

## **Txostena, Euskara Zerbitzuko itzulpen eta interpretazio atalaren<sup>1</sup> jarduerak 2014. urtean.**

1. Aurkezpena	1
2. 2014. urtean egindako jardueren laburpena	2
2.1 Mezu elektronikokoak	2
2.2 Itzulpen lanak	5
2.2.1 Kanpoan egindako itzulpenak	16
2.2.2 Batez besteko denbora	17
2.3 Interpretazio lanak	18
3. Kostu ekonomikoak	21
3.1 Itzulpenen kostu ekonomikoak	21
3.2 Interpretazioen kostu ekonomikoak	21
3.3 Unibertsitateko itzulpen eta interpretazio atalaren kostua	21
4. Interpretazio zerbitzuari buruzko inkesta	23
4. Laburpena	29
6. Adierazleen bilakabidea	30
6.1 Gastu ekonomikoak	37

### **1. Aurkezpena**

Itzulpen eta Interpretazio Atala pertsona hauek osatzen dute: koordinatzaile batek, bost itzultzaile-interpretetek eta itzultzaile batek. Atalaren betebeharrak unibertsitateko dokumentu administratiboak itzuli eta bilera ofizialetan aldibereko interpretazioa

## **Informe de la actividad del año 2014 de la sección de traducción-interpretación<sup>2</sup> del Servicio de Euskera.**

1. Presentación	1
2. Resumen actividades año 2014	2
2.1 Correos electrónicos	2
2.2 Traducción de documentos	5
2.2.1 Traducción en empresas externas	16
2.2.2 Tiempo medio	17
2.3 Trabajos de interpretación	18
3. Costes económicos	21
3.1 Coste de las traducciones	21
3.2 Coste de las interpretaciones	21
3.3 Costes del servicio de traducción e interpretación de la universidad	21
4. Encuesta sobre el servicio de interpretación	23
4. Resumen	29
6. Evolución de los indicadores	30
6.1 Gastos económicos	37

### **1. Presentación**

El servicio de traducción-interpretación está formado por un coordinador, cinco traductoras/traductores-intérpretes y un traductor. Los fines principales del servicio consisten en la traducción de documentos administrativos universitarios y en la interpretación simultánea en reuniones

<sup>1</sup> Administrazioaren aurrean, dagoen zerbitzu bakarra Euskara Zerbitzua da. Zerbitzuan badago ondo definituriko lantalde bat, Itzulpen eta Interpretazio Atala deitzen duguna, eta eskuartean duzun txostena lantalde honen jarduerari buruzkoa da. Txostenean izen biak erabiliko dira, atalarena zein zerbitzuarena.

<sup>2</sup> A nivel administrativo, el único servicio existente es el Servicio de Euskera. Dentro del Servicio hay un grupo de trabajo bien definido, que podemos llamar Unidad de Traducción e Interpretación a falta de otro nombre mejor, y el presente informe es acerca de las actividades de este grupo de trabajo. En el informe se usarán los dos nombres, tanto servicio como unidad.

egitea dira.

Lan bolumena dela eta, kanpoko hiru enpresa homologatuta daude zerbitzuak bere gain hartu ezin dituen itzulpenak egiteko.

Txosten honetan Itzulpen eta Interpretazio Atalak 2014. urtean egindako lanen laburpena egiten da.

## **2. 2014 urtean egindako jardueren laburpena**

### 2.1 Mezu elektronikoak

Erabiltzaileekin harreman guztiak mezu elektroniko bidez egiten direnez, garrantzitsua da horiek zenbatzea, horrela ikuspegi ona edukiko dugu zerbitzuaren erabilerari buruz.

Oharrak:

- Grafikoetan itzulpenarekin zerikusia duten mezuak besterik ez da agertzen. Interpretazioko mezuak (**466**, 2013an baino % 9,65 gehiago) ez dira sartu.
- Heldutako mezuen artean bidalitakoen irakurtze agiriak ere sartuta daude. Agiri hauek oso baliagarriak ditugu eskatzaileek gure mezuak irakurtzen dituztela ziurtatzeko. Hala ere, hau ez da beti horrela gertatzen, erabiltzaileen eskuetan dagoelako irakurtze agiria bidaltzea ala ez.

Hona zer aurkezten dugun: mezuak hileka, laburpena kopuru totalekin eta

oficiales.

Dado el volumen de trabajo existente, se cuenta con tres empresas externas homologadas para la realización de traducciones que no puede asumir el Servicio.

El presente informe es un resumen de las actividades realizadas por la Unidad de Traducción e Interpretación durante 2014.

## **2. Resumen de las actividades desarrolladas durante el año 2014.**

### 2.1 Correos electrónicos

Dado que toda la comunicación con los usuarios se realiza mediante correo electrónico, sus cifras nos ofrecen una buena idea del trabajo del servicio.

Notas :

- En estas gráficas están consignados únicamente los mensajes relacionados con la traducción, no los de interpretación. Estos últimos suman **466**, un 9,65% más que en 2013.
- Dentro de los mensajes recibidos se cuentan también los acuses de recibo de los correos enviados. Estos acuses son muy útiles para asegurarnos de que los destinatarios han leído nuestros correos. Sin embargo, no siempre los recibimos, ya que su envío queda en manos de los usuarios.

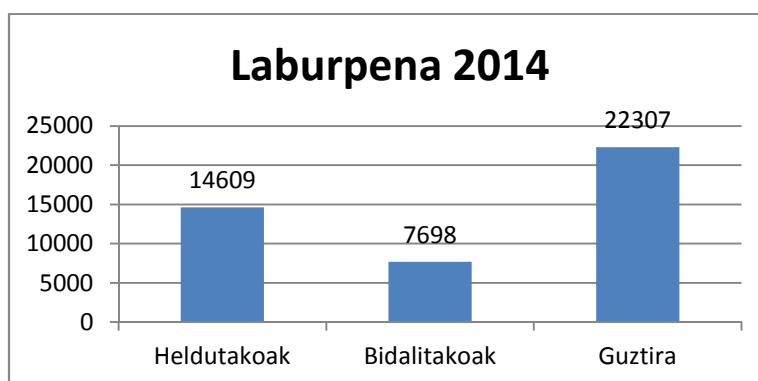
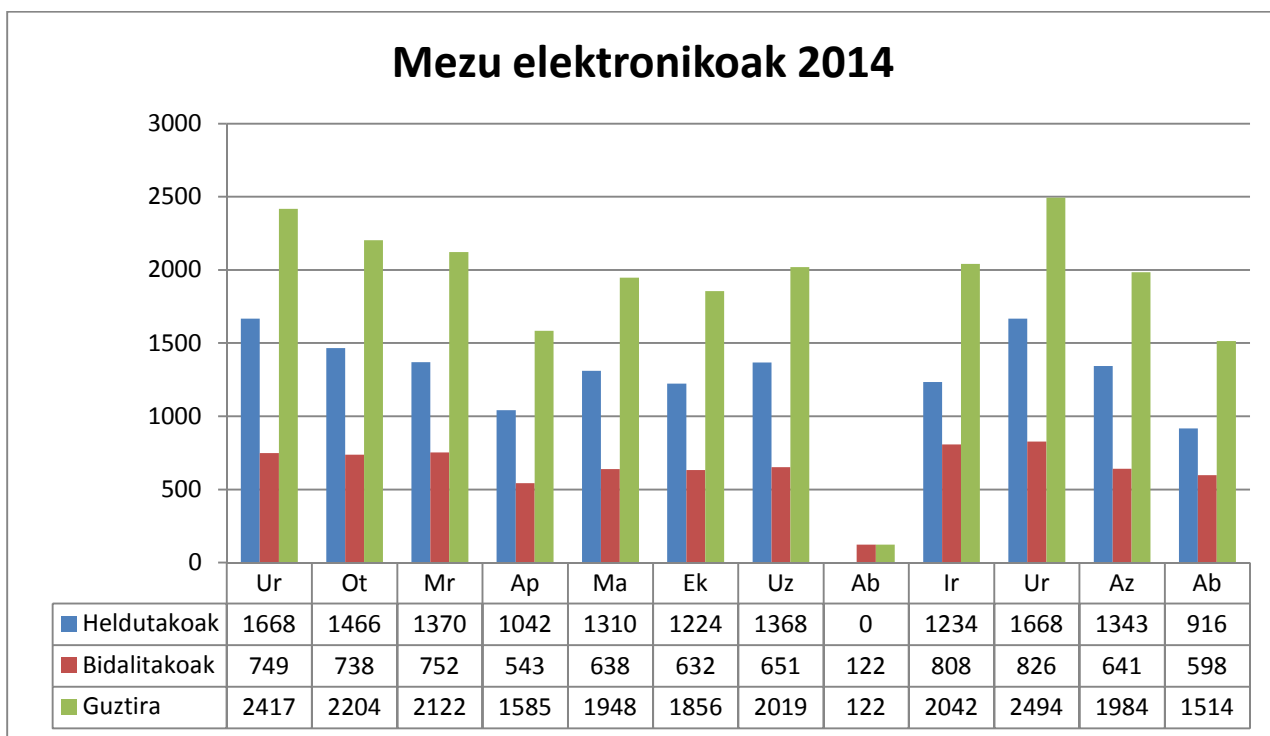
Presentamos la distribución de los correos por meses, el resumen con el total y la media de correos por día laborable y por

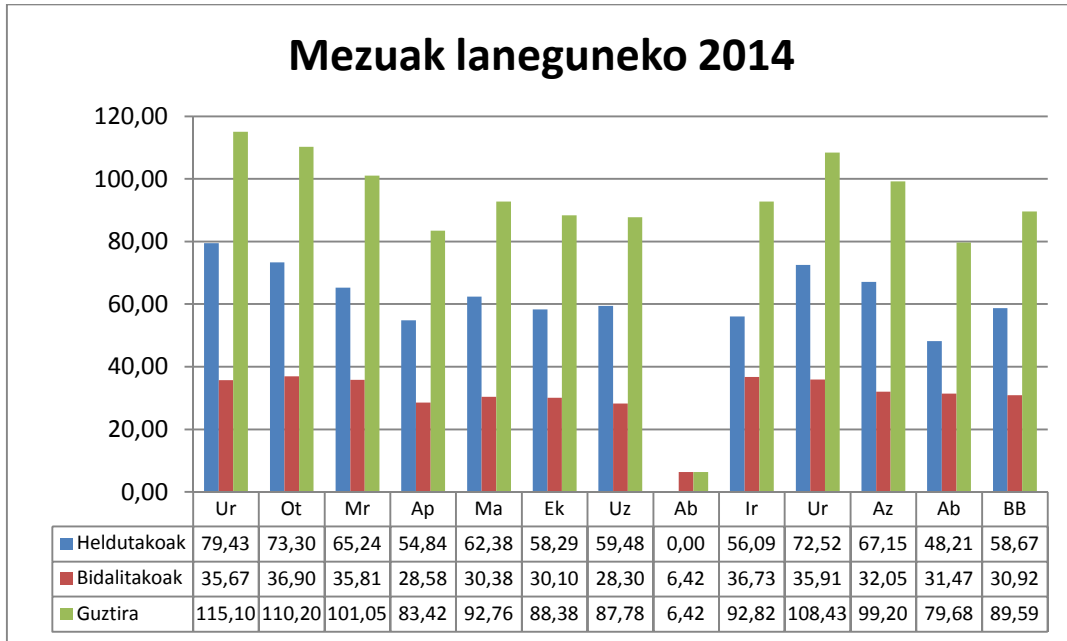
mezuen batez besteko kopurua lan eguneko eta hileko.

Oharra: Hutsegite baten ondorioz, ezin izan dira abuztuan heldutako mezuzak zenbatu.

meses.

Nota: debido a un fallo, no se han podido contar los mensajes recibidos en agosto.





Grafiko hauetan argi geratzen denez, zerbitzua asko erabili da.

Estas gráficas dejan claro el uso intensivo que el servicio hace del correo.

2013. urtearekin konparatuz, 565 mezu gutxiago heldu dira (% 3,72 gutxiago) eta 3.167 mezu gutxiago bidali dira (% 29,15 gutxiago). Heldutakoen eta bidalitakoen kopuruak gehituz, 3.732 mezu gutxiago zenbatu dira (% 14,33 gutxiago).

Respecto a 2013, se han recibido 565 mensajes menos (una reducción del 3,72%) y se han enviado 3.167 mensajes menos (un 29,15% menos). La suma total de los enviados y recibidos se ha reducido en 3.732 (un 14,33% menos).

Laneguneko batez bestekoari dagokionez, 2,27 mezu gutxiago heldu dira (% 3,72 gutxiago) eta 12,718 mezu gutxiago bidali dira (% 29,13 gutxiago). Guztira, 14,98 mezu gutxiago izan dira egunean (% 14,33 gutxiago).

