns dos participantes cren que as queixas que coñece na Xustiza son por atrasos, mala atención ao público..., pero non por cuestións de lingua. Neste sentido, apunta que se unha persoa quere que se lle notifique algo en galego faise sen problema. Non se mostra de acordo coas imposicións, senón con fomentar a lingua e os servizos, pero facéndoo lentamente. Alguén comenta que tamén os galegofalantes deben respectar os castelanfalantes.

A cidadanía ante a Administración de Xustiza:

Sinálase que ás veces quen decide a lingua dun procedemento son avogados, procuradores... e non a cidadanía. Ás veces os propios cidadáns non son conscientes de que poden expresarse en lingua galega e piden poder facelo.

Sobre se debe haber discriminación positiva no caso da lingua hai diversidade de opinións. Algúns defenden esta idea pero outros rexéitana. A oferta inicial da Xunta de Galicia debe ser en galego; dende esta Administración debe promoverse a lingua.

Incentivos para o uso da lingua galega na Administración de Xustiza:



Fálase da posibilidade de dar incentivos económicos para que se empregue o galego, pero non todos son partidarios destes, aínda que si doutro tipo de incentivos.

Faise referencia a que no Plan xeral de normalización da lingua galega se fala da oferta positiva, que a lingua por defecto sexa o galego, pero na Administración de Xustiza iso é unha utopía.

Moitos participantes móstranse de acordo en que se favoreza a quen usa o galego á hora de acceder ás prazas.

Hai quen apunta que está ben que se fomente o galego e que haxa aplicacións informáticas en galego, pero que o administrado/a non pide iso, senón celeridade, máis persoal... Tamén algúns indican que o galego pode usalo quen quere. Úsase pouco, pero non porque non se poida usar.

Ferramentas en galego:

Coméntase que o funcionariado descoñece as ferramentas informáticas en galego: tradutores, correctores... Fálase da obriga de ter boa competencia lingüística en galego, pero que ser moi rigorosos na implantación pode ser contraproducente. Indícanse os problemas informáticos e os custos de facelos en galego.

Así mesmo, coméntase que un dos compromisos para o 2007, o programa Minerva en galego, non se cumpríu. Insístese, ademais, en que cómpre actualizar as aplicacións informáticas.

Principais conclusións do panel de escoita sobre a situación da lingua galega na Administración de Xustiza:

- Detéctase que existe unha gran dependencia da vontade de cada funcionario/a para o uso do galego.
- Así mesmo, salientase o poder decisivo dos avogados/as no uso do galego, aínda que non existen moitos que se expresen nesta lingua.
- Destácase a carencia dun protocolo de normalización lingüística nas oficinas xudiciais que poida axudar á normalización da lingua galega.
- Con relación aos dereitos lingüísticos, opínase que si se respectan, aínda que se utiliza pouco o galego.
- Apúntase a necesidade de incentivos para promover o uso do galego entre o funcionariado para que este o empregue no seu traballo diario.
- Indícase que moitas persoas non son conscientes do dereito que teñen a expresarse en galego e solicitan poder utilizar esta lingua.
- Considérase unha utopía a oferta positiva de utilizar por defecto o galego proposta no Plan xeral de normalización da lingua galega.
- Opínase que o baixo uso do galego non ten nada que ver con que non se poida usar esta lingua, pois quen quere expresarse nesta lingua pode facelo sen problemas.

- Existe un descoñecemento por parte do funcionariado das ferramentas informáticas en galego (tradutores, correctores, etc.)
- A Xunta de Galicia é a institución que debe promover a lingua galega, pero non hai consenso sobre se a discriminación positiva é beneficiosa ou non.

8.10 Conclusións

As principais conclusións que se desprenden da observación realizada na Administración de Xustiza son as seguintes:

- Existe un claro predominio do castelán nas comunicacións escritas e orais co exterior, así como nos elementos de identificación corporativa.
- En canto aos rótulos principal e interiores, existe un certo equilibrio entre a presenza de galego e castelán, aínda que non así no nome da sala ou sección no papel de carta, onde a opción maioritaria é a castelá.
- Na documentación e nas comunicacións orais internas, o castelán segue sendo a lingua maioritaria.
- Cómpre salientar que ningunha sala ou sección conta con normas ou regras que especifiquen que lingua utilizar.
- Só nunha cuarta parte dos casos existen incentivos á formación en galego, e no 40% das salas/seccións puxéronse a disposición do persoal ferramentas lingüísticas. Por outra banda, case a metade das salas ou sección conta con persoal que realiza labores de normalización lingüística,
- Aínda que en ningún dos casos a formación ten carácter obrigatorio, nun 80% dos casos permiten realizar a formación en horario laboral, mentres que o 60% a financia total ou parcialmente,
- A formación é a actividade considerada máis necesaria e a máis utilizada para fomentar o uso do galego na Administración de Xustiza en Galicia.
- Segundo a opinión da maior parte das persoas enquisadas, a situación da lingua galega na Administración de Xustiza non aumentou nos últimos cinco anos e hai poucas perspectivas de que o uso desta lingua poida aumentar a curto e a medio prazo. Un 40% das salas/seccións utiliza recursos lingüísticos da Xunta de Galicia.
- Un 55% das persoas que respondeu a enquisa afirma que se usa pouco o galego na Administración de Xustiza.
- Detéctase a grande importancia que teñen os funcionarios/as, así como os avogados/as, no aumento do uso da lingua galega neste ámbito.



Situación da lingua galega na sociedade

Observación no ámbito da Administración
Subámbito doutras entidades
estatutarias

=
lingua
galega

9. OUTRAS ENTIDADES ESTATUTARIAS

9.1 Introducción

Baixo a denominación “outras entidades estatutarias” agrupamos un conxunto de institucións galegas que teñen como característica común o feito de seren creadas ao abeiro do Estatuto de Autonomía de Galicia (1981). Estas institucións son o Valedor do Pobo, o Parlamento de Galicia, o Consello de Contas de Galicia, o Consello Consultivo de Galicia e o Consello da Cultura Galega. Trátase, como se pode ver, de entidades exclusivamente galegas, con orixe en Galicia e ámbito de actuación basicamente galego. Polo tanto, son organismos que non deberían presentar dificultades para utilizar a lingua galega no seu funcionamento habitual e que poden contribuír á normalización lingüística en variados campos, como a cultura ou a política, entre outros.

Nesta análise abordamos a realidade dos usos, as opinións e as actitudes destas cinco entidades para coñecermos o grao de normalización da lingua galega en institucións de reducido contacto coa poboación algunhas delas, pero de alto prestixio para a sociedade e, como consecuencia, a lingua.

9.2 Metodoloxía

9.2.1 Consideracións xerais

Trátase este subámbito dun grupo reducido de entidades, conformado unicamente por cinco institucións, como se indicou anteriormente. Neste caso a unidade de observación configurábaa cada unha das entidades no seu conxunto.

O método de recollida de información foi a enquisa telefónica asistida por ordenador. No caso concreto deste subámbito o enquisado elixido foi o secretario/a ou responsable análogo de cada institución.

9.2.2 Deseño da mostra

O universo está formado polas **cinco entidades estatutarias** estudadas (Valedor do Pobo, Parlamento de Galicia, Consello de Contas de Galicia, Consello Consultivo de Galicia e Consello da Cultura Galega).

Neste caso enquisáronse as cinco entidades que forman parte do universo, o que sitúa o erro de mostraxe no 0,0%.

9.2.3 Realización do traballo de campo e saída de datos

O traballo de campo foi realizado entre os días **7 e 12 de xuño de 2007**. A recollida da información fíxose telefonicamente. A persoa seleccionada para a realización da enquisa foi o secretario/a, xerente ou oficial maior da institución segundo correspondese.

En canto á saída de datos, estes ofrécense de xeito global para as cinco institucións.

9.3 Usos lingüísticos noutras entidades estatutarias

A. Comunicazóns exteriores, imaxe e documentación de uso externo

O emprego do galego nas comunicacións tanto orais como escritas co exterior é moi elevado nas cinco entidades estatutarias enquisadas. Alcanza o 100% na atención presencial e telefónica e nos escritos a usuarios/as, provedores, institucións... Nos demais casos supérase o 95%, o que demostra uns niveis moi elevados de presenza do galego.

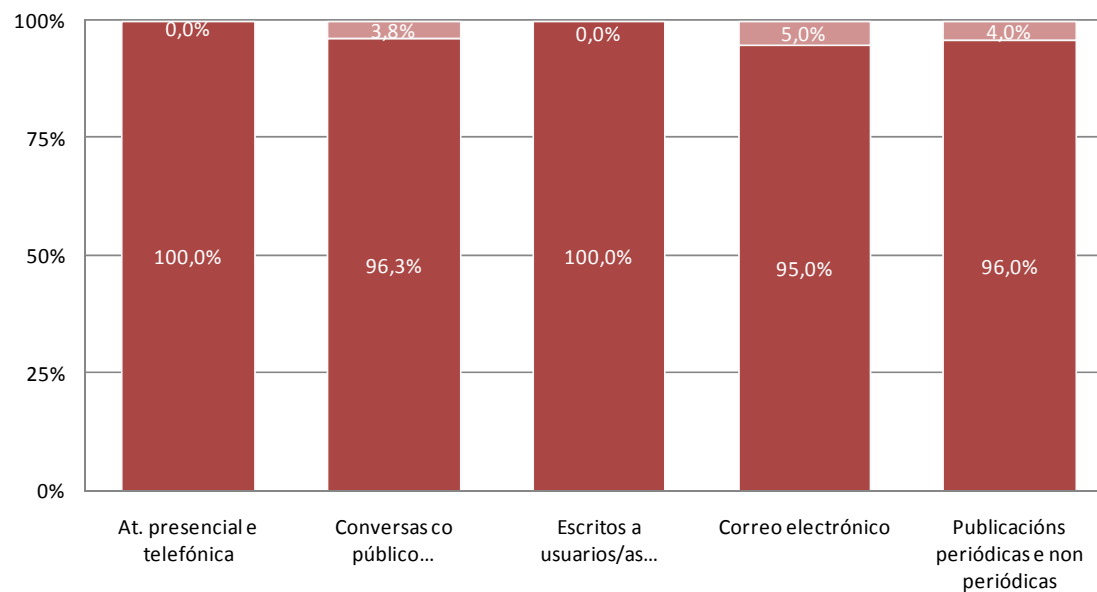


Gráfico 197. Usos lingüísticos nas comunicacións orais e escritas co exterior

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Galego

■ Castelán

Só en tres destas entidades dispoñen de contestador automático. En dúas delas está en galego e nunha é bilingüe, tal e como se pode ver no gráfico que reproducimos a continuación.

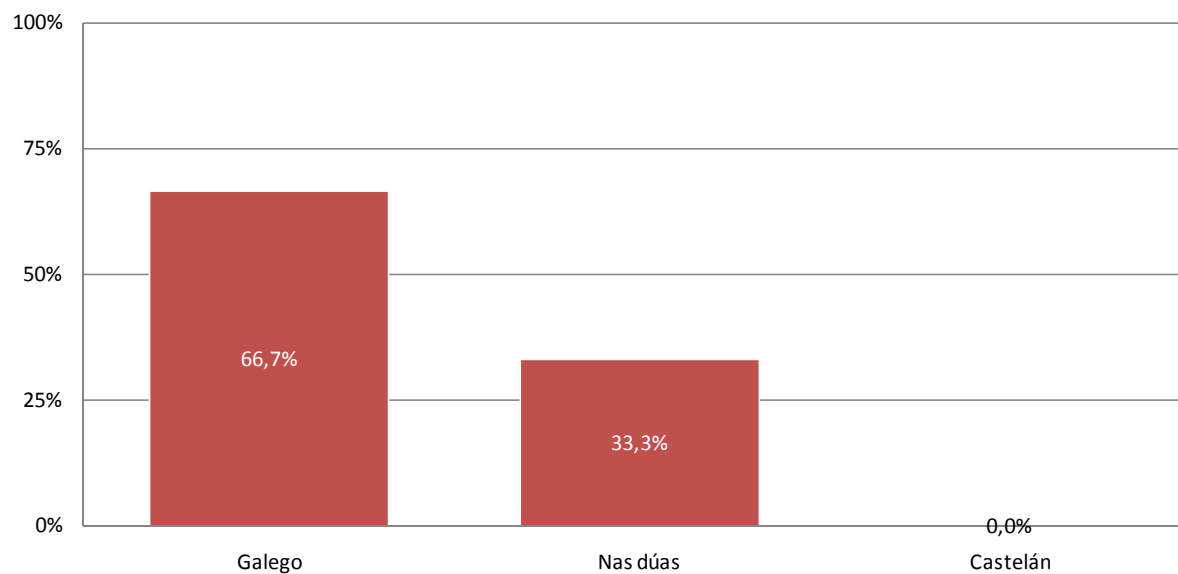


Gráfico 198. Lingua empregada no contestador automático

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Na identificación corporativa destas cinco entidades estatutarias emprégase case exclusivamente o galego, como se demostra no seguinte gráfico.