En lo que se refiere a las medias diarias, se han recibido 2,27 mensajes menos al día (un 3,72% menos) y se han enviado 12,718 correos menos (un 29,13% menos). En total, se ha reducido en 14,98 los mensajes de entrada y salida al día (un 14,33% menos).

Urte honetan konstante mantentzen da mezuen kopuru altua urtean zehar. Apur bat moteltzen da apirilean (udaberriko oporrak direla eta) eta behera egiten du nabarmen abuztuan (normala den bezala). Ezohikoa izan da ekainean izandako beherakada, beste urte batzuekin konparatuta.

Este año se mantiene de manera constante la actividad frenética a lo largo de todos los meses, bajando un poco en abril (por las vacaciones de primavera) y mucho en agosto (como es normal). Como cosa excepcional, en junio se ha notado una bajada respecto a otros años.

Mezu kopuruaren batez bestekoa (BB zutabea) ere azpimarratzekoa izan da. Mezu horiek guztiak irakurri (edo idatzi), prozesatu eta artxibatu behar direla kontuan hartu behar dugu. Irakurtze-agirien jarraipena ere egin behar da. Eta horrek guztiak ordu asko eramaten ditu.

## 2.2 Dokumentuen itzulpenak

Jasotzen diren dokumentuak zerbitzuan bertan itzultzen dira edo homologatutako kanpoko hiru enpresetako bati bidaltzen zaizkio.

- Jaso diren eskaera guztien artean, **49** ez dira egin (jaso direnen % 1,07 ere ez da), 2013an baino hamahiru gehiago. Horietatik, 20 atzera bota dira lan akademikoak zirelako eta ez administratiboak; 6 erdaraz aurkeztutako idazkien erantzunak zirelako eta beste 7 arrazoi desberdinengatik (ez ziren unibertsitateko dokumentuak, ingelesezko itzulpenak eta abar); eta besteak (16), bezeroek eskatu zuten eskariak bertan behera uztea.

- Datuak ondo interpretatzeko, ohar garrantzitsu hauek kontuan hartu behar dira:

- Edozein lanen gutxieneko luzera orrialde bat da, hori baita kanpoko enpresek fakturatzeko erabiltzen duten irizpidea.
- Orrialde estandar batek itzulitako 1.800 karaktere dituela jotzen da, zuriuneak barne.
- Kanpoko enpresek itzuli dituzten

El número medio de correos tampoco es desdeñable (columna BB), si pensamos que todos estos mensajes hay que leerlos, o escribirlos, procesarlos y archivarlos. Incluso hay que hacer un seguimiento de los acuses de lectura. Y tampoco es desdeñable el número de horas que conllevan todos los procesos.

## 2.2 Traducción de documentos

Los documentos que se reciben se traducen en la propia unidad o se envían a cualquiera de las tres empresas externas homologadas.

- De todas las peticiones recibidas, no se han llevado a cabo **49** (el 1,07 % de las recibidas), trece más que en 2013. De ellas, 20 han sido rechazadas por no ser trabajos administrativos sino académicos, 6 por ser respuestas a escritos presentados únicamente en castellano y otras 7 por diferentes razones (no ser documentos de la universidad, para traducciones al inglés, etc.). El resto (16) han sido los propios peticionarios los que han retirado su petición de traducción.

- Para una correcta interpretación de los datos, es muy importante tener en cuenta las siguientes notas:

- Cualquier trabajo tiene una extensión mínima de una página. Ese es el criterio de facturación de las empresas externas y el que hemos seguido para contabilizar todos los trabajos.
- Se considera una página estándar 1.800 caracteres traducidos, incluidos los espacios en blanco.
- Los datos relativos al número de

dokumentu eta orrialde kopuruak zehatzak dira, horien arabera fakturatzen dutelako. Zerbitzuak itzuli duen dokumentu kopurua ere zehatza da baina zerbitzuak itzulitako orrialde kopurua ez da hain zehatza, ez garelako ibiltzen itzulitako karaktere kopurua zenbatzen. Dokumentua luzea bada, estimazio bat egiten da. Hala ere, esperientziak irakatsita, uste dugu zifra hori nahiko zehatza dela eta ontzat har genezakeela.

- Homologazioaren ondorioz, premiazkoak diren eta kanpora atera diren lanek gainkostu bat dute. Hori itzulitako orrialde kopuruan sartzen da eta horregatik, batzuetan, dezimalak agertzen dira.

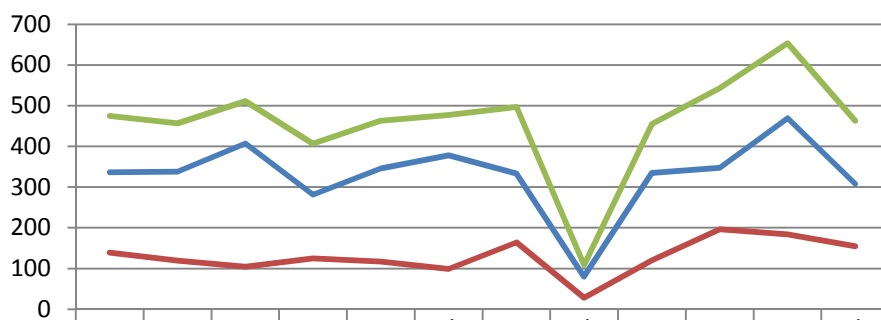
**OHARRA:** Grafikoetan "Euze" agertzen da eta "Euskara Zerbitzua" esan nahi du.

documentos y páginas de las empresas externas son exactos, ya que facturan en base a ellos. Los de trabajos realizados en el servicio también lo son, ya que sabemos exactamente el número de documentos que recibimos. Pero el número de páginas que el servicio traduce es algo aproximado debido a que, al hacerse calculando el número de caracteres, es costoso y difícil de concretar de manera rápida en la mayoría de los casos. Aunque se hace un poco "a ojo", consideramos buenas estas cifras.

- Como consecuencia del concurso de homologación, aquellos trabajos calificados como urgentes, tienen un sobreprecio de un tanto por ciento dependiendo de la empresa que haya realizado la traducción. Por ello, los datos de páginas traducidas, presentan decimales en algunos casos.

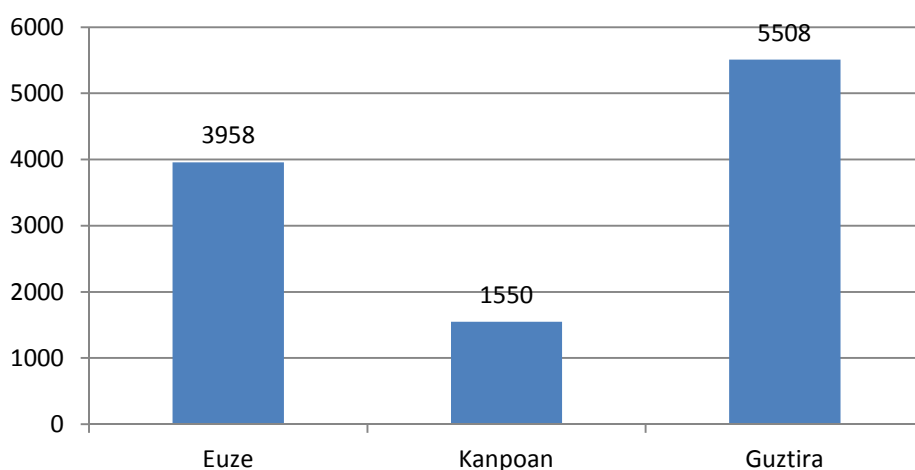
**NOTA:** En los gráficos aparece "Euze" que quiere decir Euskara Zerbitzua.

## Dokumentu kopurua 2014

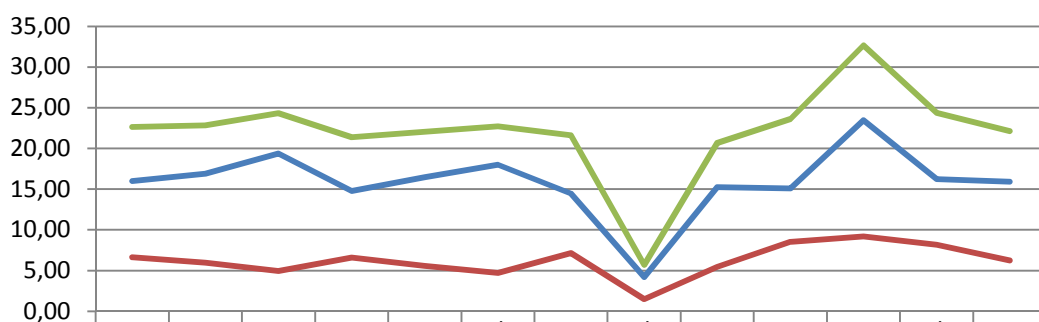


	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— Euze	336	338	407	281	346	378	333	80	335	347	469	308
— Kanpoan	139	119	104	125	117	99	164	28	120	196	184	155
— Guztira	475	457	511	406	463	477	497	108	455	543	653	463

## Dokumentu kopurua guztira 2014

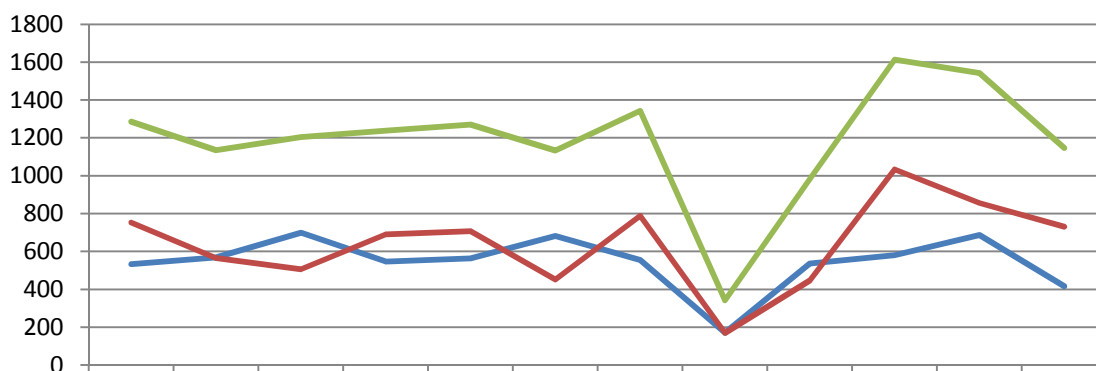


## Dokumentuak laneguneko 2014



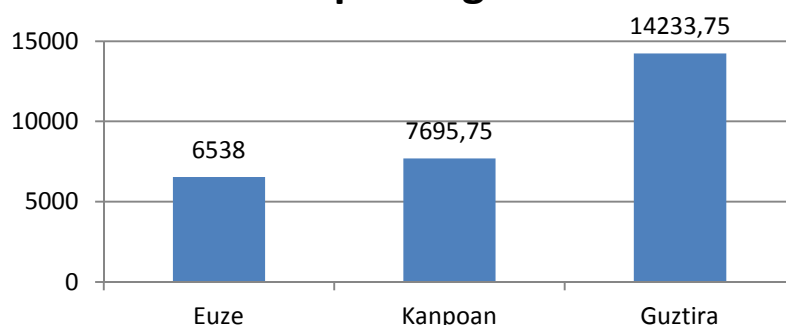
	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab	BB
— Euze	16,00	16,90	19,38	14,79	16,48	18,00	14,48	4,21	15,23	15,09	23,45	16,21	15,90
— Kanpoan	6,62	5,95	4,95	6,58	5,57	4,71	7,13	1,47	5,45	8,52	9,20	8,16	6,22
— Guztira	22,62	22,85	24,33	21,37	22,05	22,71	21,61	5,68	20,68	23,61	32,65	24,37	22,12

### Orrialde kopurua 2014

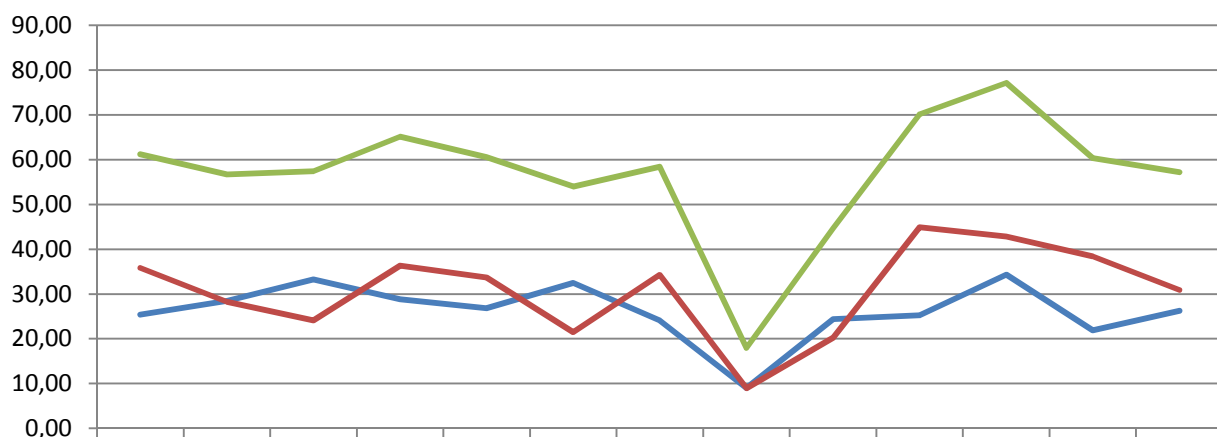


	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
Euze	533	569	699	547	563	682	555	171	537	580	686	416
Kanpoan	752	565	505,75	690,75	707,75	451	788	170	446,25	1032,8	856,5	730
Guztira	1285	1134	1204,8	1237,8	1270,8	1133	1343	341	983,25	1612,8	1542,5	1146

### Orrialde kopurua guztira 2014



### Orrialdeak laneguneko 2014



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab	BB
Euze	25,38	28,45	33,29	28,79	26,81	32,48	24,13	9,00	24,41	25,22	34,30	21,89	26,26
Kanpoan	35,81	28,25	24,08	36,36	33,70	21,48	34,26	8,95	20,28	44,90	42,83	38,42	30,91
Guztira	61,19	56,70	57,37	65,14	60,51	53,95	58,39	17,95	44,69	70,12	77,13	60,32	57,16



- 2013. urtearekin konparatuz, 292 dokumentu gutxiago jaso dira (% 5,03 egin du behera).