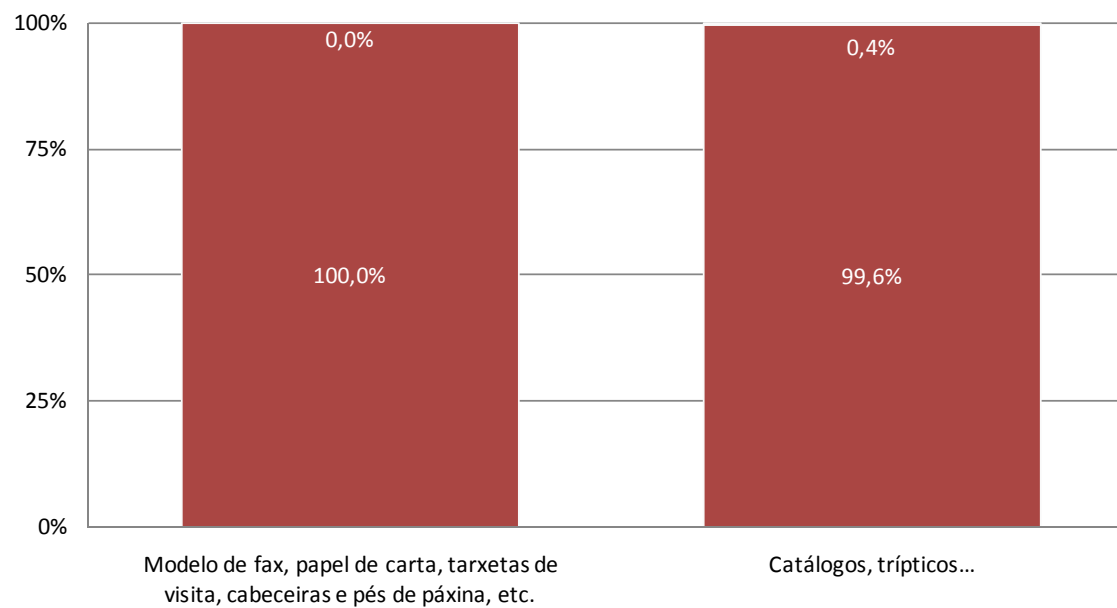


Gráfico 199. Usos lingüísticos nos elementos de identificación corporativa

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto ás páxinas web, nunha das entidades está só en galego, mentres que nas outras catro teñen versións en galego e castelán, como se pode ver no gráfico seguinte.

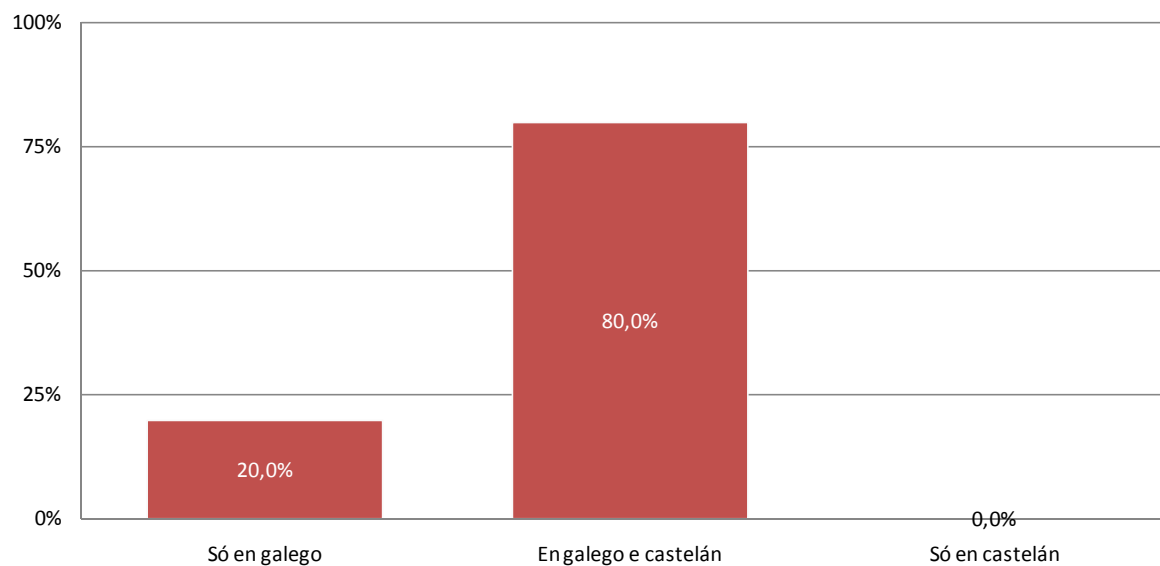


Gráfico 200. Lingua empregada na páxina web

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Nunha das entidades estatutarias teñen os rótulos principal e interiores e o nome da institución no papel de carta en galego e castelán. Pola contra, nas outras catro todos estes elementos están integramente en galego.

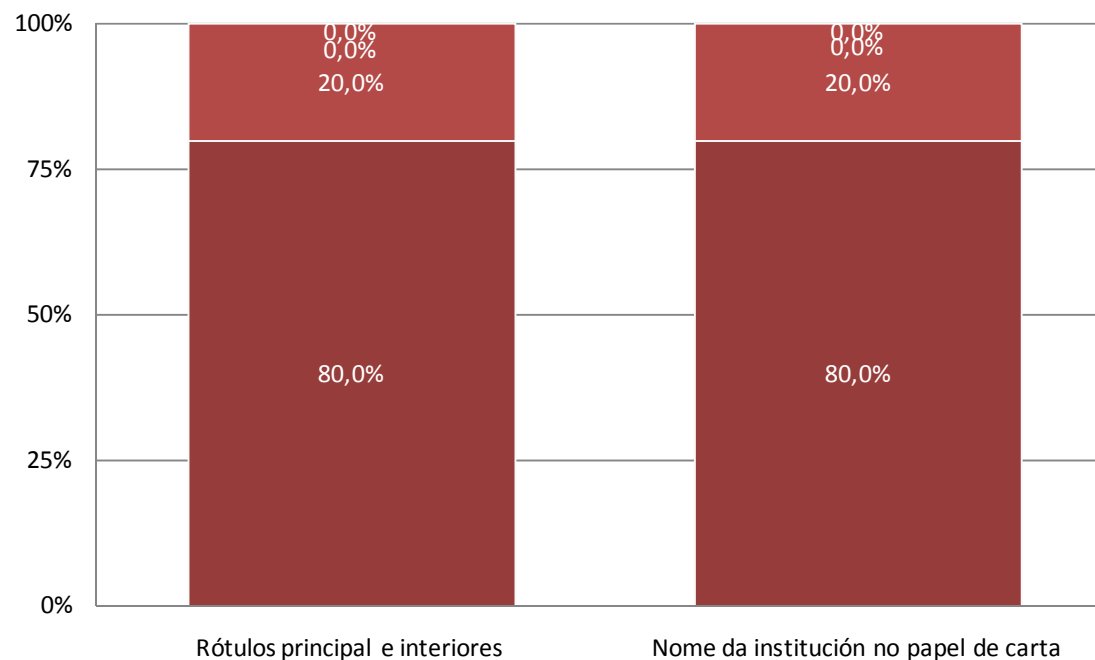


Gráfico 201. Usos lingüísticos nos rótulos e no nome no papel de carta

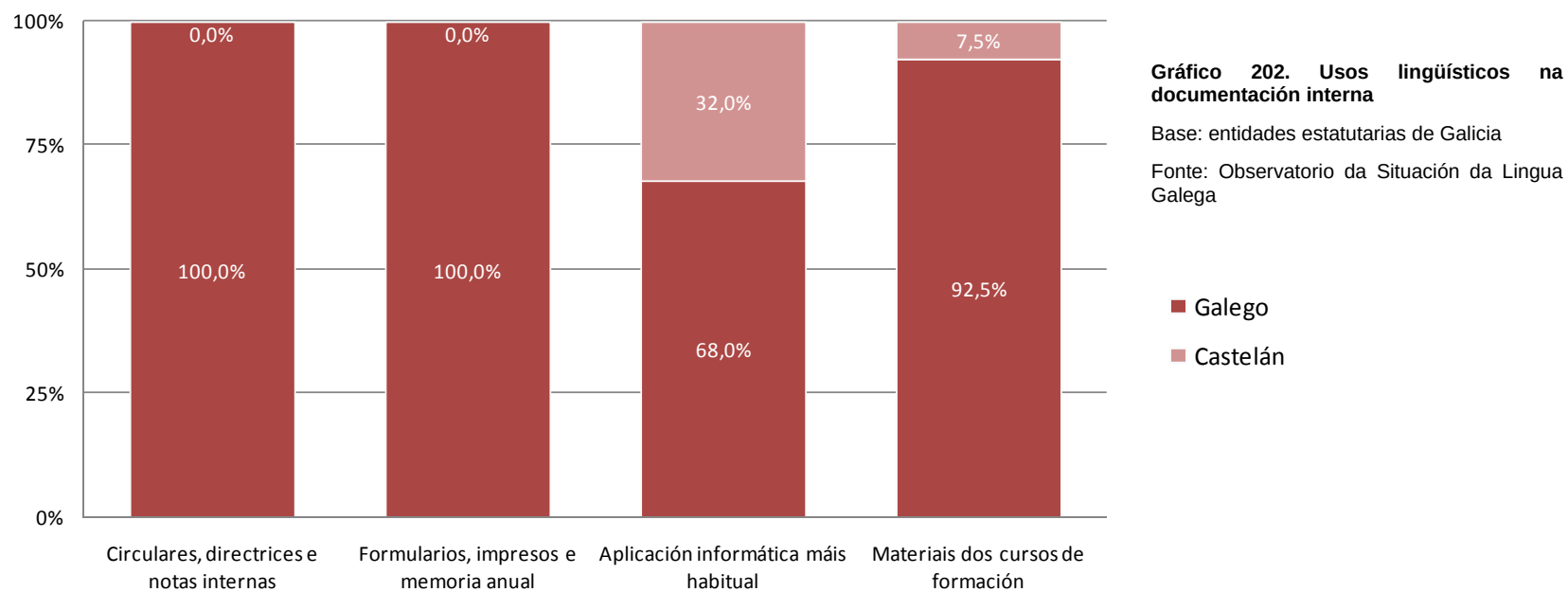
Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

- Non se distinguen
- En castelán
- Engalego e castelán
- Engalego

B. Documentación e comunicacións orais internas

Na documentación interna o emprego do galego alcanza o 100% nas circulares, directrices e notas internas, así como nos formularios, impresos e na memoria anual. Nos materiais dos cursos de formación esta porcentaxe descende ata o 92,5% e na aplicación informática de uso máis habitual ata o 68%.



Nas comunicacións orais internas o galego é a lingua predominante. A porcentaxe de uso máis elevada alcanza o 96% nos contactos exteriores dos cargos públicos e rolda o 75% no resto dos casos, agás nas reunións internas, onde se produce unha utilización algo inferior, do 69%.

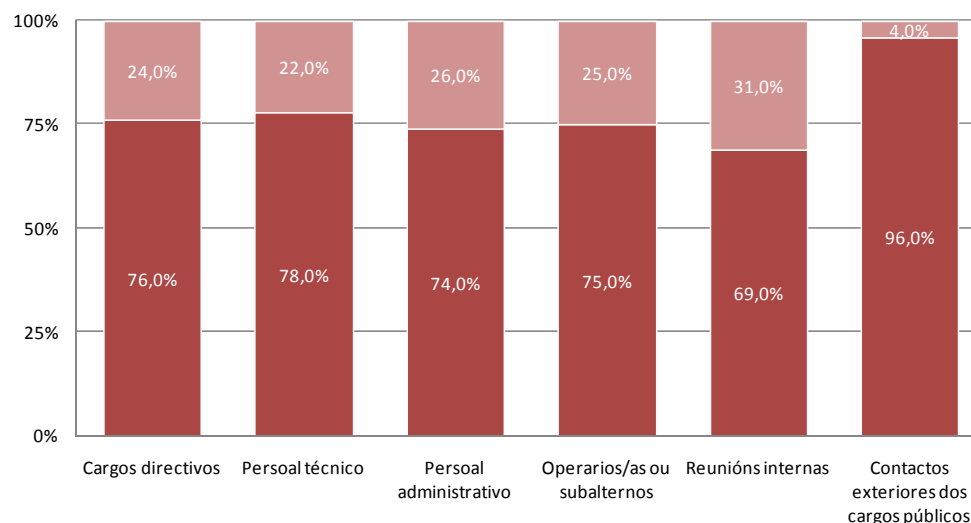


Gráfico 203. Usos lingüísticos nas comunicacións orais internas

Base: entidades estatutarias de Galicia

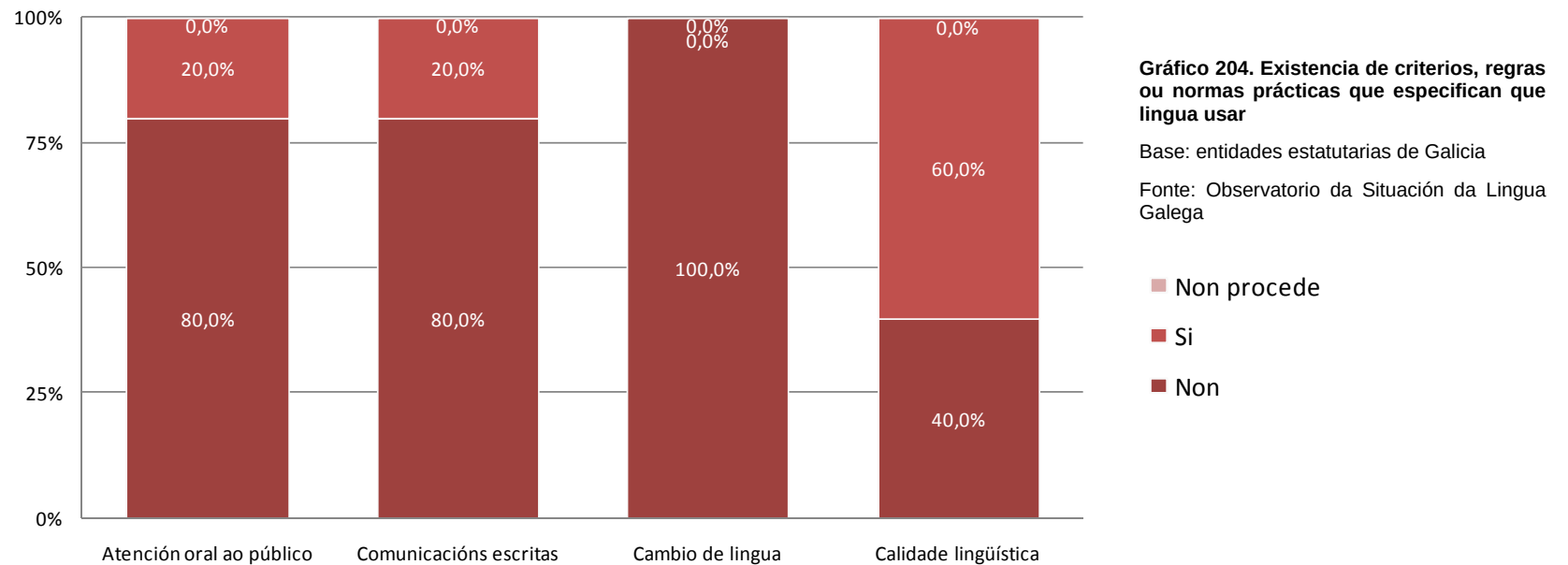
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Galego

■ Castelán

9.4 Normas e criterios de uso lingüístico noutras entidades estatutarias

Só nunha das entidades enquisadas contan con criterios lingüísticos de atención oral ao público e para as comunicacións escritas (por defecto en galego nos dous casos). Para a calidade lingüística dos textos dispoñen de normas prácticas tres destas institucións (dúas delas en todos os textos e unha só nalgúns), mentres que cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua ningunha delas dispón de regras que especifiquen que facer nestes casos.



Só en dúas das cinco entidades valoran o galego na incorporación do persoal, nunha como mérito e na outra como requisito, xa que nas tres restantes non contratan directamente. En catro delas existen incentivos para a formación en galego: nas catro financian todo ou parte desa formación e unha delas, ademais, permite facela en horario laboral.

Todas estas institucións poñen a disposición do persoal ferramentas lingüísticas como dicionarios, tradutores, correctores... Por último, en tres contan cunha persoa que desenvolve tarefas de normalización lingüística.



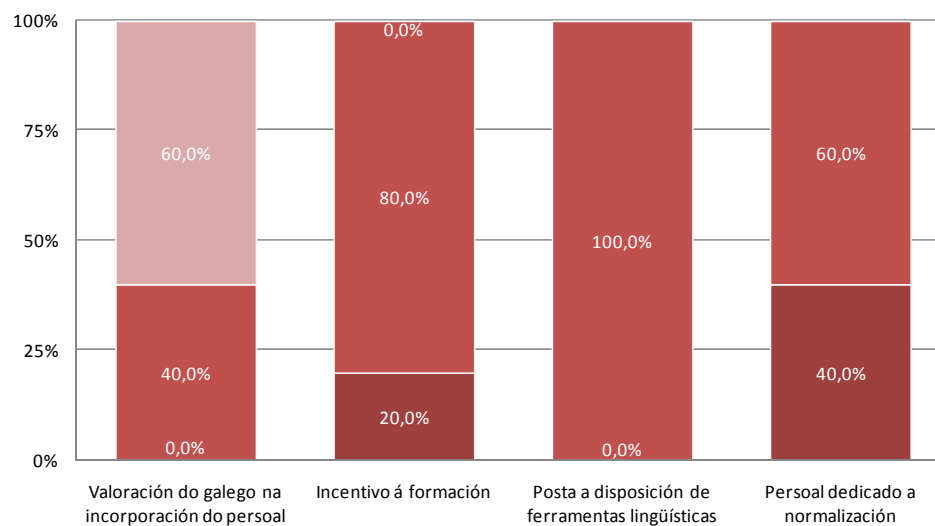


Gráfico 205. Existencia de criterios na incorporación de persoal, de incentivos á formación en galego, de ferramentas lingüísticas e de persoal dedicado á normalización lingüística

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

■ Non procede

■ Si

■ Non

9.5 Opinións e actitudes lingüísticas noutras entidades estatutarias

Dentro destas entidades estatutarias existen diferentes opinións acerca de cales son as actividades máis necesarias para promover o uso do galego nestas institucións. En dúas delas sinalouse a formación, mentres que a motivación e o apoio ao persoal, as ferramentas lingüísticas de axuda e os servizos lingüísticos foron opcións escollidas polas outras tres, unha por cada unha.

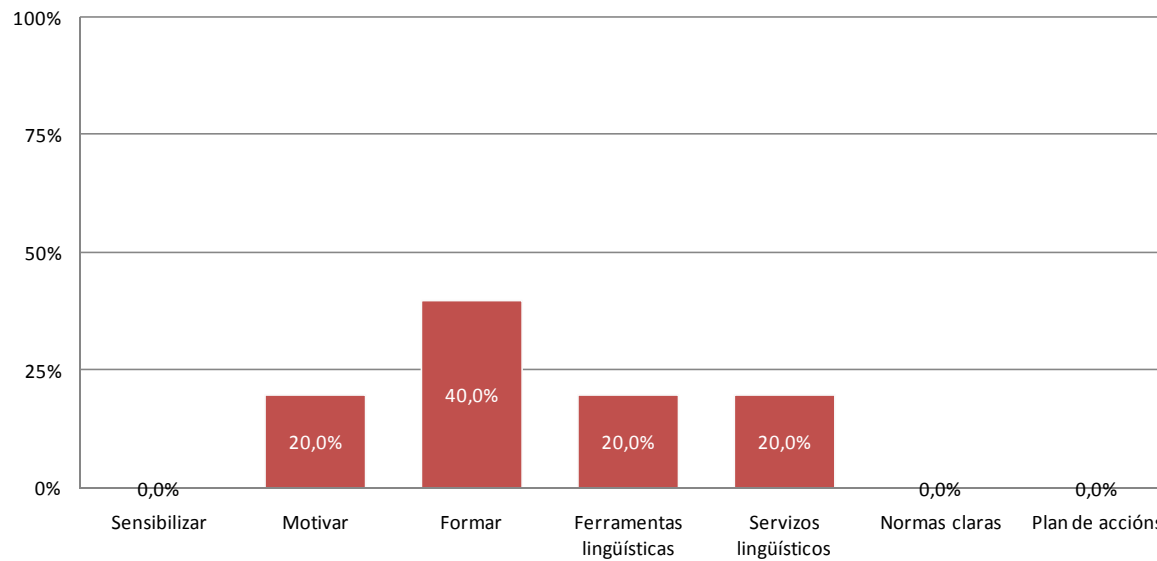


Gráfico 206. Opinión sobre as actividades necesarias para promover o uso do galego

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En canto á utilidade dos recursos e das ferramentas lingüísticas, todas as propostas tiveron un grao de aceptación moi elevado, xa que só unha entidade non considerou útiles os programas informáticos e outra os cursos de galego.

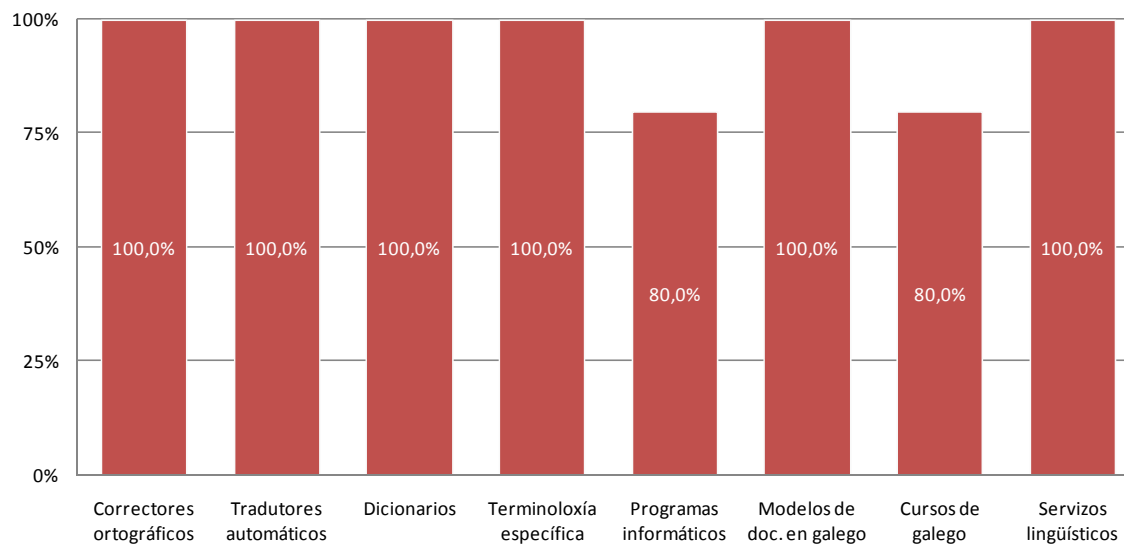


Gráfico 207. Opinión sobre a utilidade dos recursos lingüísticos

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Ademais de consideralas útiles, nas entidades enquisadas empréganse case todas estas ferramentas. Só nunha delas non utilizan terminoloxía específica, e, no caso dos cursos de galego, destaca que, das catro que os consideraban útiles, só unha os realiza.