5.508 dokumentuetatik, Zerbitzuan 3.958 itzuli dira (% 71,86). 2013an baino 176 gutxiago.

Kanpoan 1.550 dokumentu itzuli dira (% 28,14a), 2013an baino 116 gutxiago.

- Batez bestekoei dagokienez, 22,12 dokumentu itzuli dira laneguneko, 2013an baino 1,17 gutxiago (% 5,02 egin du behera).

Zerbitzuan 15,90 dokumentu itzuli dira batez beste egunean, 2013an baino 0,7 gutxiago (% 4,21 egin du behera).

Kanpoan 6,62 dokumentu itzuli dira batez beste, 2013an baino 0,47 gutxiago (% 7,02 egin du behera).

- Orrialde kopuruari dagokionez, 2014an 14.233,75 itzuli ziren, hau da, 2013an baino 385,5 gehiago (% 2,78 gehiago).

Zerbitzuan 6.538 orrialde itzuli ziren (guztiaren % 45,93a), 2013an baino 47 gutxiago (% 0,71 gutxiago). Kanpoan berriz, 7.695,75 orrialde itzuli ziren (guztiaren % 54,06), 2013an baino 432,5 gehiago (% 5,95 gehiago).

- Itzulitako orrialdeen batez bestekoari dagokionez, 57,16 orrialde itzuli dira egunean, 2013an baino 1,54 gehiago.

- Se han recibido 292 documentos menos que en 2013 (una bajada del 5,03%).

Del total de 5.508 documentos, se han traducido en el servicio 3.958 (el 71,86%) esto es, 176 menos respecto a 2013.

Se han traducido fuera una total de 1.550 documentos, el 28,14% del total, esto es, 116 menos respecto a 2013.

- En lo que se refiere a las medias diarias, se han traducido 22,12 documentos, 1,17 menos que en 2013 (un descenso del 5,02%).

En el servicio se han traducido 15,90 documentos de media al día, 0,7 menos que en 2013 (un descenso del 4,21%).

Fuera se han traducido 6,62 documentos al día, 0,47 menos que 2013 (un descenso del 7,02%).

- Respecto al número de páginas, en 2014 se tradujeron un total de 14.233,75, esto es, 385,5 más que en 2013 (un aumento del 2,78%).

En el servicio se tradujeron 6.538 páginas (el 45,93% del total), 47 menos que en 2013 (un descenso del 0,71%), mientras que fuera se tradujeron 7.695,75 (el 54,06% del total), esto es, 432,5 más que en 2013 (un aumento del 5,95%).

- En lo que se refiere a las medias de número de páginas traducidas, tenemos una media diaria de 57,16 páginas, esto es, 1,54 más que en 2013.

Zerbitzuan 26,26 orrialde itzuli dira batez beste laneguneko, 2013an baino 0,19 gutxiago. Kanpoan 30,91 orrialde itzuli dira laneguneko batez beste, 2013an baino 1,74 gehiago.

- Zerbitzuan itzuli den orrialde kopurua eta laneguneko batez besteko orrialde kopurua 2013koak dira ia-ia. Zerbitzua lanez gainezka dagoela adierazten du honek.

- Ikusten denez, Zerbitzuan kanpoan baino dokumentu gehiago itzultzen dira, baina orrialde kopuruari dagokionez, kanpoan gehiago itzultzen dira. Hori itzulpen lanak banatzeko erabiltzen den politikaren ondorioa da. Politika honen arabera, dokumentu laburrak Zerbitzuan itzultzeko joera dago eta ertainak eta luzeak, kanpoan, gastuan eraginkorragoak izateko.

- Zatiketa erraz batek diosku zerbitzuko itzultzaile batek 4,38 orrialde itzultzen dituela egunero batez beste, oporraldiak barne.

- Hurrengo taulan zerbitzutik pasatu diren eskariak agertzen dira, eskatzailearen arabera sailkatuta.

- Zerbitzu bakoitzak gastatu duenaren estimazio bat egitearren, itzultzera bidali diren orrialde kopurua bider 24 euro kalkulatu da, diru hori delako, gutxi gorabehera, orrialde batek itzultzea balio duena, BEZ barne. Gauza garrantzitsu bat hartu behar da kontuan: zutabe horrek EZ du datu zehatzik eskaintzen, orrialde kopurua delako zerbitzuak kalkulatu duena. Berrero azpimarratzen da: estimazio bat da, benetakotik ez da oso urrun egongo, baina estimazioa da, azken finean.

En el servicio se tradujeron 26,26 páginas de media al día, esto es, 0,19 menos que en 2013. Fuera se tradujeron 30,91 páginas diarias, 1,74 más que en 2013.

- Tanto el número de páginas como el número medio de páginas diarias traducidas por el servicio es prácticamente el mismo que en 2013, lo cual es indicio de que el servicio está en su máximo rendimiento.

- Una de las cosas que destacan es que en el Servicio se traducen más documentos pero el número de páginas es mayor fuera. Esto es debido a la política de asignación de traducciones en la que se prima que los trabajos más cortos se hagan en el Servicio y los de longitud media y larga, fuera, con el fin de ser más eficaces en el gasto.

- Una simple división dice que cada traductor del servicio traduce 4,38 páginas diarias de media, incluidas las vacaciones.

- En la siguiente tabla se presenta el número de trabajos pedidos al servicio, clasificados según el origen de la petición.

- Con el fin de hacer una estimación de lo que cada servicio hubiera gastado, se ha multiplicado el número de páginas enviadas a traducir por 24 euros, que es, más o menos, lo que cuesta traducir una página, IVA incluido. Es importante aclarar que esta columna NO ofrece datos exactos ya que el dato del número de páginas es el estimado por el propio servicio. Se vuelve a subrayar: es una estimación, no estará muy alejada de la realidad, pero estimación al fin y al cabo.

*Oharra:* Orrialde kopurua zerbitzuak kalkulatu duena da, eta horregatik hemen agertzen den orrialde kopuru totala eta lehen agertzen zena, zehatzagoa, desberdinak dira.

(EO: Errektoreordetza; GO: gerente-ordetza)

*Nota:* El número de páginas se ha contabilizado en base a la estimación realizada en el propio servicio. Por ello, el total de páginas difiere ligeramente del total mostrado en la gráfica anterior, que es la más exacta.

(EO: Vicerrectorado; GO: vicegerencia)

	<b>Dokumentuak 2014</b>	<b>Orrialdeak 2014</b>	<b>Kostua (*24€)</b>
<b>ZERBITZU OROKORRAK</b>	<b>3.602</b>	<b>9.610</b>	<b>230.640 €</b>
Akademia Antolakuntzarako EO	714	1.906	45.744 €
Aldezlea	15	57	1.368 €
Arabako Campuseko GO	242	522	12.528 €
Argitalpen Zerbitzua	41	62	1.488 €
Azpiegitura eta Kontratazioetarako GO	340	752	18.048 €
Biblioteka	62	151	3.624 €
Bizkaiko Campuseko GO	262	715	17.160 €
Campus Birtuala	6	35	840 €
Errektorearen kabinetea	70	186	4.464 €
Euskararen arloko EO	21	109	2.616 €
Gerentzia	23	60	1.440 €
Gipuzkoako Campuseko EO	100	302	7.248 €
Hedakuntzaren eta Transf. EO	69	237	5.688 €
Idazkaritza Orokorra	383	845	20.280 €
Ikasleen arloko EO	192	552	13.248 €
Ikerketaren arloko EO	163	451	10.824 €
Informazio eta Komunikazioaren Tekn. GO	64	361	8.664 €
Irakasle-ikertzaileen arloko EO	69	152	3.648 €
Komunikazio Bulegoa	156	418	10.032 €
Kontabilitatea	20	25	600 €
Master eta Doktorego Eskola	175	361	8.664 €
Pertsonalaren GO	413	1.349	32.376 €
Zerbitzu Orokorrak	2	2	48 €
<b>FAKULTATE eta ESKOLAK</b>	<b>1.772</b>	<b>4.048</b>	<b>97.152 €</b>

Arkitektura Goi ET	35	151	3.624 €
Arte Ederren F	47	77	1.848 €
Bilboko Enpresa Ikasketen UE	22	16	384 €
Bilboko Industria Ingeniaritza Tek. UE	23	91	2.184 €
Bilboko Ingeniaritza Goi ET	37	127	3.048 €
Bilboko Irakasleen UE	7	12	288 €
Donostiako Enpresa Ikasketen UE	121	432	10.368 €
Donostiako Erizaintza UE	17	24	576 €
Donostiako UE Politeknikoa	154	292	7.008 €
Eibarko Industria Ingeniaritza Tek. UE	15	32	768 €
Ekonomia eta Enpresa Zientzien F	158	289	6.936 €
Farmazia F	13	84	2.016 €
Filosofia eta Hezkuntza Zientzien F	45	129	3.096 €
Gasteizko Industria Ingeniaritza Tek. UE	72	238	5.712 €
Gasteizko Enpresa Ikasketen UE	29	51	1.224 €
Gasteizko Gizarte Langintzako UE	106	282	6.768 €
Gasteizko Irakasleen UE	15	20	480 €
Gipuzkoako Irakasleen UE	6	19	456 €
Gizarte eta Komunikazio Zientzien F	64	172	4.128 €
Informatika F	19	63	1.512 €
Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzien F	99	165	3.960 €
Kimika F	98	170	4.080 €
Lan Harremanetarako UE	10	13	312 €
Leioako Erizaintza UE	44	123	2.952 €
Letren F	74	127	3.048 €
Meatzeen eta Herri Lanen Ingeniaritza Tekn. UE	11	28	672 €
Medikuntza eta Odontologia F	45	54	1.296 €
Nautika eta Itsasontzi-makineria Goi ET	46	114	2.736 €
Psikologia	168	314	7.536 €
Zientzia eta Teknologia F	88	170	4.080 €
Zuzenbide F	71	150	3.600 €
Zuzenbide F - Bizkaiko Atala	13	19	456 €

<b>ZENBAIT</b>	<b>171</b>	<b>367</b>	<b>8.808 €</b>
Berdintasun Masterra	17	20	480 €
Bizkaia Aretoa	3	3	72 €
Campus Birtuala	1	1	24 €
Esperientzia Gelak	1	16	384 €
Euskampus	55	116	2.784 €
Gizarte Kontseilua	23	57	1.368 €
Ikasleen Kontseilua	15	52	1.248 €
Kriminologiaren Euskal Institutua	39	49	1.176 €
Miguel Unamuno Egoitza	3	17	408 €
Odontologia Klinika	9	17	408 €
Zenbait	5	19	456 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>5.545</b>	<b>14.025</b>	<b>336.600 €</b>

- Zerbitzu Orokorrek ikastegiek baino askoz gehiago erabiltzen dute itzulpen zerbitzua. Eta ikastegien artean, tamainak ez du zerikusirik erabilerarekin.

- Lan motaren arabera, bost maila hauetan sailkatu dira: *Aktak*, bileretako aktak eta deialdiak batzen dituenak; *Erabakiak*, hitzarmenak eta erabakiak; *Informazioa*, informazioak, ziurtagiriak eta abar; *Zenbait (handiak)*, non lan luzeak eta bereziak sartzen baitira; eta *Zenbait (txikiak)*, aparteko lan arinak biltzen dituenak.