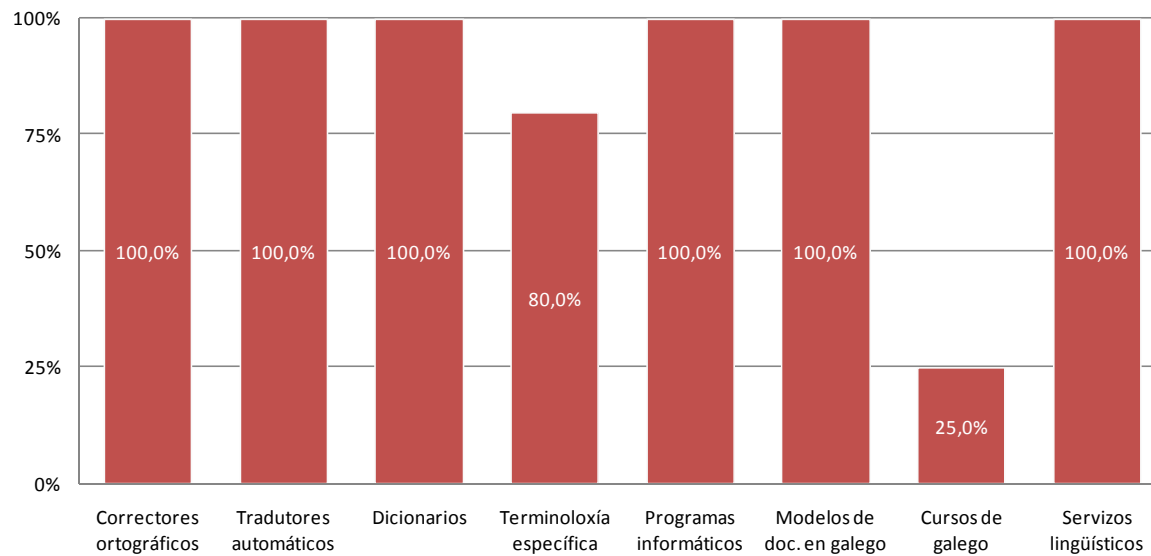


Gráfico 208. Emprego de recursos lingüísticos do galego

Base: entidades estatutarias de Galicia que consideran útiles os recursos lingüísticos

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

Só unha destas institucións considera que o emprego do galego aumentou na súa entidade, debido á promoción desta lingua que se fai dende a Administración autonómica. Nas restantes considérase que a situación segue igual, maioritariamente porque a presenza do galego xa é elevada.

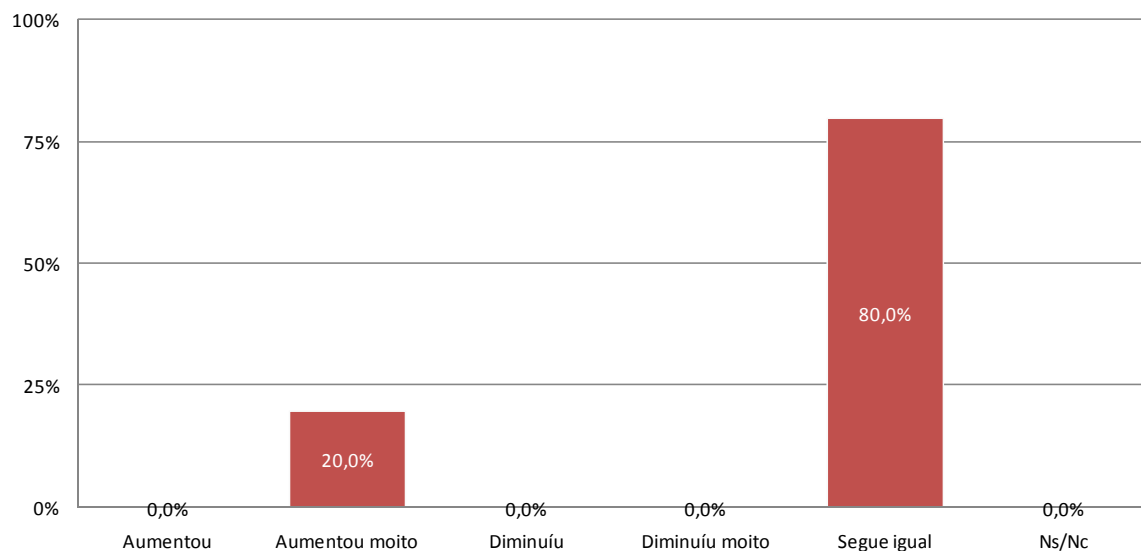
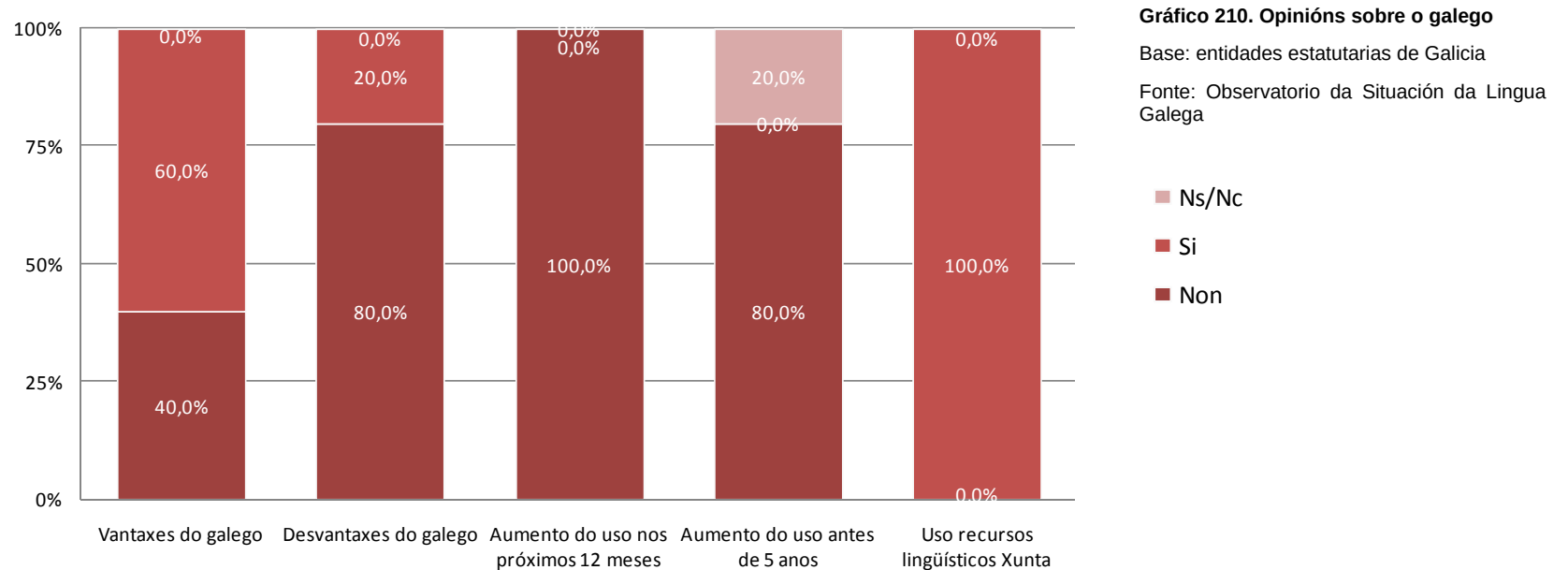


Gráfico 209. Evolución do galego nos últimos cinco anos

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

En tres das institucións enquisadas pénsase que o emprego do galego ten vantaxes para a súa entidade. As razóns que se deron foron que é a lingua das institucións e a de Galicia, e que cómpre promovela. Só nunha delas opinan que ten desvantaxes pola dificultade de adaptar ao traballo os programas que non veñen en galego. En ningunha cren que a utilización desta lingua vaia aumentar a curto ou medio prazo. Con respecto ao uso de recursos lingüísticos da Xunta de Galicia, conséntase que todas as entidades os utilizan.



En todas as entidades estatutarias enquisadas pensan que na súa institución o galego se usa moito. Ademais, nas cinco responderon en galego cando se telefonou para realizar a enquisa, ademais de escoller tamén esta lingua cando se lles preguntou en que idioma preferían que se lles formulasen as preguntas.

9.6 Competencias lingüísticas noutras entidades estatutarias

En canto ás carencias do persoal nas catro competencias (escribir, ler, falar e entender), só se sinalaron carencias na escrita en tres das cinco entidades estudadas. Nas demais destrezas non se considera que haxa problemas en ningunha destas institucións.

Como se pode apreciar no gráfico que aparece a continuación, todo o persoal que traballa nestas entidades estatutarias ten os coñecementos axeitados de galego para o seu posto. Polo que respecta á realización de cursos de galego, en ningunha fixeron formación de galego promovida pola súa institución, agás o persoal pertencente ao perfil 4 dunha delas.

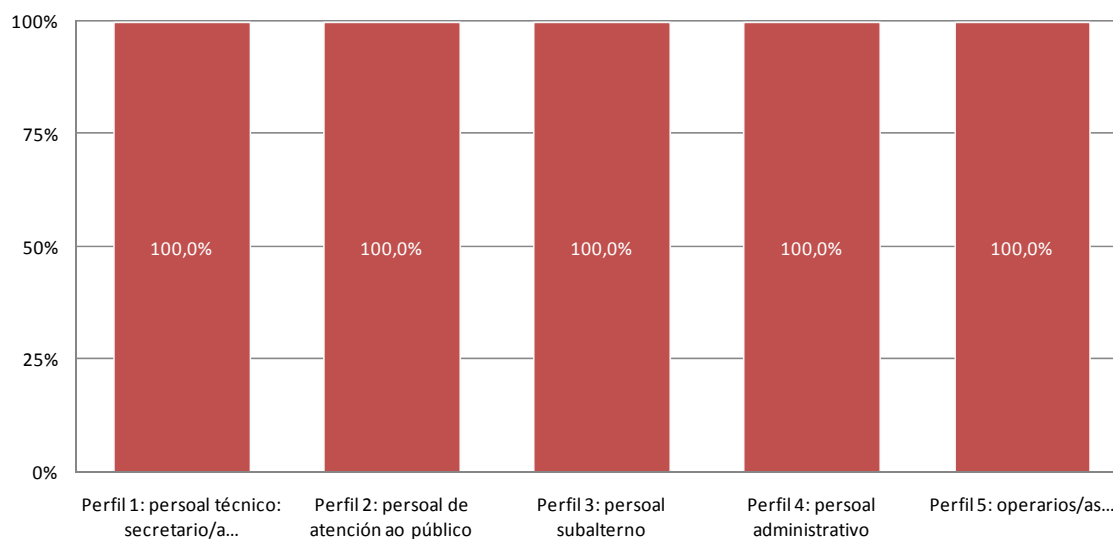


Gráfico 211. Persoal das entidades estatutarias con coñecementos axeitados de galego para o seu posto en función do seu perfil lingüístico

Base: entidades estatutarias de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

9.7 Uso de linguas estranxeiras noutras entidades estatutarias

Só nunha destas entidades estatutarias empregan linguas diferentes do galego e o castelán. Nela utilízase tanto o inglés como outras linguas non mencionadas na enquisa (nin portugués, nin francés).

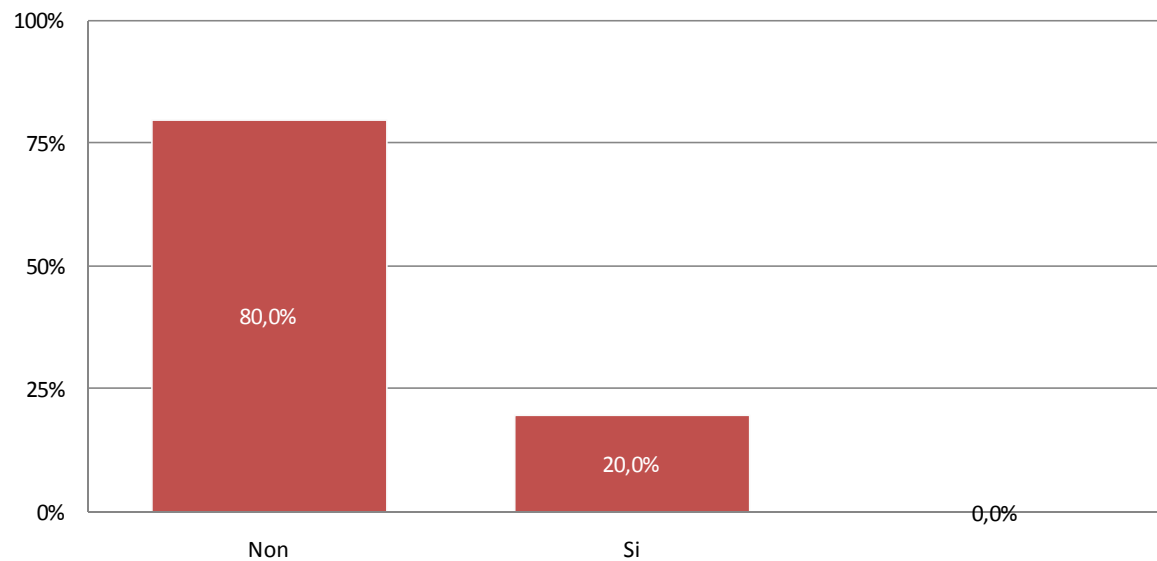


Gráfico 212. Uso de linguas estranxeiras
Base: entidades estatutarias de Galicia
Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

9.8 Índice de normalización lingüística noutras entidades estatutarias

O INL acadado no conxunto das cinco entidades estatutarias estudadas é o máis elevado de todas as administracións que se tiveron en conta para a realización deste estudo, xa que chega ao 85,91%.



O factor 4, cun 96,95%, é no que se acada unha media máis elevada, o que quere dicir que a situación do galego na documentación de uso externo está moi próxima a ser a ideal. Tamén no factor 1, referido á imaxe e a rotulación, a media supera o 90%, debido á elevada porcentaxe de emprego do galego nos indicadores que o compoñen, así como á influencia doutros indicadores sobre el.

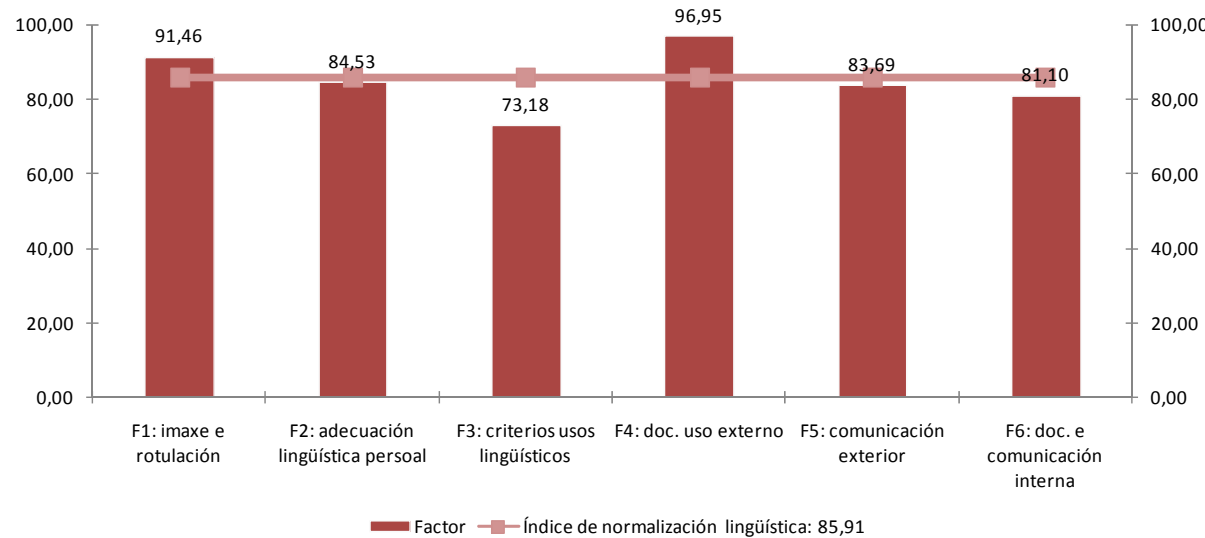
En terceiro lugar, o factor 2 implica que o persoal que traballa nestas entidades posúe un grao de coñecementos de galego axeitados ao posto de traballo que ocupa. Como viamos no gráfico correspondente, esta adecuación chegaba ao 100% en todos os perfís, pero a influencia doutros indicadores sobre este factor fai que esta porcentaxe descenda un pouco.

No factor 5 a media alcanzada é do 83,69%. Nas comunicacións exteriores o uso do galego é predominante na escrita e oralmente, con valores moi próximos ao 100%. No entanto, a influencia doutros indicadores sobre este factor fai que a media descenda un pouco.

Na documentación e as comunicacións internas emprégase moito o galego nos escritos, nos que a porcentaxe de uso se aproxima en moitos casos ao 100%. No entanto, oralmente o grao de utilización é moito menor a nivel interno e tamén no programa informático de uso máis habitual, polo que a media do factor descende un pouco, feito no que inflúe tamén o papel secundario doutros indicadores.

O factor no que se obteñen os peores resultados é o 3. Entre os motivos que explican esta media atópanse a inexistencia de criterios para a utilización do galego oralmente e por escrito en case todas estas entidades. Os incentivos para a formación nesta lingua si están xeneralizados. Tamén é frecuente en todas elas a posta a disposición do persoal de ferramentas de apoio lingüístico. Ademais, a maioría dispón de persoal que desenvolve tarefas de normalización lingüística. Estes motivos, unidos á influencia doutros indicadores sobre este terceiro factor, fan que sexa este no que se obtén unha media máis baixa.

Como o INL destas entidades estatutarias é superior ao 75%, consideramos que estamos ante organizacións cun nivel alto de normalización lingüística, que, como todas as deste grupo, acada os mellores resultados no factor 4 e os peores no 3.



9.9 Conclusións

A continuación expóñense as principais conclusións que se poden extraer sobre o emprego da lingua galega nas cinco entidades estatutarias enquisadas (Consello da Cultura Galega, Consello de Contas, Consello Consultivo, Parlamento de Galicia e Valedor do Pobo):

- As comunicacións escritas e orais co exterior destas institucións fanse en practicamente o 100% do casos en lingua galega. Tamén nos elementos de identificación corporativa o emprego desta lingua é case exclusivo.
- As páxinas web destas entidades pódense consultar en galego e castelán, agás unha delas que só está en galego.
- Catro delas teñen os rótulos principal e interiores e o nome no papel de carta en galego e só nunha son bilingües.
- Na documentación interna úsase a lingua galega de xeito case exclusivo en todas elas, agás nas aplicacións informáticas, nas que o seu emprego é menor.
- As comunicacións orais a nivel interno realízanse maioritariamente en galego. Na situación en que menos se utiliza esta lingua é nas reunións internas.

- Só unha destas entidades ten criterios lingüísticos de atención oral ao público e para as comunicacións escritas (por defecto en ambos os dous casos en galego), mentres que tres os teñen para a calidade lingüística dos textos.
- Só en dúas se valoran os coñecementos de galego na incorporación de persoal e en catro existen incentivos para a formación en galego (financian ou permiten facelo en horario de traballo).
- En todas estas entidades poñen a disposición do persoal ferramentas de apoio lingüístico e en tres delas mesmo contan cunha persoa que realiza labores de normalización.
- As opinións sobre as actividades máis necesarias para a promoción do galego son variadas: en dúas pensan que o máis importante é a formación, mentres que noutras consideran que son a motivación do persoal, as ferramentas lingüísticas e os servizos lingüísticos.
- Na única destreza en que se detectan carencias é na escrita e ademais estas aprécianse só en tres destas institucións.
- Todas as ferramentas lingüísticas foron consideradas de grande utilidade e ademais todas se empregan nunha porcentaxe moi elevada (agás os cursos de galego, aos que só acode o persoal dunha delas).
- En catro das entidades pensan que a situación do galego na súa institución continúa igual e só nunha cren que aumentou. En tres opinan que o uso desta lingua ten vantaxes fronte a unha na que opinan o contrario. En ningunha consideran que a utilización do galego vaia incrementarse nos próximos doce meses nin antes de cinco anos.
- En todas as entidades pensan que o emprego do galego na súa institución é elevado. Boa proba disto foi que todas responderon o teléfono en galego e escolleron esta lingua para contestar a enquisa.
- Todo o persoal conta con coñecementos de galego axeitados para o traballo que desenvolve. Quizais isto explique a escasa realización de formación que se fixo nestas institucións.
- O uso de linguas estranxeiras só se produce nunha das entidades, na que empregan inglés e outras linguas.
- As entidades estatutarias teñen o INL máis alto de todas as administracións estudadas, que alcanza o 85,91%. Polo tanto, trátase de organizacións cun nivel alto de normalización lingüística que obteñen os mellores resultados para o galego no relativo á documentación de uso externo e os peores no establecemento de criterios lingüísticos que favorezan o emprego desta lingua.

=
lingua
galega

10. COMPARATIVA DOS ÍNDICES DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA NO ÁMBITO DA ADMINISTRACIÓN

A continuación imos realizar unha comparación dos nove índices de normalización lingüística no ámbito da Administración. Tal e como se pode ver no seguinte gráfico, existen diferenzas significativas entre os ámbitos analizados. Así pois, advírtese que é a Policía Nacional a que conta cun índice de normalización lingüística máis baixo, do 25,93, seguida da Axencia Tributaria, a Administración de Xustiza e a Garda Civil. Pola contra, destacan as entidades estatutarias como as que presentan o índice máis elevado de todas as administracións públicas estudadas, que chegan ao 85,91. A continuación sitúanse os concellos, a Xunta de Galicia e as deputacións, todas elas con índices superiores ao 64.

Como se pode comprobar, existe unha clara dicotomía entre a Administración Xeral do Estado e a Administración de Xustiza, e a Administración autonómica e local, no que á normalización lingüística se refire. Así pois, mentres a primeira só chega a alcanzar o 36,98, as institucións galegas superan todas o 50. Isto fai evidente, pois, que este é un dos factores condicionantes na maior ou menor presenza da lingua galega na Administración.

Obsérvase que a Administración máis próxima á cidadanía, os concellos, presenta un índice de normalización elevado, o que se considera positivo para a lingua galega, do mesmo xeito que a Xunta de Galicia, que aposta claramente polo uso do idioma propio de Galicia.