- Vemos que los Servicios Centrales utilizan mucho más los servicios de traducción que los centros. En este caso, el tamaño de los mismos no se corresponde con el uso.

- Atendiendo al tipo de trabajo, se han establecido las siguientes categorías: *Aktak*, que engloban las actas de los diversos tipos de reuniones, así como sus convocatorias; *Erabakiak*, que engloba las resoluciones y convenios; *Informazioa*, con todo tipo de información; *Zenbait (handiak)*, que incluye aquellos trabajos especialmente largos o especiales; y *Zenbait (txikiak)*, que incluye los trabajos pequeños.

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%	Orrri/dok
<b>Zerbitzu Orokorrak</b>		<b>3628</b>	<b>%64,73</b>	<b>9682</b>	<b>%68,40</b>	<b>2,67</b>
	Aktak	203	%5,60	918	%9,48	4,52
	Erabakiak	969	%26,71	2540	%26,23	2,62
	Informazioa	2358	%64,99	4552	%47,02	1,93

	Zenbait - handiak	57	%1,57	1631	%16,85	28,61
	Zenbait - txikiak	41	%1,13	41	%0,42	1,00
<b>Ikastegiak</b>		<b>1808</b>	<b>%32,26</b>	<b>4117</b>	<b>%29,09</b>	<b>2,28</b>
	Aktak	355	%19,63	1195	%29,03	3,37
	Erabakiak	30	%1,66	43	%1,04	1,43
	Informazioa	1367	%75,61	2259	%54,87	1,65
	Zenbait - handiak	23	%1,27	587	%14,26	25,52
	Zenbait - txikiak	33	%1,83	33	%0,80	1,00
<b>Zenbait</b>		<b>169</b>	<b>%3,02</b>	<b>356</b>	<b>%2,52</b>	<b>2,11</b>
	Aktak	22	%13,02	76	%21,35	3,45
	Erabakiak	13	%7,69	37	%10,39	2,85
	Informazioa	127	%75,15	197	%55,34	1,55
	Zenbait - handiak	4	%2,37	43	%12,08	10,75
	Zenbait - txikiak	3	%1,78	3	%0,84	1,00
<b>Guztira</b>		<b>5605</b>		<b>14155</b>		<b>2,53</b>

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%	Orri/dok
<b>Aktak</b>		<b>580</b>	<b>%10,35</b>	<b>2189</b>	<b>%15,46</b>	<b>3,77</b>
	Zerbitzu orokorrak	203	%35,00	918	%41,94	4,52
	Ikastegiak	355	%61,21	1195	%54,59	3,37
	Zenbait	22	%3,79	76	%3,47	3,45
<b>Erabakiak</b>		<b>1012</b>	<b>%18,06</b>	<b>2620</b>	<b>%18,51</b>	<b>2,59</b>
	Zerbitzu orokorrak	969	%95,75	2540	%96,95	2,62
	Ikastegiak	30	%2,96	43	%1,64	1,43
	Zenbait	13	%1,28	37	%1,41	2,85
<b>Informazioa</b>		<b>3852</b>	<b>%68,72</b>	<b>7008</b>	<b>%49,51</b>	<b>1,82</b>
	Zerbitzu orokorrak	2358	%61,21	4552	%64,95	1,93
	Ikastegiak	1367	%35,49	2259	%32,23	1,65
	Zenbait	127	%3,30	197	%2,81	1,55
<b>Zenbait - handiak</b>		<b>84</b>	<b>%1,50</b>	<b>2261</b>	<b>%15,97</b>	<b>26,92</b>
	Zerbitzu orokorrak	57	%67,86	1631	%72,14	28,61
	Ikastegiak	23	%27,38	587	%25,96	25,52
	Zenbait	4	%4,76	43	%1,90	10,75
<b>Zenbait - txikiak</b>		<b>77</b>	<b>%1,37</b>	<b>77</b>	<b>%0,54</b>	<b>1,00</b>
	Zerbitzu orokorrak	41	%53,25	41	%53,25	1,00
	Ikastegiak	33	%42,86	33	%42,86	1,00
	Zenbait	3	%3,90	3	%3,90	1,00
<b>Guztira</b>		<b>5605</b>		<b>14155</b>		<b>2,53</b>

Datu hauen arabera, Zerbitzu Orokorrek batez ere erabakiak eta informazio orokorra bidaltzen dituzte, eta ikastegiek, aktak eta informazio orokorra.

A la luz de estos datos, vemos que los servicios centrales envían sobre todo resoluciones e información de tipo general, y que los centros envían actas e información de tipo general.

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%
<b>Araba</b>		<b>650</b>	<b>%10,91</b>	<b>1376</b>	<b>%10,01</b>
	Aktak	41	%6,31	117	%8,50
	Erabakiak	81	%12,46	189	%13,74
	Informazioa	491	%75,54	814	%59,16
	Zenbait (handiak)	15	%2,31	234	%17,01
	Zenbait (txikiak)	22	%3,38	22	%1,60
<b>Bizkaia</b>		<b>4258</b>	<b>%71,48</b>	<b>9761</b>	<b>%71,01</b>
	Aktak	301	%7,07	860	%8,81
	Erabakiak	1416	%33,26	3149	%32,26
	Informazioa	2302	%54,06	3636	%37,25
	Zenbait (handiak)	167	%3,92	2044	%20,94
	Zenbait (txikiak)	72	%1,69	72	%0,74
<b>Gipuzkoa</b>		<b>1049</b>	<b>%17,61</b>	<b>2609</b>	<b>%18,98</b>
	Aktak	192	%18,30	587	%22,50
	Erabakiak	76	%7,24	304	%11,65
	Informazioa	729	%69,49	1105	%42,35
	Zenbait (handiak)	24	%2,29	585	%22,42
	Zenbait (txikiak)	28	%2,67	28	%1,07
<b>Guztira</b>		<b>5957</b>		<b>13746</b>	

Erabaki gehienak Bizkaitik bidaltzen dira (normala, bertan baitaude zerbitzu orokor gehienak).

La mayor parte de las resoluciones se envían desde Bizkaia (normal, dado que es ahí donde se ubican la mayoría de los servicios centrales).

		Dokumentuak	%	Orrialdeak	%
<b>Araba</b>		<b>719</b>	<b>%12,83</b>	<b>1654</b>	<b>%11,68</b>
	Ikastegiak	421	%58,55	1001	%60,52
	Zenbait	0	%0,00	0	%0,00
	Zerbitzu Orokorrak	298	%41,45	653	%39,48
<b>Bizkaia</b>		<b>3684</b>	<b>%65,73</b>	<b>9349</b>	<b>%66,05</b>
	Ikastegiak	627	%17,02	1332	%14,25
	Zenbait	114	%3,09	289	%3,09

	Zerbitzu Orokorrak	2943	%79,89	7728	%82,66
<b>Gipuzkoa</b>		<b>1202</b>	<b>%21,45</b>	<b>3152</b>	<b>%22,27</b>
	Ikastegiak	760	%63,23	1784	%56,60
	Zenbait	55	%4,58	67	%2,13
	Zerbitzu Orokorrak	387	%32,20	1301	%41,28
<b>Guztira</b>		<b>5605</b>		<b>14155</b>	

Argi ikusten denez, Bizkaiko ikastegiek ez dute bidaltzen ia ezer itzultzera. Arabako Zerbitzu Orokorrak ikastegiek baino gehiago bidaltzen dute batez beste eta Gipuzkoan, alderantziz gertatzen da.

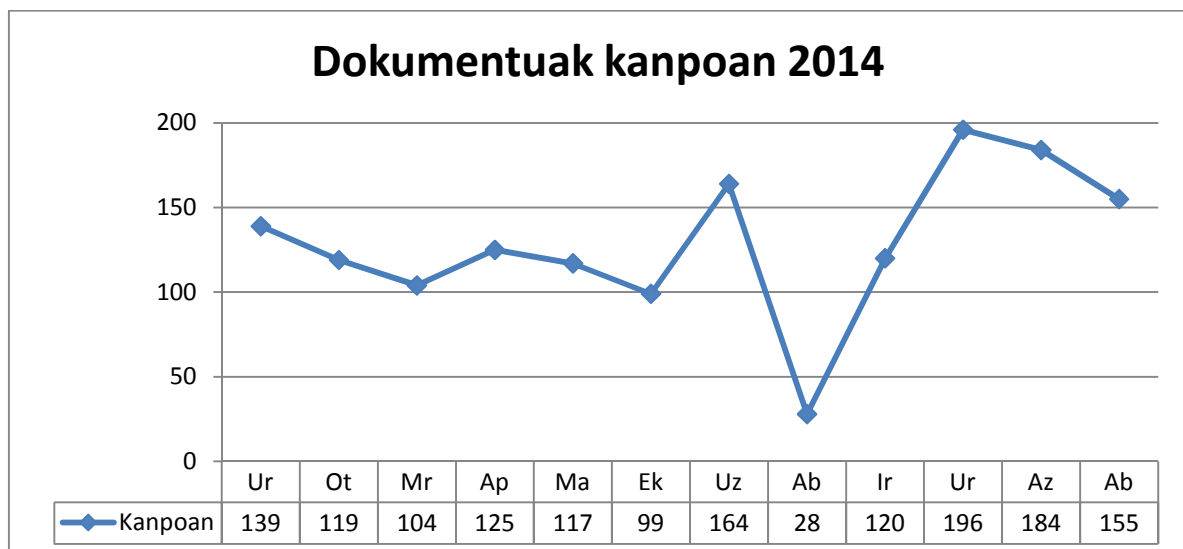
Lo más llamativo de esta tabla es que, en Bizkaia, los centros envían pocas solicitudes de traducción.

### 2.2.1 Kanpoko enpresek egindako itzulpenak

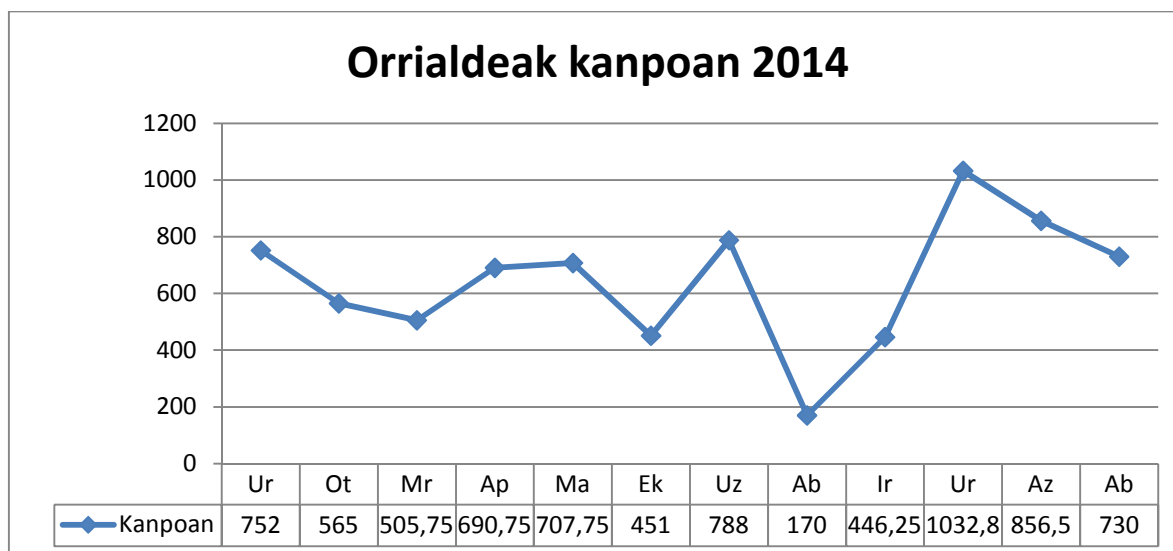
Kanpoko enpresek aurkeztutako fakturretatik atera dira datu hauek.

### 2.2.1 Traducción en empresas externas

Los siguientes datos han sido sacados de las facturas pagadas a las empresas externas.







Kostu ekonomikoa aztertzen duen puntuan azalduko da kanpoko enpresek fakturatutako diru kopurua.

Las cantidades facturadas por las empresas se detallan en el punto de costes económicos.

#### 2.2.2 Batez besteko denbora

Azter dezagun zein izan den itzulpenak egiteko behar izan dugun batez besteko denbora.

#### 2.2.2 Tiempo medio

Veamos el tiempo medio necesitado para realizar las traducciones.

Taulan ikusten denez, heren bat eskatzen diren egunean bertan egiten dira, beste heren bat hurrengo egunerako, eta % 92,45 astebete edo gutxiago luzatzen dira. % 7,55k baino ez dute behar izaten aste bat baino gehiago eta beti dira aktak eta luzera handiko dokumentuak.

Un tercio de las mismas se llevan a cabo el mismo día en que se piden, otro tercio para el día siguiente, y un 92,45% tardan una semana o menos. Únicamente un 7,55% tarda más de una semana, y siempre son actas y documentos especialmente largos.

Behar izan diren lanegunak	Eskari kopurua	Ehunekoa (%)
Egun berean	1624	% 35,74
1	1359	% 29,91
2	557	% 12,26
3	296	% 6,51
4	189	% 4,16
5	176	% 3,87
>5	343	% 7,55

Heltzen zaizkigun lan guztietatik, % 59 bat inguru orrialde bakarrekoak dira eta 0,96 egun behar izaten dugu egiteko; % 15 bi orrialdekoak eta 1,89 egun; % 7, hiru orrialdekoak eta 2,44 egun; eta % 4, lau orrialdekoak eta 3,36 egun.

### 2.3 Interpretazio saioak

2014an 108 egunetan egokitu da interpretazioa egin beharra, 2013an baino 17 gehiago (bilerak 118 izan dira, 2013an baino bat gehiago: ohikoa da egun berean bilera bat baino gehiago izatea). Urte honetan 230 lanegun egon direnez (abuztua kontuan hartu gabe), 0,47 bilera laneguneko ematen digu edo, beste era batera esanda, 2,35 bilera aste guztiguztietan.

- Ez gara joan bilera batera, aurrerapen txikiz esan zigutelako, beste bilera batzuekin egokitu zelako eta ezin izan genuen inor abisatu bertaratzeko.
- Deialdia egin eta gero, 8 bilera bertan behera geratu ziren.
- Bilera gehienak administrazioaren eta sindikatuen artekoak izan dira (planifikazio batzordeak, batzorde parekideak, ...), gero Gobernu Kontseiluak, Klaustroak eta Campusetako batzarrak. Ikastegietako batzarrak ere izan dira, baina oso gutxi.

Gipuzkoako Campusean fakultate bateko batzarretara bakarrik joan izan gara. Arabako Campusean, fakultate batera eta Campuseko batzarretara.

- Saiotara normalean bi interprete joaten dira, eta Gobernu Kontseiluetara eta Klaustroetara, hiru, lanak horrela eskatzen duelako. Guztira, 206 lanaldi izan dira.

De entre el total de trabajos que nos llegan, un 59% aproximadamente son de una página y se tarda 0,96 días en realizarlos; un 15% de dos páginas, y 1,89 días; un 7% de tres páginas y 2,44 días; y un 4% de 4 páginas y 3,36 días.

### 2.3 Trabajos de interpretación

En 2014 ha habido un total de 108 días de reuniones, 17 más que en 2013 (las reuniones han sido 118, una más que en 2013: es frecuente el caso de que haya varias reuniones el mismo día). Como este año ha tenido 230 días laborables (sin contar agosto), nos da 0,47 reuniones por día laborable o, lo que es lo mismo, 2,35 reuniones todas las semanas.

- No hemos ido a una reunión, debido a que nos avisaron con muy poca antelación, coincidió con otras reuniones y no fue posible avisar a nadie para que acudiera.
- Se suspendieron 8 reuniones después de haber sido convocadas.
- La inmensa mayoría de las reuniones han sido entre la administración y los sindicatos (comisiones de planificación, paritarias, ...), seguidas por los Consejos de Gobierno, Claustros y Juntas de Campus, y mucho menos, juntas de facultad.

Del campus de Gipuzkoa solo nos llaman desde una facultad. Del campus de Álava, desde una facultad y para las juntas de campus.

- A cada sesión van normalmente dos intérpretes, siendo tres para los casos de Consejos de Gobierno y Claustro, ya que el trabajo así lo exige. En total han sido 206

Batzuetan, zortzi lanaldietan, kanpoko interpreteak kontratatatu behar izan dira.

- Interpretazio lanaren zati handi bat dokumentazioa batu, sakon aztertu eta prestatzea da. Lan hau bereziki gogorra da Gobernu Kontseiluaren bileren eta sindikatuekin egiten diren bileren kasuetan, lanaldi oso bat behar izaten du interprete bakoitzak bilera ondo prestatzeko.

Bistakoa denez, interpreteak lan hauek egiten ari direnean ezin dira egon itzulpenak egiten eta, horren ondorioz, zerbitzuaren lanaren gainean eragin handia du eta beharrezkoa izaten da kanpoko enpresetara jotzea.

Asko sakondu barik, 100 lanegun behar izan direla bilera horiek prestatzeko, eta 206 interpretazio lanaldietara gehitu beharko ziren.

Ez dugu egingo lan hauen balorazio ekonomikorik, baina, zalantzarik gabe, lan horiek egon badaude eta zerbitzuaren gainean eragina dute.

- Interpretazio lanak aparteko ahalegin fisiko eta mentala eskatzen du (interpreteak segundo gutxi batzuetan hizkuntza batean dagoena deskodetu eta bestean era koherente batean kodetu behar du) eta interpretazio lanak eskatzen duen esfortzua itzulpengintzak eskatzen duena halako bi dela aintzat hartzen da. Horrela dago jasota Interpreteen Nazioarteko Elkarteak duen bere arau profesionalen artean ([http://aiic.es/textos/8b\\_normas\\_prof\\_tb.html](http://aiic.es/textos/8b_normas_prof_tb.html))

jornadas de trabajo.

Puntualmente, en 8 ocasiones, ha sido necesaria la contratación de intérpretes externos.

- Una parte importante de la labor de interpretación es la recopilación, estudio detallado y preparación de la documentación que se presenta en la reunión. Esta tarea es muy ardua en los casos de Consejos de Gobierno y algunas reuniones con los sindicatos, siendo necesaria una jornada de trabajo completa para cada una de las intérpretes.

Evidentemente, cuando las intérpretes están realizando estas labores no pueden estar traduciendo, con lo que esta parte del trabajo del servicio queda afectada y es necesario acudir a las empresas externas.

Podemos valorar *grosso modo* en unas 100 las jornadas necesarias para estas labores preparatorias, que deberían ser añadidas a las 206 de interpretación propiamente dichas.

No vamos a realizar valoraciones económicas ni de otro tipo de estas labores, pero, sin duda, están ahí y afectan al servicio.

- Los trabajos de interpretación requieren de una gran esfuerzo mental y físico (el/la intérprete debe decodificar en pocos segundos el discurso de un idioma y codificarlo coherentemente en otro) y se estima que el esfuerzo que requiere la interpretación es el doble del de la traducción. Así queda recogido por la Asociación Internacional de Intérpretes ([http://aiic.es/textos/8b\\_normas\\_prof\\_tb.html](http://aiic.es/textos/8b_normas_prof_tb.html)).

ml).

Gainera, sarri askotan, bilerak oso berandu amaitzen dira eta ezin da bete lanaldiari buruz gerentziaren zirkularrak dioena. Interpretreak berandu doaz bazkaltzera, toki asko itxita daude eta eskari bat egin behar dute Presentzia Atarian markaketak justifikatzeko.

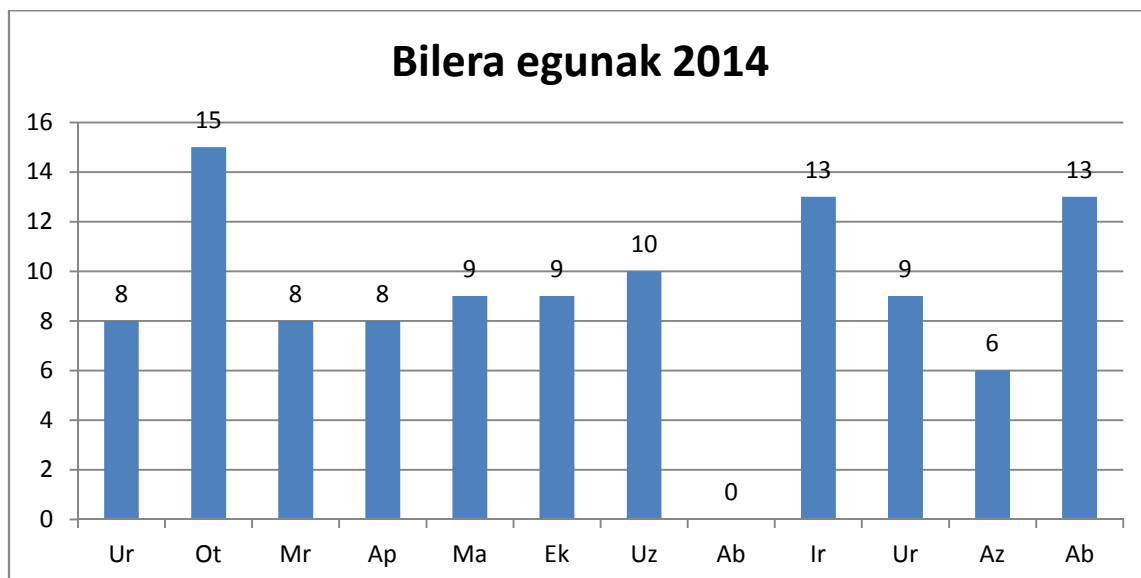
Arazo hau konpontzeko bilera batzuk egin dira gerentziarekin, baina probetxu gabekoak.

Grafiko hauetan agertzen da saio kopurua, zenbat izan diren zerbitzutik joan diren interpreteak eta zenbat kanpokoak.

Además, con bastante frecuencia, las reuniones acaban muy tarde y no se puede cumplir con lo especificado en la circular horaria de la gerencia. Las intérpretes van tarde a comer, muchos sitios están ya cerrados y deben abrir una incidencia en el Portal de Presencia para justificar los marcajes.

Se han llevado a cabo varias reuniones con la gerencia con el fin de buscar una solución a este problema pero no han dado ningún fruto.

En el siguiente gráfico aparece el número de sesiones por mes, el número de personas del servicio que ha sido necesario enviar a dichas sesiones y el número de intérpretes externos.



Oharra: Bilera bakoitzean bi interprete egoten dira (ikusi testua). "EUZE" zutabea agertzen da zerbitzuko zenbat pertsona joan den bileretara, eta "Kanpo" zutabea kanpoko zenbat pertsona.

Nota: A las reuniones van dos intérpretes (ver texto). En la columna "EUZE" se indican cuántas personas del servicio han acudido a las reuniones, y en "Kanpo" cuántas intérpretes externas.

### 3. Kostu ekonomikoak

Kanpoko enpresek egindako lan guztien kostua (itzulpenak eta interpretazioak batuta) hau izan da: **185.926,46 €**. Hileroko batez bestekoa 15.493,87 € dira. 2013. Urtearekiko, % 5,58 gehiago.

#### 3.1 Itzulpenen kostu ekonomikoak

Kanpoko enpresek egindako itzulpenen kostua **182.093,18** eurokoa izan da. Hileroko batez bestekoa 15.174,43 € dira.

- Taula honetan kanpora bidalitako premiazko itzulpenak sartuta daude. Lan hauek gainkostua dute, homologazio lehiaketaren oinarrietan aipatutakoari jarraituz.

Guztira **83,75** orrialde fakturatu dira gainkostu moduan (2013an baino 2,5 gehiago). Hau da, fakturatutako orrialdeen % 1,09 gainkostukoak edo "sasi-orrialdeak" izan dira. Premia hauek 2.096,07 € balio izan dute.

#### 3.2 Interpretazioen kostua

Kanpoko enpresek egindako 8 interpretazioen kostua **3.833,96** eurokoa izan da. Lanerdiak **479,16 €** balio izan du, BEZ barne.

#### 3.3 Unibertsitateko itzulpen eta interpretazio atalaren kostuak

Hemen, atalak egiten duen lanari balio ekonomiko bat emango diogu, eta unibertsitateari kostatzen zaionarekin konparatuko dugu.

### 3. Costes económicos

El coste total de los trabajos realizados por las empresas externas (traducciones e interpretaciones) ha sido de **185.926,46 €**. La media mensual da 15.493,87 €. El incremento respecto 2013 ha sido de un 5,58%.

#### 3.1 Coste de las traducciones

El coste total de las traducciones realizadas por empresas externas ha sido de **182.093,18 €**. La media mensual es de 15.174,43 €.

- Los trabajos urgentes tenían un sobreprecio, de acuerdo con las bases del concurso de homologación, distintos para cada empresa.

Se contabilizaron un total de **83,75** páginas urgentes (2,5 más que en 2013), lo cual es un 1,09% del total de páginas facturadas. El coste de estas urgencias ha sido de 2.096,07 €.

#### 3.2 Coste de las interpretaciones

El coste de las 8 interpretaciones hechas por empresas externas ha sido de **3.833,28 €**. El coste ha sido de **479,16 €** por media jornada, IVA incluido.