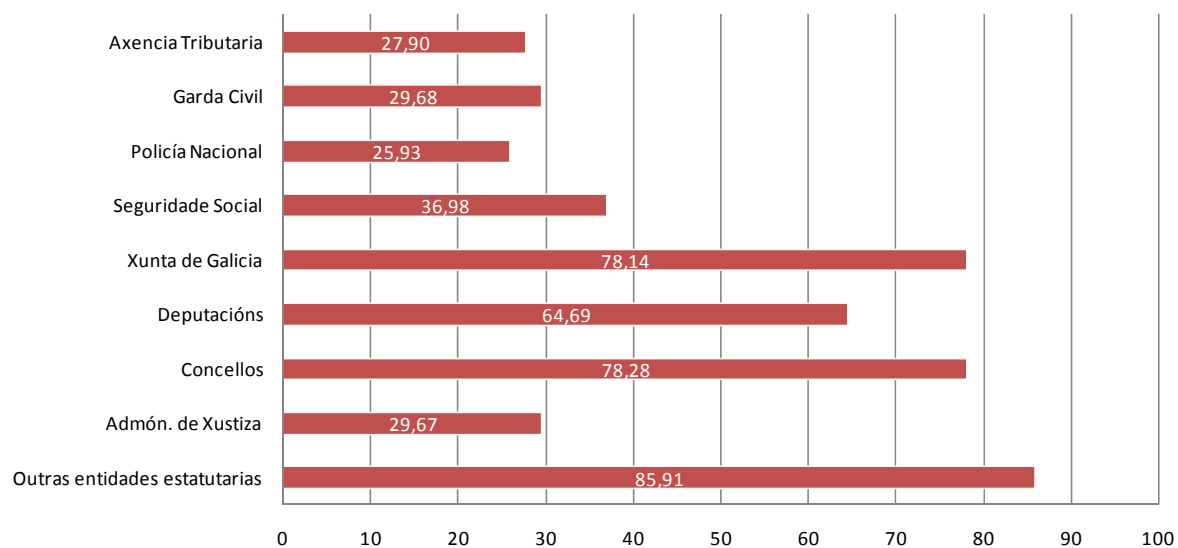


Gráfico 214. Comparativa dos índices de normalización lingüística das administracións públicas

Base: administracións públicas de Galicia

Fonte: Observatorio da Situación da Lingua Galega

11. CONCLUSIÓNS FINAIS

A continuación imos facer unha relación das principais conclusións que se poden extraer da observación sobre os usos lingüísticos realizada no ámbito da Administración:

- O principal trazo salientable é que se aprecia un gran contraste entre a Administración dependente directamente do Estado e o resto das administracións situadas en Galicia no que atinxe aos usos lingüísticos. A primeira presenta unha maior presenza do castelán, fronte á segunda, cun claro predominio da lingua galega.
- Os índices de normalización lingüística, pois, mostran perfectamente cal é o grao de presenza do galego segundo os seis factores observados e a dualidade existente en Galicia no ámbito da Administración: a Axencia Tributaria, a Garda Civil, a Policía Nacional, a Administración de Xustiza e a Seguridade Social fronte aos concellos, as deputacións, a Xunta de Galicia e outras entidades estatutarias.
- A carencia de normas ou criterios que especifiquen que lingua utilizar, tanto oralmente como por escrito, son, en xeral, a característica principal de todas as administracións, o que ten relación directa coa calidade do servizo que se presta.
- O bilingüismo é o trazo dominante na rotulación na Administración Xeral do Estado, pois en case todos os casos están presentes as linguas galega e castelá. Nela tamén se observa que o uso do galego é maior no eido oral, xusto ao revés do que acontece nas administracións autonómica e local.
- En canto á formación en lingua galega, a principal necesidade detéctase na expresión escrita e, nalgúns poucos casos, na expresión oral. Non obstante, as competencias pasivas (comprensión oral e comprensión escrita) non ofrecen problemas aos traballadores/as das Administracións públicas.
- Detéctase unha necesidade xeneralizada de actualizar o sistema vixente de formación, posto que en moitos casos o interese reside na promoción laboral dos traballadores/as, máis que na mellora das súas competencias lingüísticas.

- A adecuación lingüística das persoas que traballan na Administración é aceptable para o posto que ocupan, o que alberga esperanzas para o proceso de normalización da lingua galega. En todo caso, son os traballadores/as de postos técnicos e os administrativos/as os que teñen menos competencias en galego para o seu posto de traballo.
- Existen necesidades máis ou menos xeneralizadas en canto á dispoñibilidade de recursos lingüísticos básicos e en moitas ocasións os existentes e dispoñibles da Xunta de Galicia non se coñecen.
- As persoas que realizaron formación en lingua galega durante o último ano constitúen unha minoría dentro das Administracións públicas.
- Polo que respecta aos recursos máis utilizados, destacan os correctores ortográficos, os tradutores automáticos, os dicionarios, os modelos de documentos en galego, así como a formación nesta lingua.
- En xeral, conséntase un emprego bastante reducido de linguas estranxeiras na Administración.

12. BIBLIOGRAFÍA

- CASTELLS, A. (2003): "Indexplà. Programa d'avaluació de les organitzacions", *Noves SL. Revista de sociolingüística* (primavera 2003), <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.
- ESCOLÀ, A.; T. MATAIX; J. URGELL; J. SOLÉ CAMARDONS, & A. DUARTE (1996): "Indexplà: programa de seguiment i avaluació de plans i acords de gestió lingüística per a les organitzacions", *Llengua i Ús: revista tècnica de normalització lingüística*, n.º 5 (1.º quadrimestre 1996), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 19-24.
- GARRIGA MARTÍ, E. & A. SAPERAS TUSET (1997): "L'Indexplà aplicat a l'Administració local. L'experiència del Centre de Normalització Lingüística de l'Àrea de Reus Miquel Ventura", *Llengua i Ús: revista tècnica de normalització lingüística*, n.º 9 (2.º quadrimestre 1997), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 21-24.
- JAIME, L.; X. MITJÀ & J. SOLÉ CAMARDONS (1995): "Objectius i indicadors de resultat: exemples de formació", *Llengua i Ús: revista tècnica de normalització lingüística*, n.º 2 (1.º quadrimestre 1995), Barcelona: Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, Direcció General de Política Lingüística, 15-20.
- LORENZO SUÁREZ, A. M. "Estudios sobre a situación sociolingüística da lingua galega (1990-2002)", *Noves SL. Revista de sociolingüística* (primavera 2003), <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.
- PEITX, M. (2003): "L'aplicació de l'Indexplà a la ciutat de Barcelona", *Noves SL. Revista de sociolingüística* (primavera 2003), <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.
- PÉREZ CASTILLA, M. (2003): "Vitalitat i ús del valencià a l'Ajuntament de Sagunt. Resultats de l'aplicació del programa informàtic Indexplà", *Noves SL. Revista de sociolingüística* (primavera 2003), <http://cultura.gencat.net/llengcat/noves>.
- SECRETARÍA XERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA (2006): *Plan xeral de normalización da lingua galega*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.

=
lingua
galega

13. ANEXOS

13.1 Cuestionario xeral

Comunicacións exteriores

A1. Aproximadamente, ¿cantas persoas traballan na súa entidade?

N.º persoas que traballan na entidade (aproximado):

Aclaración para o enquisado/a: pedímoslle unicamente o valor da porcentaxe en galego. Entenderase que o resto é en castelán. (Idem. para todas as preguntas). Se non usan o galego en ningún caso, a porcentaxe de uso do galego sería 0%. No caso de que algunha pregunta non sexa aplicable á súa entidade pode indicar “Non procede”. Tamén pode responder “Non sabe/non contesta”

A2. Na súa entidade, ¿en que porcentaxe usan o galego...

Comunicacións orais e escritas co exterior	% de uso galego	Np	Ns/Nc
Na atención directa ao público presencial e telefónica?		☐	☐
Nas conversacións máis habituais co público en xeral e provedores/as?		☐	☐
No contestador telefónico automático?		☐	☐
Nos escritos aos/ás administrados/as, provedores/as, usuarios/as, empresas e institucións de Galicia?		☐	☐
Na atención por correo electrónico, mensaxería, etc.?		☐	☐
Nas publicacións periódicas e non periódicas?		☐	☐

Imaxe e rotulación e documentación de uso externo

A3. ¿En que porcentaxe usan o galego...

Elementos de identificación corporativa para o exterior	% de uso galego	Np	Ns/Nc
Nos modelos de fax, papel de carta, tarxetas de visita, cabeceiras e pés de páxina dos correos electrónicos, facturas...?		☐	☐
Nos documentos de <u>maior difusión externa</u> dos produtos e servizos da súa entidade: catálogos, trípticos informativos...?		☐	☐
Na páxina web da súa entidade?		☐	☐
Na publicidade da súa entidade?		☐	☐
<u>Nos rótulos</u> principal e rótulos interiores (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ G=C ¹ .
<u>No nome</u> da entidade no papel de carta. (Marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)		☐	☐ G=C ²

¹ **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que "Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian".

² **Enquisador/a:** dar a posibilidade de que o/a entrevistado/a poida escoller a opción de que "Os rótulos en galego e castelán son iguais e non se diferencian".

A4. ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?³

TV	Prensa	Radio	Trípticos e folletos	Internet	Non usan
2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non	2 Si. 1 Non

Documentación interna

A5. ¿En que porcentaxe usan o galego....

Documentacións internas	% uso galego	Np	Ns/Nc
Nas circulares, notas escritas internas, actas e ordes do día das reunións?		☐	☐
Nos formularios, impresos e memoria anual?		☐	☐
No programa de tratamento de textos ou na aplicación informática máis usual?		☐	☐
Nos materiais de cursos e formación (excluíndo os cursos de idiomas)?		☐	☐

³ Enquisador/a: resposta múltiple.

Comunicacións orais internas

A6. ¿En que porcentaxe usan o galego nas comunicacións orais...?

Grupos	% uso galego	Np	Ns/Nc
Os responsables da entidade		☐	☐
Técnicos/as: xefes/as de áreas, responsables de departamentos...		☐	☐
Persoal administrativo		☐	☐
Operarios/as e subalternos/as		☐	☐
Nas reunións internas		☐	☐
Nos contactos exteriores do responsable da entidade (con medios de comunicación, clientes/as, provedores)?		☐	☐

Normas e criterios de uso lingüístico

A7. A) Sen considerar os criterios individuais de cada persoa, ¿na súa entidade teñen e están aplicando criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar... **B)** (nas afirmativas) Se ten e aplica, ¿cal é esa norma ou criterio?

Comunicacións	B) (Se ten e aplica) Cal é a norma
7.1.A Na atención oral ao público? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.1.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Na lingua do receptor/interlocutor
7.2.A. Nas comunicacións escritas? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.2.B. ¿Cal é a normal? ☐ 1 Por defecto en galego ☐ 2 Por defecto en castelán ☐ 3 Por defecto en ambas ☐ 4 Na lingua do receptor
7.3.A. Cando o/a interlocutor/a pide un cambio de lingua respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.3.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 Cámbiase de lingua ☐ 2 Séguese na inicial
7.4.A. Na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións? ⁴ ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	7.4.B. ¿Cal é a norma? ☐ 1 En todos os textos ☐ 2 Nalgúns textos

⁴ Nota enquisador/a: se teñen criterios de calidade para a redacción de publicacións ou comunicacións.

A8. A) Na súa entidade, ¿o coñecemento do galego é un criterio que se ten en conta na selección do persoal que contrata directamente a entidade? **B)** (nas afirmativas) Se se considera, ¿é un requisito imprescindible ou un mérito?

A) ¿Hai criterio na incorporación de persoal?	B) Requisito / Mérito
8.A) Na súa entidade, ¿o <u>coñecemento do galego</u> é un criterio que se ten en conta na <u>selección do persoal</u> que contrata directamente a entidade? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc ☐ Np. (Non procede, Non contrata)	8.B) ¿E un requisito imprescindible ou un mérito? ☐ 1 Requisito imprescindible ☐ 2 Mérito

A9. A) ¿A súa entidade dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? **B)** (nas afirmativas) Se existe, ¿que criterio segue a entidade para incentivar ou apoiar esa formación?