#### 3.3 Costes del servicio de traducción e interpretación de la universidad

En este apartado daremos un valor económico al trabajo de la sección y lo compararemos con lo que le cuesta a la universidad.

Errore marjinak nolakoak diren kontuan hartuta, kopuruak biribildu egin dira. Hala ere, balio dute atalaren neurriaz ideia on bat hartzeko.

Ikus dezagun nondik atera ditugun kopuruak.

- Langileen kostua UPV/EHUko webgunetik atera dira.

Hemen ataleko zazpi pertsonak sartu dira: 6 itzultzaile-interpreteak eta koordinatzailea. Azken honen lanak ez du ezer neurgarrik sortzen baina ataleko partaidea da.

Soldata hutsak dira, hirurtekorik edo bestelakorik kontutan hartu gabe.

- Itzulpenaren kostua kalkulatzeko 24,41 € orrialdeko prezioa hartu da, BEZa barne, kanpoko enpresen artean garestiena. 6.550 orrialde hartu dira, ia ia 2013an egin ziren beste.

- Interprete baten lanegun erdiak 479,16 € balio du, BEZa barne, kanpoko enpresek fakturatzeko digutena. 206 lanegun erdi sartu dira, 2013an baino 33 gehiago.

Dados los márgenes de error que se tienen, se han redondeado las cifras. Aún así, son lo suficientemente fiables como para darnos una idea adecuada acerca del servicio.

Veamos de dónde salen estas cifras.

- El coste de los sueldos del personal del servicio se ha sacado de las tablas publicadas en la web de la UPV/EHU.

En el coste del servicio se han sumado las siete personas del mismo, 6 traductoras-intérpretes y un coordinador. Aunque la labor de este último no produce nada cuantificable, forma parte del servicio.

Son los sueldos base, sin tener en cuenta trienios ni otros complementos.

- Se ha tomado como coste de la traducción de una página la cantidad de 24,41 €, IVA incluido, igual a la más cara de las tres empresas externas. Se han contabilizado 6.550 páginas, prácticamente igual a las del 2013.

- Se considera el coste de media jornada de un/una intérprete como de 479,16 €, el mismo que nos facturan las empresas externas. Se han contabilizado 206 asistencias, 33 más que en 2013.

	Kostua / Costo	Aurrezpena / Ahorro
Itzulpengintza zerbitzuko kostua: 6 itzultzaile, koordinatzaile 1 Costo del servicio de traducción: 6 traductores, 1 coordinador	297.000 €	
Itzultzaile baten kostua, 2014 Costo de un/a traductor/a, 2014	41.495,54 €	
Itzulpenak / Traducciones		160.000 €
Interpretazioa / Interpretación		100.000 €
GUZTIRA / TOTAL	297.000 €	260.000 €

GUZTIRA (itzultzaileak bakarrik) / TOTAL (solo traductoras/es)	249.000 €	260.000 €
---	-----------	-----------

Datu hauek ikusita, badirudi zerbitzua defizitarioa izan dela unibertsitatearentzat, 37.000 € galduz.

Baina itzultzaile-interpretreak bakarrik hartzen baditugu kontuan, zerbitzuak superabita edukiko luke, 11.000 eurokoa.

Unibertsitateari bere itzultzaile-interprete propioak izatea beti aterako zaio onuragarri.

#### 4. Interpretazio zerbitzuari buruzko inkesta

2014an interpretazio zerbitzuaren erabiltzaileen artean inkesta bat egin zen. Zerbitzu hau erabiltzen duten lau talde handien artean (Gobernu Kontseilua, Klaustroa, sindikatuekin egiten diren batzorde laboralak eta fakultateetako batzarrak), Gobernu Kontseiluko kideei galdetzea erabaki zen honako arrazoi hauengatik: talde handia da (55 kide), parte hartzen duten euskaldun eta erdaldun asko daude eta urtean zehar bilera asko egiten dira.

Interpretazioa beti euskara -> gaztelania noranzkoan egiten denez beti, euskaldunak izango dira beti hizlari eta erdaldunak beti entzule. Hori dela eta, bi inkesta diseinatu dira, desberdinak baina ez alde handiz, talde bakoitzarentzat.

Euskaldunentzat inkesta honako hau izan da:

Según estas cifras, el funcionamiento del servicio ha sido algo deficitario para la UPV/EHU en 37.000 €.

Pero si tenemos en cuenta únicamente a las traductoras-intérpretes, el servicio ha sido prácticamente igualitario, con un superávit de 11.000 €.

Disponer de traductoras-intérpretes propias siempre será beneficioso para la universidad, no solo económicamente sino también por la calidad que aseguran.

#### 4. Encuesta sobre el servicio de interpretación

En 2014 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción entre los usuarios del servicio de interpretación. De los cuatro grandes grupos de usuarios que hacen uso de este servicio (Consejo de Gobierno, Claustro, comités laborales con sindicatos y consejos de facultades) se decidió realizar la encuesta a los miembros del Consejo de Gobierno por ser un colectivo amplio (55 miembros), con un número significativo de euskaldunes y no euskaldunes que participan activamente en ambos idiomas y con un número de reuniones frecuente a lo largo del año.

Dado que la interpretación se realiza siempre en sentido euskera -> castellano, los euskaldunes no hacen uso del servicio mientras que los no euskaldunes solo son receptores del mismo. Por ello, se han diseñado encuestas ligeramente diferentes para ambos colectivos.

La encuesta para los no euskaldunes ha sido la siguiente:

## INTERPRETAZIOARI BURUZKO INKESTA

(bete ezazu orriaren alde bat bakarrik)

Gobernu Kontseiluaren bileretan euskaraz parte hartzen dut.

1.- Nire inpresioa da nire hitzak ondo interpretatuak izaten direla eta adierazi nahi ditudan ideia guztiak ondo heltzen direla entzuleengana.

?	1	2	3	4	5

(?: Ez dakit/Erantzunik ez; 1: Ez nago batere ados; 5: Erabat ados nago)

2.- Nire hitzak ondo heldu ez direnean uste dut arazo honengatik izan dela (bat baino gehiago markatu, nahi izanez gero):

	Interpretearen lana
	Ohitura desagokiak (mikrofona ez piztea, guztiak batera hitz egitea, ...)
	Nire hitzaldian egon da arazoa
	Arazo teknikoak
	Entzuleak ez dira adi egon
	Beste batzuk:

3.- Interpreteen lana hobetzeko

## ENCUESTA ACERCA DE LA LABOR DE INTERPRETACIÓN

(rellene solo una cara de la página)

En las reuniones del Consejo de Gobierno, soy oyente de la interpretación simultánea de las intervenciones en euskera.

1.- Las intervenciones en euskera me llegan completas y correctamente traducidas y no tengo problemas para seguir los discursos.

?	1	2	3	4	5

(?: No sabe/No contesta; 1: No estoy nada de acuerdo; 5: Estoy completamente de acuerdo)

2.- En aquellas intervenciones en las que no he sido capaz de seguir correctamente el discurso, creo que el problema ha estado en este aspecto (marque más de una opción si fuera necesario):

	La labor del o de la intérprete
	Hábitos inadecuados (no utilización de micrófonos, varias intervenciones al mismo tiempo, ...)
	El propio discurso del orador o la oradora
	Problemas técnicos
	Falta de atención por mi parte
	Otros:

3.- En mi opinión, para mejorar la labor



honako hau egin beharko litzateke/nuke:

4.- Interpretazio zerbitzuari jarriko niokeen kalifikazioa:

?	1	2	3	4	5

(?: Ez dakit/Erantzunik ez; 1: Ez nago batere pozik; 5: Oso pozik nago)

*Interpretazio lana hobetzen nola lagundu dezakezun jakiteko, jarri hemen zure izena eta zurekin harremanetan jarriko gara.*

Eskerrik asko zure parte hartzeagatik.

Edozein momentutan iradokizunak bidaltzeko: **itzulpenak@ehu.eus**

Gobernu Kontseiluko 55 kideetatik, 16k gaztelaniaz erantzun zuten, 15ek euskaraz eta 20k zuriz utzi zuten.

Euskaldunei zuzendutako inkesta:

Lehenengo galderan interpretazioaren kalitatea baloratzeko zen, ea nola uste zuten heltzen zela euren mezua entzuleengana. 6k puntuaziorik altuena, 5, eman zioten zerbitzuari, 4k 4 puntu eman zioten, eta 5ek ez zekiten edo ez zuten erantzun.

Bigarrenean galdetzen zitzairen ea non egon zitekeen hizlari eta entzuleen arteko komunikazio arazoa. Bost erantzun proposatzen ziren eta bat baino gehiago seinalatzea aukeran zegoen. Ezkerreko

de interpretación se podría hacer lo siguiente:

4.- La calificación que pondría al servicio de interpretación sería la siguiente:

?	1	2	3	4	5

(?: No sabe/No contesta; 1: Nada satisfecho; 5: Muy satisfecho)

Muchas gracias por su colaboración.

Puede hacernos llegar sus sugerencias en cualquier momento a esta dirección electrónica: **traducciones@ehu.eus**

De los 55 miembros del Consejo de Gobierno, 16 contestaron en castellano, 15 en euskera y 20 dejaron la página en blanco.

Encuesta para los euskaldunes:

La primera pregunta consistía en valorar la calidad de la interpretación, cómo creían que llegaba su mensaje a los oyentes. 6 valoraron el servicio con un 5, la máxima puntuación, 4 lo valoraron con un 4, y 5 con "No sabe/No contesta".

La segunda pregunta tenía como fin el buscar la razón de los posibles problemas en la comunicación entre el orador y los oyentes. Se proponían las siguientes

zutabean agertzen dira zenbatek hautatu zuten aukera bakoitza:

0	Interpretearen lana
2	Ohitura desagokiak (mikrofonoa ez piztea, guztiek batera hitz egitea, ...)
5	Nire hitzaldian egon da arazoa
1	Arazo teknikoak
2	Entzuleak ez dira adi egon /
	Beste batzuk / Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arinegi hitz egitea</li> <li>- Azkarregi hitz egiten dut?</li> <li>- Suposatzen dut hitzak ondo helduko zirela zeren inoiz ez dut jaso horren kontrako oharrik edo galderarik horregatik uste dut interpreteen lana oso ona dela</li> </ul>

Atal honetan 4 erantzun zuriz geratu ziren.

Hirugarren galderan, 12k ez zuten erantzun eta beste hirurak honako hauek izan ziren:

- Aurkeztuko diren testuak aurretik, denboraz, helaraztea interpreteei.
- Kontseilukideek, agian, oratorian jakintza minimoa izan beharko lukete.
- Astiro berba egin.

Azken galderan, zerbitzuari emandako puntuei dagokienez, 7k puntuaziorik altuena, 5 puntu, eman zioten zerbitzuari, 4k 4 puntu eman zioten, eta beste 4k ez

posibles causas, siendo posible el marcar más de una. En la columna de la izquierda se consignan el número de elecciones recibidas:

0	Labor del o de la intérprete
2	Hábitos inadecuados (no utilización de micrófonos, varias intervenciones al mismo tiempo, ...)
5	El propio discurso del orador o la oradora
1	Problemas técnicos
2	Falta de atención por parte de los oyentes
	Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arinegi hitz egitea</li> <li>- Azkarregi hitz egiten dut?</li> <li>- Suposatzen dut hitzak ondo helduko zirela zeren inoiz ez dut jaso horren kontrako oharrik edo galderarik horregatik uste dut interpreteen lana oso ona dela</li> </ul>

En este apartado hubo 4 respuestas en blanco

En la tercera pregunta, 12 dejaron la respuesta en blanco y las otras 3 fueron las siguientes:

- Aurkeztuko diren testuak aurretik, denboraz, helaraztea interpreteei.
- Kontseilukideek, agian, oratorian jakintza minimoa izan beharko lukete.
- Astiro berba egin.

En lo que se refiere a la última pregunta, la calificación que le daría al servicio de interpretación, 7 dan un 5 (el máximo), 4 dan un 4, y otros 4 no saben o no

zekiten edo zuten erantzun.

#### Erdaldunei zuzendutako inkesta

Lehenengo galderari, hizlariaren mezua osorik eta ondo itzulita heltzen den balorazioa, 6 pertsonak 5 jarri zuten (handiena), 6k 4 jarri zuten, 1ek 1 (puntuaziorik txikiena) eta 2k ez zekiten edo ez zuten erantzun.

Bigarren galderan, interpretazioa ondo jarraitzeko arazoak non zeuden, erantzunak honako hauek izan dira (bat baino gehiago markatzea posiblea zen):

6	Interpretearen lana
1	Ohitura ez egokiak ( mikrofonoak ez erabiltzea, zenbait parte-hartze batera, ...)
10	Hizlariaren hitzaldian bertan
2	Arazo teknikoak
1	Arreta falta nire aldetik
	Beste batzuk: <ul style="list-style-type: none"><li>- Discurso mal estructurado. Debe de ser de construcción sencilla: sujeto + verbo + complemento</li></ul>

Lau erantzun zuriz geratu ziren.

Hirugarren galderak erantzun hauek eduki zituen (11 zuriz geratu ziren):

- Establecer unas instrucciones para que quienes intervengan hablen

contestan.

#### Encuesta a los oyentes

A la primera pregunta, la valoración acerca de que el mensaje del orador llega completo y bien traducido, 6 personas lo calificaron con un 5 (el máximo posible), 6 personas con un 4, 1 persona con un 1 (el mínimo posible) y 2 contestaron que no sabe o no contesta.

En la segunda pregunta, relativa a dónde creía que se encontraba el problema en el seguimiento de la traducción, las respuestas han sido las siguientes (era posible marcar más de una opción):

6	La labor del o de la intérprete
1	Hábitos inadecuados (no utilización de micrófonos, varias intervenciones al mismo tiempo, ...)
10	El propio discurso del orador o la oradora
2	Problemas técnicos
1	Falta de atención por mi parte
	Otros: <ul style="list-style-type: none"><li>- Discurso mal estructurado. Debe de ser de construcción sencilla: sujeto + verbo + complemento</li></ul>

En este apartado hubo 4 respuestas en blanco.

La tercera pregunta tuvo las siguientes respuestas (11 fueron en blanco):

- Establecer unas instrucciones para que quienes intervengan hablen con suficiente claridad y lentitud.

- con suficiente claridad y lentitud.
- La labor de interpretación es correcta.
- Solicitar a los oradores que no fueren la voz para poder escuchar la traducción.
- Solicitar a las oradoras y oradores que sean más precisos en sus intervenciones y un poco más pausados. Y aumentar la plantilla de traductoras/intérpretes.
- Tengo problemas con el informe del rector que alterna euskera y castellano, y la traducción se solapa con la siguiente intervención.

Laugarren galderan, haien ustez zein zen interpretazio zerbitzuak merezi zuen puntuazioa, 6 pertsonak 5 puntu eman zioten (altuena), 8k 4 puntu, 1ek 3 puntu, eta 1ek ez zekien edo ez zuen erantzun.

Pertsona batek ohar hauek jarri zituen: "A pesar de que no soy partidaria de este sistema" eta "Me parece muy profesional!! y técnico".

Hauek dira atera daitezkeen ondorioak:

- Bai hizlari euskaldunak eta bai entzule erdaldunak gustura edo oso gustura daude interpreteek egindako lanarekin.
- Arazoak non dauden bilatzeko, hizlariak uste dute beren hitzaldian dagoela batez ere. Beste zergati batzuk ere aipatzen dituzte baina inork ez du uste interpretearen lana arazoa denik.
- Entzuleek uste dute

- La labor de interpretación es correcta.
- Solicitar a los oradores que no fueren la voz para poder escuchar la traducción.
- Solicitar a las oradoras y oradores que sean más precisos en sus intervenciones y un poco más pausados. Y aumentar la plantilla de traductoras/intérpretes.
- Tengo problemas con el informe del rector que alterna euskera y castellano, y la traducción se solapa con la siguiente intervención.

En la cuarta pregunta, relativa a la calificación que pondría al servicio de interpretación, 6 personas la calificaron con un 5 (el máximo), 8 con un 4, 1 con un 3, y 1 puso no sabe / no contesta.

Aparte, una persona puso las siguientes notas: "A pesar de que no soy partidaria de este sistema" y "Me parece muy profesional!! y técnico".

Podemos sacar las siguientes conclusiones:

- Tanto los oradores en euskera como los oyentes de las interpretaciones declaran estar satisfechos o muy satisfechos de la labor de los intérpretes.
- A la hora de buscar el origen de los problemas, los oradores creen que está fundamentalmente en su propio discurso. Apuntan también otras causas pero ninguno cree que la labor de los intérpretes sea el problema.
- Los oyentes creen mayori-

interpretazioaren arazoa hizlariaren hitzaldian dagoela batez ere. Bigarren zergatia interpretearen lana dela uste dute.

- Interpretearen lana hobetzeko iradokizun gutxi hartu dira eta gehienak hizlariaren hitzaldia hobeto egituratzeko aholkuak izan dira.
- Pertsona gehienak gustura edo oso gustura daude interpretazio zerbitzuarekin.

## 5. Laburpena

a) Egin diren lanen kopurua oso altua izan da, bai dokumentuak itzultzeko, bai bileretan interpretazioa egiteko.

b) Atzera botatako itzulpen eskariak oso gutxi izan dira. Eskatu diguten interpretazio ia guztietara joan gara.

c) Erabiltzaileen asebetetze maila altua da eta ez dugu eduki kexarik.

d) Lan gehien izaten den aldia da Gobernu Kontseiluen aurreko bi asteak, ez bakarrik premiaz itzuli behar diren dokumentu kopuruagatik, baita aldi bereko saioen kopuruak gora egiten duelako ere. Hilerik txarrenak dira uztailea (langileen zati bat oporretan dago) eta abendua (oso lanegun gutxi dago, klaustro bat eta gobernu kontseilu bat daude; gainera, langileek soberan

tariamente que el origen principal de los problemas de la interpretación está en el propio discurso de la oradora u del orador. La segunda causa la achacan a la labor de la intérprete.

- Para mejorar la labor de interpretación se han recogido pocas sugerencias, la mayor parte de las cuales se refieren a la manera de estructurar y realizar el propio discurso de la oradora o del orador.
- La gran mayoría de las personas se declaran satisfechas o muy satisfechas de la labor del servicio de interpretación.

## 5. Resumen

a) El número de trabajos realizados ha sido muy alto, tanto en la traducción de documentos como en la interpretación en reuniones.

b) Las peticiones de traducción rechazadas han sido muy pocas. Se ha ido a prácticamente todas las sesiones de interpretación a las que hemos sido requeridos.

c) El grado de satisfacción de los usuarios es alto y no hemos tenido quejas.

d) Las épocas con más trabajo suelen ser las dos semanas previas a los Consejos de Gobierno, no sólo por el número de documentos a traducir con urgencia sino porque el número de interpretaciones se dispara. Los meses más duros son julio (parte de la plantilla está de vacaciones) y diciembre (hay pocos días laborables, y se juntan un Claustro y un Consejo de Gobierno; además, el personal del servicio

dituzten egun libreak orduan hartzen dituzte). Urtarrila eta iraila izan dira hilabeterik lasaienak.

e) Inkestaren arabera, erabiltzaileak pozik daude eskaintako interpretazio zerbitzuarekin, euskaldunak gehiago erdaldunak baino.

aprovecha para coger los días libres que le quedan). Los meses más tranquilos han sido enero y septiembre.

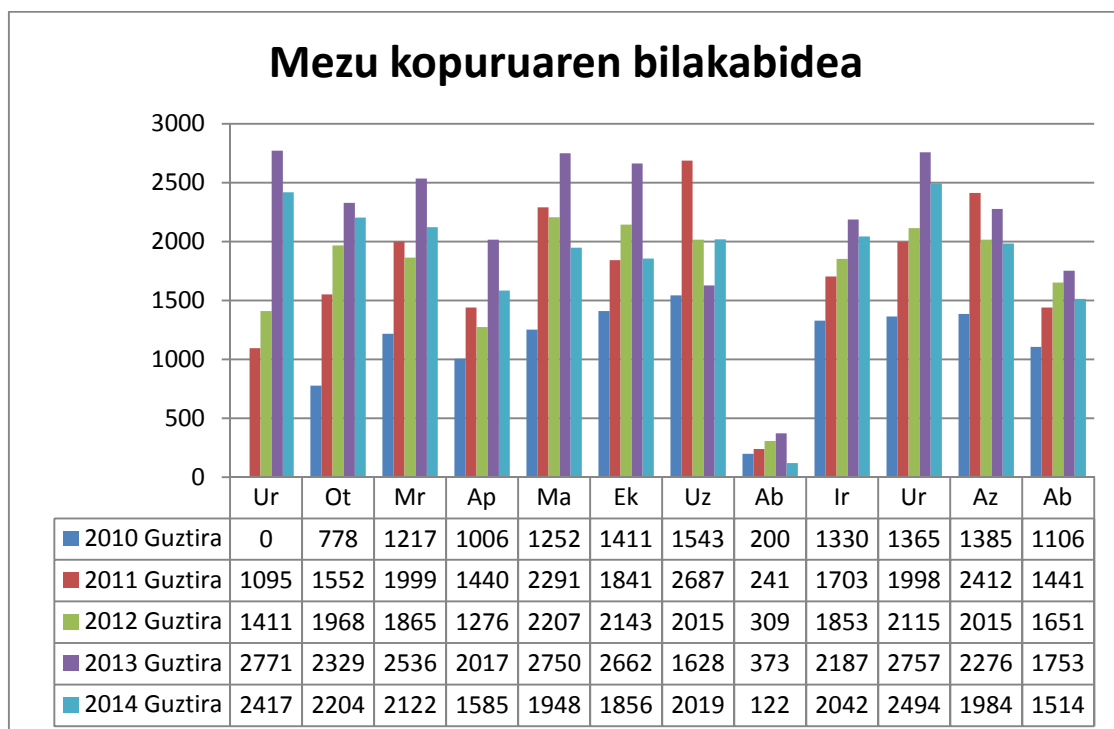
e) De acuerdo con la encuesta realizada, los usuarios están satisfechos con el servicio de interpretación, más los euskaldunes que los erdaldunes.

## 6. Adierazleen bilakabidea

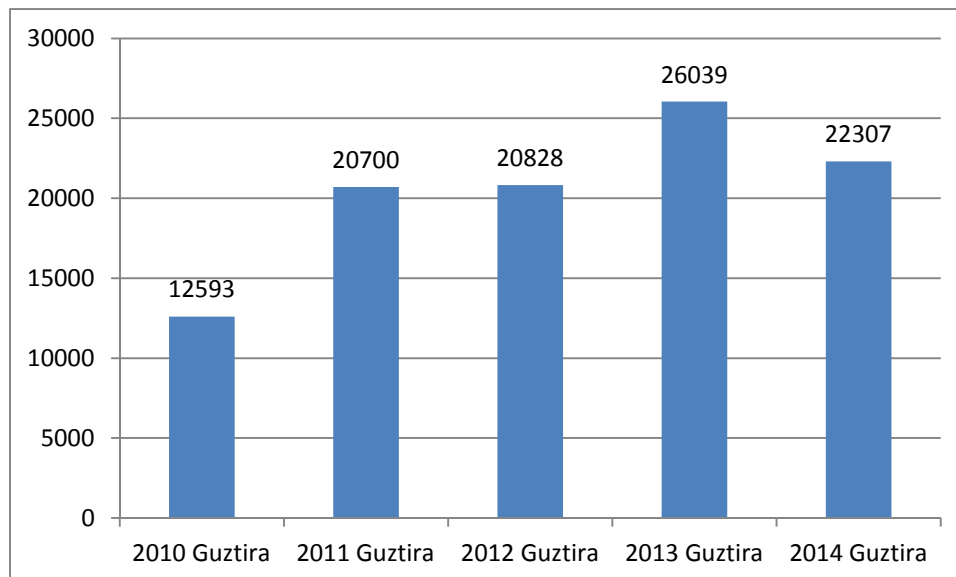
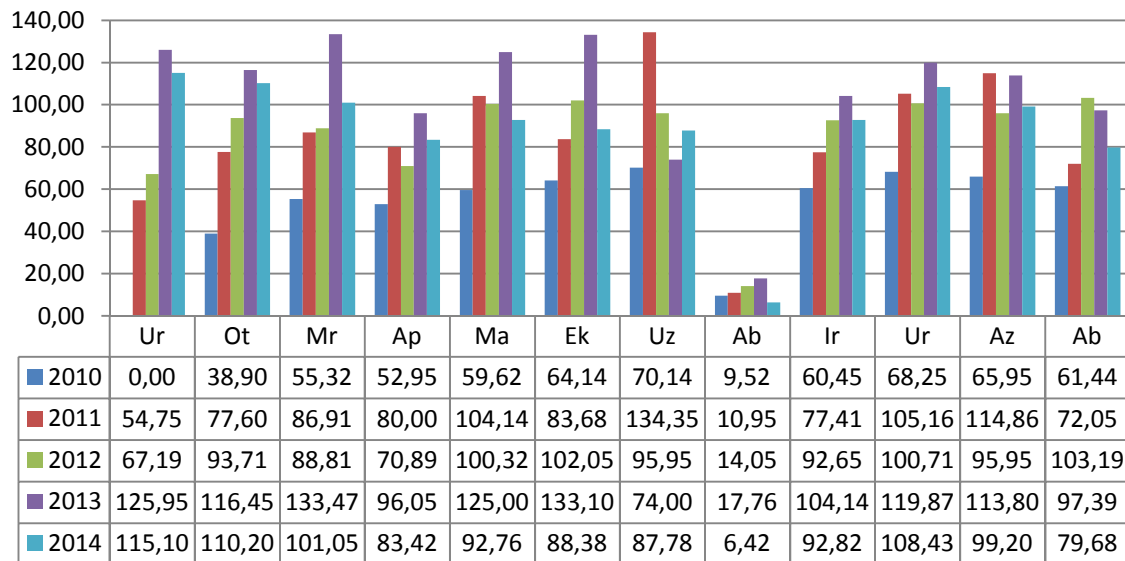
Datu estatistikoak ditugun hirugarren urtea izanik, zenbait adierazleren bilakaera aztertu dezakegu. (Oharra: 2010eko urtarrileko daturik ez dugu, eta otsailekoak ere ez dira oso-osoak, orduan jarri zelako martxan helbide elektronikoa bakarri eta datuak biltzeari orduan ekin geniolako).