A) ¿Hai incentivo á formación en galego?	B) Criterios para incentivar (resposta múltiple)
9.A) ¿A súa entidade dá algún <u>incentivo ou apoio</u> á <u>formación en lingua galega</u> para o <u>persoal sen coñecementos axeitados</u> de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? ☐ 2 Si. (Ir a B) ☐ 1 Non ☐ NsNc	9.B) Se existe, ¿que <u>criterio</u> segue a entidade para incentivar ou apoiar esa formación? ☐ 1 Financia todo ou parte ☐ 2 Permite facelo en horario laboral ☐ 3 Ten carácter obrigatorio ☐ Non sabe/non contesta

A10. Sen considerar as accións individuais de cada persoa, ¿a entidade puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico en galego como dicionarios, correctores, tradutores, etc.?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

A11. ¿A entidade ten algunha persoa que desenvolve actividades de normalización lingüística?

☐ Si 2

☐ Non 1

☐ NsNc

Opinións

A12. Na súa entidade, ¿que actividades serían máis necesarias para promover o uso do galego?

Aclaración para o/a entrevistado/a: pode seleccionar varias actividades.

Actividades axeitadas para promover o uso do galego	Si (2)	Non (1)	Ns/Nc
Sensibilizar a entidade ou os seus responsables	☐	☐	☐
Motivar e apoiar o persoal	☐	☐	☐
Dar formación	☐	☐	☐
Empregar ferramentas lingüísticas de axuda	☐	☐	☐
Apoiarse con servizos lingüísticos concretos	☐	☐	☐
Establecer normas claras	☐	☐	☐
Establecer un plan coas accións de apoio e executalo	☐	☐	☐

A13. Na súa entidade, ¿que necesidades ten o persoal nas destrezas do uso do galego?

Necesidades	Si (2)	Non (1)	Ns/Nc
Escribir	☐	☐	☐
Ler	☐	☐	☐
Falar	☐	☐	☐
Entender	☐	☐	☐

A14. **A)** Para a súa entidade, independentemente de se xa o use ou non, ¿son de utilidade... **B)** (nas afirmativas) ¿Actualmente estamos usando?

Recursos	A) Utilidade			B) Están usando		
	Si (2)	Non (1)	Ns/Nc	Si (2)	Non (1)	Ns/Nc
13.1.A. Os correctores ortográficos?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.2.A. Os tradutores automáticos?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.3.A. Os dicionarios?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.4.A. Terminoloxía en galego específica do seu ámbito?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.5.A. Os programas informáticos en galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13.6.A. Os modelos de documentos en galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.7.A. Os cursos de galego?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.8.A. Os servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.9.A. Outras (especificar): _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A15. Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso do galego na súa entidade aumentou (1) aumentou moito (2), diminuíu (3), diminuíu moito (4), ou segue igual (5) ..? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu						B) ¿Por que?
1	2	3	4	5	Ns/Nc	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	>
						>
						>

A16. Para a súa entidade, ¿cre que o galego ten vantaxes? (Se ten vantaxes) ¿Cales son?

A) Vantaxes?			B) (Se ten vantaxes) ¿Cales son?
Si (2)	Non (1)	Ns/Nc	
☐	☐	☐	>
			>
			>

A17. Para a súa entidade, ¿cre que o galego ten desvantaxes? (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?

A) Desvantaxes?			B) (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?
Si (2)	Non (1)	Ns/Nc	
☐	☐	☐	>
			>
			>

A18. ¿Cre que na entidade teñen a intención de aumentar o uso do galego? ¿Por que motivos?

	A) Aumentar?			B) (Se ten intención de aumentar) ¿por que motivos?
	Si (2)	Non (1)	Ns/Nc	
Nos próximos 12 meses	☐	☐	☐	>
Antes de 5 anos	☐	☐	☐	>
				>

A19. Na actualidade, na súa entidade

¿Usan algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia ?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc
(Se non usan) ¿Coñecen os recursos e axudas lingüísticas dispoñibles?	☐ Si (2)	☐ Non (1)	☐ NsNc

¿Na súa entidade o galego úsase...?	1 ☐ Nada	2 ☐ Pouco	3 ☐ Normal	4 ☐ Bastante	5 ☐ Moito
-------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Datos da entidade

A20. ¿Quen é o/a principal destinatario/a dos servizos da súa entidade?

☐ Empresas ☐ Organismos públicos ☐ Usuario/a final ☐ Outros ☐ NsNc

A21. ¿Na súa entidade, que porcentaxe...

	%	Np	NsNc
Dos seus clientes/as e usuarios/as está en Galicia?		☐	☐
Dos seus provedores/as está en Galicia?		☐	☐

Adecuación lingüística do persoal

A22. **A.)** ¿Aproximadamente na súa entidade, cantas persoas hai (en número ou en % sobre o total) en cada un dos seguintes perfís, clasificados en función do uso oral ou escrito dos idiomas?⁵

⁵ **Nota enquisador/a:** recordarlle ao entrevistado/a o número de persoas que traballan na empresa e que indicou na primeira pregunta.

Posto de traballo	A) Persoas existentes		
	N.º	ou %	
Persoal subalterno de atención ao público: porteiros/as, conserxes, etc.			☐ Np ☐ Ns/Nc
Persoal de atención ao público como telefonistas e recepcionistas			☐ Np ☐ Ns/Nc
Operarios/as, persoal de mantemento, etc.			☐ Np ☐ Ns/Nc
Persoal administrativo ou que atende a clientes/as e provedores/as			☐ Np ☐ Ns/Nc
Técnicos e persoal cuxa actividade implique escribir textos de diferente complexidade			☐ Np ☐ Ns/Nc
N.º total de empregados ou 100%		100%	

C.22. B.) ¿Cantas persoas cre que teñen coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven (en n.º ou % do total do persoal de cada grupo)?⁶ **C)** No último ano, na entidade, ¿fixeron algunha formación de galego promovida pola entidade á que pertencen?

Posto de traballo	B) Persoas con coñecementos axeitados		C) formación
	N.º	ou %	
Persoal subalterno de atención ao público: porteiros/as, conserxes, etc.			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal de atención ao público como telefonistas e recepcionistas			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Operarios/as, persoal de mantemento, etc			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Persoal administrativo ou que atende a clientes/as e provedores/as			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
Técnicos e persoal cuxa actividade implique escribir textos de diferente complexidade			☐ Si (2) ☐ Non (1) ☐ NsNc
N.º total de empregados ou 100%			

⁶ **Nota enquisador/a:** só facer esta pregunta para os grupos con persoas que foron contestadas na pregunta anterior. Recordarlle ao entrevistado/a o número de persoas que indicou na pregunta anterior.

Uso de linguas estranxeiras

A23. Na súa entidade, ¿usan habitualmente –falan, len, escriben, escoitan– outras linguas estranxeiras diferentes do galego ou o castelán?

☐ Si (2)

☐ Non (1) (pasar a 24)

A24. (Se usa outras linguas) ¿Que outras linguas usan?

☐ Inglés	☐ Portugués	☐ Francés	☐ Outra
SI (2)	SI (2)	SI (2)	SI (2)
Non (1)	Non (1)	Non (1)	Non (1)

A25. ¿Que porcentaxe representa respecto do uso do conxunto de todas as linguas (galego, castelán e linguas estranxeiras)?

% de uso

A26. ¿Cal é o seu posto de traballo?

13.2 Cuestionario da Xunta de Galicia

PRESENTACIÓN, INSTRUCCIÓN E INFORMACIÓN DE CONTACTO

O Observatorio da Lingua Galega é unha iniciativa da Secretaría Xeral de Política Lingüística que fai o seguimento do uso do galego e outras linguas en diversos ámbitos sociais consonte ao Plan xeral de Normalización da Lingua Galega: administración, educación, familia e mocidade, medios de comunicación e industrias culturais, economía, sanidade, sociedade e proxección exterior da lingua.

Esta enquisa destínase á Xunta de Galicia, e ten por obxecto estudar os usos lingüísticos nas unidades administrativas no seu conxunto, polo tanto as preguntas non se refiren á persoa enquisada.

Por unidade administrativa (UA) enténdense as seguintes:

Subdireccións xerais	Delegacións provinciais
Secretarías xerais ou direccións xerais no seu conxunto cando carezan de unidades de rango inferior	Entes e organismos autónomos (no seu conxunto ou por departamentos segundo corresponda)
Secretarías xerais ou direccións xerais, incluíndo unicamente os servizos dependentes directamente destas (agás subdireccións)	Gabinetes, asesorías, intervencións, vicesecretarías,...

Notas importantes

- A persoa que cubra a enquisa deberá responder as preguntas sobre o uso das linguas no conxunto da súa UA con interlocutores residentes en Galicia (persoas e entidades) no momento actual. É importante que consulte e identifique a súa UA na táboa do anexo final.
- A persoa encargada de cubrir a enquisa é a responsable da UA.
- O cuestionario é común para diferentes entidades (administracións públicas, empresas, etc.) polo que pode ter algunha pregunta non adaptada exactamente ao seu ámbito.
- As abreviaturas empregadas son: unidade administrativa (UA); non sabe ou non contesta (Ns/Nc); non procede a pregunta (Np).
- A enquisa enviarase por correo electrónico. Aconsellámoslle que non a cubra directamente abríndoa dende o correo, senón que é mellor que a garde no seu ordenador. Unha vez cuberta, volva gardala e envíea ao destino. Mantéñaa localizada no ordenador durante un tempo por se houbese perdas nos envíos.

Moitas grazas pola súa colaboración.

COMUNICACIÓNS EXTERIORES

A1. Sinale o código da súa unidade administrativa (UA) segundo a táboa do anexo final. É importante que a UA quede determinada con claridade, xa que a maioría das preguntas se refiren a ese ámbito. Aproximadamente, ¿cantas persoas forman a súa UA?

Código da UA:	
N.º de persoas da UA (aproximado):	

Importante: mentres non se diga o contrario, as preguntas refírense só ao uso das linguas galega e castelá con persoas ou entidades de Galicia. As linguas estranxeiras trátanse ao final.

A2. Na súa UA, no momento actual ¿en que porcentaxe usan o galego e o castelán nos seguintes tipos de comunicacións orais e escritas co exterior?

Notas: **1)** O termo “comunicación” emprégase nun sentido cotián e amplo (comunicación telefónica, oral, escritos de todo tipo, etc.), non se refire a un tipo único de “escrito administrativo”. **2)** A suma de porcentaxes en cada liña horizontal debe ser 100% polo que pode marcar só unha columna. **3)** Se non usan algunha comunicación (por exemplo non teñen un contestador automático) marque “Np” (Non procede).

	Porcentaxe de uso %			
Comunicacións orais e escritas co exterior	(suma = 100%)			
	Galego	Castelán	Np	Ns/Nc
<i>Exemplo: atención telefónica (70 + 30 = 100 %)</i>	70	30	☐	☐
Atención telefónica			☐	☐
Atención presencial			☐	☐
Conversacións máis habituais coa clientela e con usuarios/as			☐	☐
Conversacións máis habituais con provedores e subcontratas			☐	☐
Contestador telefónico automático			☐	☐
Escritos dirixidos á clientela, aos usuarios/as ou asociados/as de Galicia			☐	☐
Escritos dirixidos a provedores e subcontratados de Galicia			☐	☐
Escritos a empresas e institucións públicas ou privadas de Galicia			☐	☐
Atención por correo electrónico, charlas, mensaxería, etc.			☐	☐
Publicacións periódicas e non periódicas			☐	☐

IMAXE E ROTULACIÓN E DOCUMENTACIÓN DE USO EXTERNO

A3. Na súa unidade administrativa (UA), ¿en que porcentaxe usan o galego e o castelán nos seguintes elementos de identificación corporativa para o exterior (publicidade, rótulos, etc.)?

Elementos de identificación corporativa para o exterior	Porcentaxe de uso %			
	Galego	Castelán	Np	Ns/Nc
Facturas, albarás e recibos de caixa emitidos			☐	☐
Modelos de fax e papel de carta			☐	☐
Papelería e <i>merchandising</i> (tarxetas de visita, sobres, papel de embalar, prospectos, bolígrafos, etc.)			☐	☐
Encabezados, pés de páxina e textos predeterminados dos correos electrónicos			☐	☐
Documentos de <u>maior difusión externa</u> dos produtos e servizos da súa UA (catálogos, manuais e etiquetas dos produtos; trípticos informativos; informes; programas de actividades; etc.)			☐	☐
Páxina web da UA ou do seu organismo superior (se non ten web)			☐	☐
Formularios da páxina web			☐	☐
Publicidade da UA			☐	☐
<u>Rótulo</u> principal e rótulos interiores (marque a caixiña G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)			☐	☐ ☐ G=C.
<u>Nome</u> da UA no papel de carta (marque G=C se o rótulo é igual en galego e castelán)			☐	☐

☐ G=C

A4. ¿Que medios usa habitualmente para dar información ou facer publicidade?

☐ TV ☐ Prensa ☐ Radio ☐ Trípticos e folletos ☐ Internet ☐ Non usan ☐ NsNc

DOCUMENTACIÓN E COMUNICACIÓNS ORAIS INTERNAS

A5. Na súa UA, ¿en que porcentaxe usan o galego e o castelán nas seguintes documentacións internas (circulares, notas, formularios, etc.)?

Documentacións internas	Porcentaxe de uso %			
	Galego	Castelán	Np	NsNc
Actas e ordes do día das reunións			☐	☐
Circulares, directrices ou notas escritas internas			☐	☐
Formularios e impresos de uso interno			☐	☐
Memoria anual			☐	☐
Tratamento de textos ou aplicación informática máis usual			☐	☐
Materiais de cursos e formación (excluíndo os cursos de idiomas)			☐	☐

lingua
galega

A6. Na súa UA, ¿en que porcentaxe usan o galego e o castelán os seguintes grupos ou nas seguintes situacións?

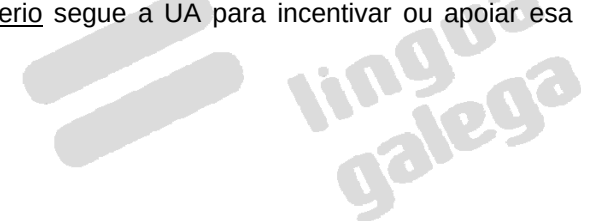
	Porcentaxe de uso %			
Grupos	Galego	Castelán	Np	NsNc
Persoal directivo: secretario/a xeral, director/a xeral, etc.			☐	☐
Persoal técnico: subdirector/a, xefe/a de servizo, outros responsables, etc.			☐	☐
Persoal administrativo			☐	☐
Operarios/as e subalternos/as			☐	☐
Nas reunións internas ás que asiste algún cargo directivo			☐	☐
Nas reunións internas ás que non asiste ningún cargo directivo			☐	☐
Nos contactos exteriores dos cargos directivos (medios de comunicación, clientela, provedores, persoal doutras administracións, etc.)			☐	☐

NORMAS E CRITERIOS DE USO LINGÜÍSTICO

A7. Sen considerar os criterios individuais de cada persoa, ¿a súa UA ten e está aplicando criterios, regras ou normas prácticas que especifican que lingua usar nas comunicacións? Se ten e aplica, ¿cal é esa norma ou criterio?

Comunicacións	A) Ten normas lingüísticas	B) (Se ten e aplica) ¿Cal é a norma?
Na atención oral ao público no primeiro contacto	☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc	☐ Por defecto en galego ☐ Por defecto en castelán ☐ Na lingua do receptor/a ou interlocutor/a
Nas comunicacións escritas	☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc	☐ Por defecto en galego ☐ Por defecto en castelán ☐ Por defecto en galego e castelán ☐ Na lingua do receptor/a
Cando o interlocutor/a pide un cambio de lingua respecto á lingua coa que se lle atendeu inicialmente	☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc	☐ Cámbiase de lingua ☐ Séguese na inicial
Na calidade lingüística das publicacións ou comunicacións	☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc	☐ En todos os textos ☐ Nalgúns textos

A8. ¿A súa UA dá algún incentivo ou apoio á formación en lingua galega para o persoal sen coñecementos axeitados de galego (independentemente de quen organice ou imparta a formación)? Se existe, ¿que criterio segue a UA para incentivar ou apoiar esa formación?



A) ¿Hai incentivo á formación en galego ?	B) Criterios para incentivar (resposta múltiple)
☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc	☐ Financia todo ou parte ☐ Permite facelo en horario laboral ☐ Ten carácter obrigatorio ☐ Non sabe/non contesta

A9. Na súa UA, ¿o coñecemento do galego é un criterio que se ten en conta na selección do persoal que se contrata directamente? Se se considera, ¿é un requisito imprescindible ou un mérito?

A) ¿Hai criterio na incorporación de persoal?	B) Requisito / Mérito
☐ Si (ir a B) ☐ Non ☐ NsNc ☐ Np (non procede, non contrata)	☐ Requisito imprescindible ☐ Mérito

A10. Sen considerar as accións individuais de cada persoa, ¿a UA puxo a disposición do persoal algunha ferramenta de apoio lingüístico como dicionarios, correctores, tradutores, etc.?

☐ Si	☐ Non	☐ NsNc
-----------------------------	------------------------------	-------------------------------

OPINIÓNS

A11. Na súa UA, ¿que actividades serían máis necesarias para promover o uso do galego?

Actividades axeitadas para promover o uso do galego	Si	Non	Ns/Nc
Sensibilizar a organización ou o persoal responsable	☐	☐	☐
Motivar e apoiar o persoal	☐	☐	☐
Dar formación	☐	☐	☐
Empregar ferramentas lingüísticas de axuda	☐	☐	☐
Apoiarse con servizos lingüísticos puntuais	☐	☐	☐
Establecer normas claras	☐	☐	☐
Establecer un plan coas accións de apoio e executalo	☐	☐	☐

A12. Na súa UA, ¿que necesidades ten o persoal nas destrezas do uso do galego?

Necesidades	Si	Non	NsNc
Escribir	☐	☐	☐



Ler	☐	☐	☐
Falar	☐	☐	☐
Entender	☐	☐	☐

A13. Para a súa UA, ¿son de utilidade os seguintes recursos lingüísticos (independentemente de se xa os usan ou non)? (Só para as respostas afirmativas) ¿Actualmente que recursos están usando?

	A) Utilidade				B) Están usando		
Recursos	Si	Non	NsNc		Si	Non	NsNc
Correctores ortográficos	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Tradutores automáticos	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Dicionarios	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Terminoloxía	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Programas informáticos en galego	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Modelos de documentos en galego	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Cursos de galego	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Servizos lingüísticos (tradución, revisión, consultas, etc.)	☐	☐	☐		☐	☐	☐
Outras (especificar):	☐	☐	☐		☐	☐	☐

- A14.** Actualmente, respecto a hai 5 anos, ¿cre que o uso da lingua galega na UA aumentou (+), aumentou moito (++), diminuíu (-), diminuíu moito (--) ou segue igual (=)? ¿Por que o cre?

A) Aumentou / Diminuíu								
++	+	=	-	--	NsNc	B) ¿Por que?		
☐	☐	☐	☐	☐	☐	> _____		
						> _____		
						> _____		

- A15.** ¿Cre que na UA utilizar o galego ten vantaxes? (Se ten vantaxes) ¿Cales son?

A) Vantaxes?						
Si	Non	NsNc	B) (Se ten vantaxes) ¿Cales son?			
☐	☐	☐	> _____			
			> _____			
			> _____			

A16. ¿Cre que na UA utilizar o galego ten desvantaxes? (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?

A) Desvantaxes?				
Si	Non	NsNc		B) (Se ten desvantaxes) ¿Cales son?
☐	☐	☐	> _____	
			> _____	
			> _____	

A17. ¿Cre que na UA teñen a intención de aumentar o uso do galego? ¿Por que motivos?

	A) Aumentar?			
	Si	Non	NsNc	B) (Se ten intención de aumentar) ¿Por que motivos?
Antes de 5 anos	☐	☐	☐	> _____
Nos próximos 12 meses	☐	☐	☐	> _____
				> _____

A18. Na actualidade, na súa UA

¿Usan algún recurso ou axuda lingüística da Xunta de Galicia?	☐ Si	☐ Non	☐ NsNc
(Se non usan) ¿Coñecen os recursos e axudas lingüísticas dispoñibles?	☐ Si	☐ Non	☐ NsNc

¿Na súa UA o galego úsase.....?	☐ Nada	☐ Pouco	☐ Normal	☐ Bastante	☐ Moito
---------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

DATOS DA UNIDADE ADMINISTRATIVA

A19. ¿Quen é o principal destinatario dos produtos e servizos da súa UA?

☐ Empresas	☐ Organismos públicos	☐ Usuario/a final	☐ Outros	☐ NsNc
-----------------------------------	--	--	---------------------------------	-------------------------------

A20. Na súa UA, ¿que porcentaxe

	%	Np	Ns/Nc
Da súa clientela e dos seus usuarios/as están en Galicia?		☐	☐
Dos seus provedores están en Galicia?		☐	☐

ADECUACIÓN LINGÜÍSTICA DO PERSOAL

A21. Aproximadamente na súa UA, ¿cantas persoas hai en cada perfil lingüístico? (Un perfil especifica un tipo de uso das linguas no traballo. Pode responder en número ou en porcentaxe do total do persoal). **B)** ¿Cantas persoas cre que teñen coñecementos axeitados de galego para o posto que desenvolven (en nº ou % do total do persoal de cada perfil)? **C)** ¿No último ano, na UA fixeron algunha formación de galego promovida pola UA ou pola Xunta?

Perfil lingüístico	A) Persoas existentes		B) Persoas con coñecementos axeitados	C) Formación
	Nº ou %		Nº ou %	
PERFIL-1. <u>Persoal directivo, cargos e persoas que escriben informes complexos.</u> Persoal que escribe textos de diferente complexidade. Debe falar e escribir de forma correcta e fluída.		☐ Np ☐ NsNc		☐ Si ☐ Non ☐ NsNc
PERFIL-2. <u>Persoal de atención ao público: telefonista, recepcionista, outros.</u> Persoal que dá informacións orais de atención básica. Debe dar mensaxes orais breves, fluídas e sinxelas.		☐ Np ☐ NsNc		☐ Si ☐ Non ☐ NsNc
PERFIL-3. <u>Persoal subalterno de atención ao público: porteiros/as, conserxes, etc.</u> Persoal que ten contacto co público para atender informacións de primeiro contacto. Debe dar mensaxes breves e sinxelas. Non ten que escribir.		☐ Np ☐ NsNc		☐ Si ☐ Non ☐ NsNc
PERFIL-4. <u>Persoal administrativo, aux.</u>		☐ Np		☐ Si

administrativo, información técnica ao público. Persoal que escribe textos breves ou de extensión media. As súas mensaxes orais son de pouca complexidade. Pode ter contactos orais co público.			☐ NsNc			☐ Non ☐ NsNc
PERFIL-5. Operarios/as, persoal de mantemento, etc. Persoal que non ten contacto co exterior, nin oral nin escrito. Deben comprender mensaxes breves e sinxelas.			☐ Np ☐ NsNc			☐ Si ☐ Non ☐ NsNc
Nº total de empregados/as ou 100%		100%				

USO DE LINGUAS ESTRANXEIRAS

A22. Na súa unidade administrativa (UA), ¿usan habitualmente –falan, len, escriben, escoitan– outras linguas diferentes ao galego ou o castelán coas entidades ou persoas residentes en Galicia?

☐ Si	☐ Non (ir a C24)
-----------------------------	---

A23. Se usa outras linguas, ¿que outras linguas usan, e que porcentaxe representan respecto do uso do conxunto de todas as linguas (galego, castelán e linguas estranxeiras)?

☐ Inglés	☐ Portugués	☐ Francés	☐ Outra
---------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

% de uso

lingua galega

SUXESTIÓNS

A24. Agradeceríamos as suxestións que queira facernos, tanto sobre a enquisa, como sobre os usos lingüísticos na Xunta de Galicia.

> _____

> _____

> _____

> _____