## 6. Evolución de los indicadores

Veamos la evolución de varios indicadores (Nota: los datos relativos a los dos primeros meses del año 2010 no existen o no son fiables, dado que fue entonces cuando se puso en marcha la dirección de correo electrónica única para el servicio y se empezó con las estadísticas).



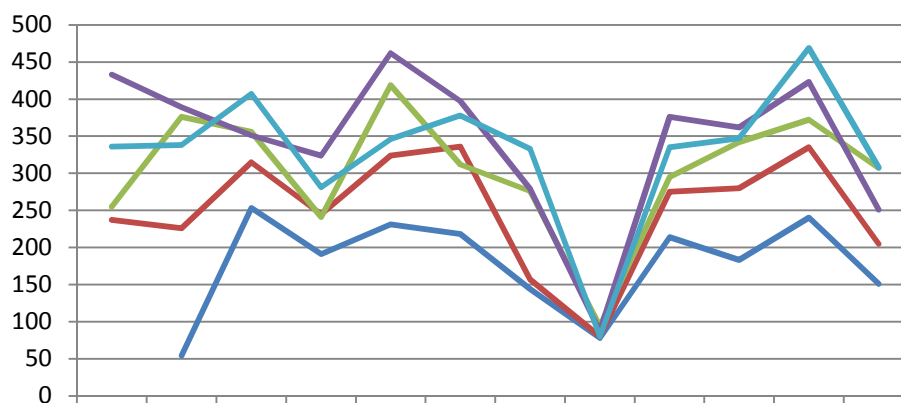
## Laneguneko mezuen bilakabidea



Jasotako eta bidalitako mezu kopurua 2013koa baino txikiagoa da, % 14,33 egin du behera.

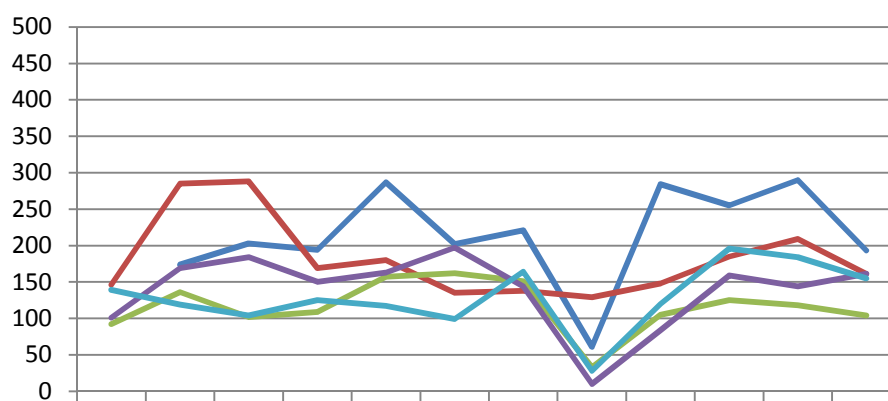
El número total de mensajes recibidos y enviados es inferior a los del 2013, habiendo descendido un 14,33%.

## Dokumentu kopuruaren bilakabidea (EUZEn egindakoak)



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— EUZE 2010		54	253	191	231	218	144	78	214	183	240	151
— EUZE 2011	237	226	315	245	324	336	157	80	275	280	335	205
— EUZE 2012	255	376	356	241	419	312	276	94	295	342	372	307
— EUZE 2013	433	389	351	324	462	397	279	87	376	362	423	251
— EUZE 2014	336	338	407	281	346	378	333	80	335	347	469	308

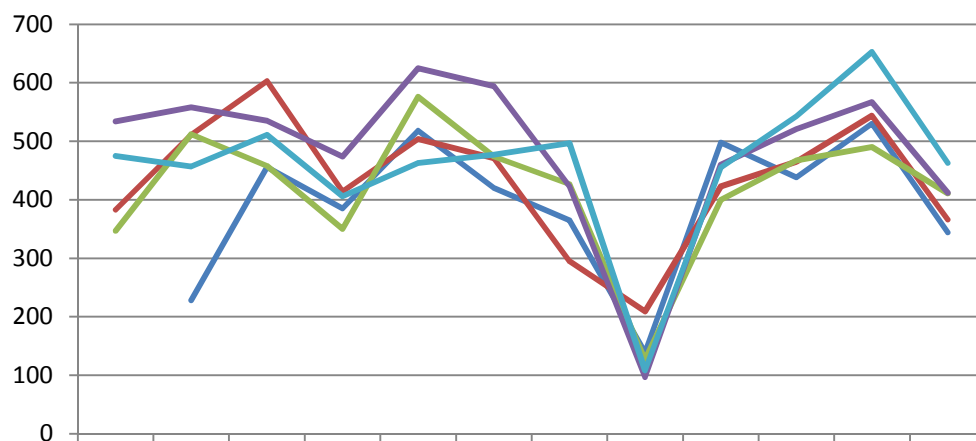
## Dokumentu kopuruaren bilakabidea (Kanpoan egindakoak)



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— Kanpo 2010		174	203	194	287	202	221	61	284	255	290	193
— Kanpo 2011	146	285	288	169	180	135	138	129	148	185	209	161
— Kanpo 2012	92	136	102	109	157	162	151	33	105	125	118	104
— Kanpo 2013	101	169	184	150	163	197	144	10	84	159	144	161
— Kanpo 2014	139	119	104	125	117	99	164	28	120	196	184	155

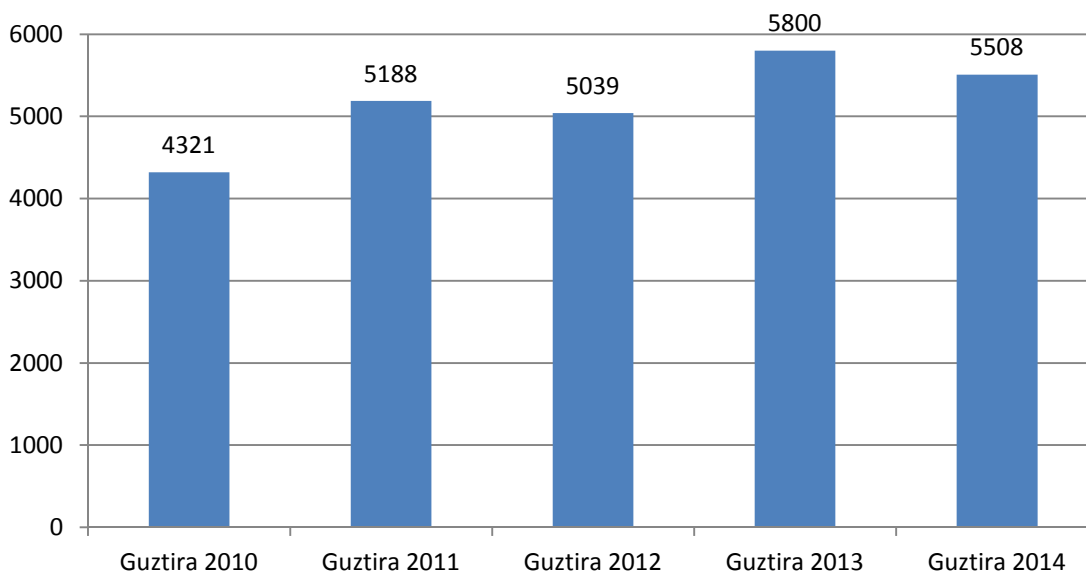


## Dokumentu kopuruaren bilakabidea (guztira)



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— Guztira 2010		228	456	385	518	420	365	139	498	438	530	344
— Guztira 2011	383	511	603	414	504	471	295	209	423	465	544	366
— Guztira 2012	347	512	458	350	576	474	427	127	400	467	490	411
— Guztira 2013	534	558	535	474	625	594	423	97	460	521	567	412
— Guztira 2014	475	457	511	406	463	477	497	108	455	543	653	463

## Dokumentuen kopuruak guztira



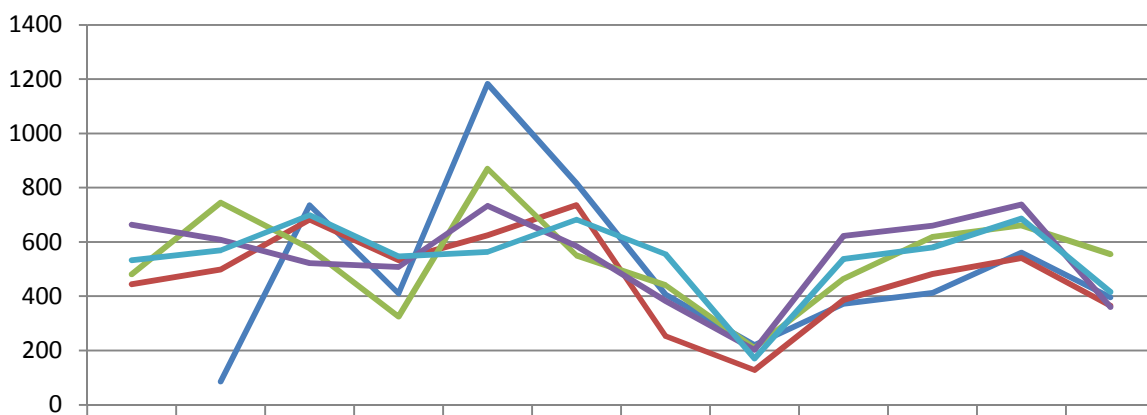
Jasotako dokumentu kopuruak % 5,03 egin du behera.

El número total de documentos recibidos ha descendido un 5,03 %.

Zerbitzuan itzultzen diren dokumentuen ehunekoa (% 71,86) iazkoaren oso antzekoa da (% 71,28).

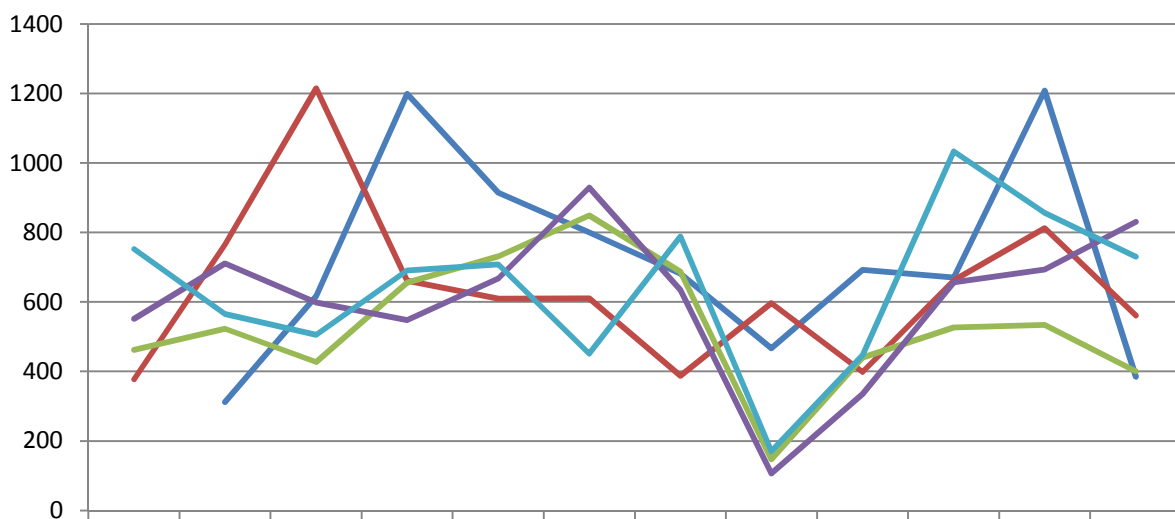
El porcentaje de documentos que se traducen en el servicio (71,86%) es prácticamente el mismo que en 2013 (71,28%)

## Orrialde kopuruaren bilakabidea (EUZE itzulitakoak)



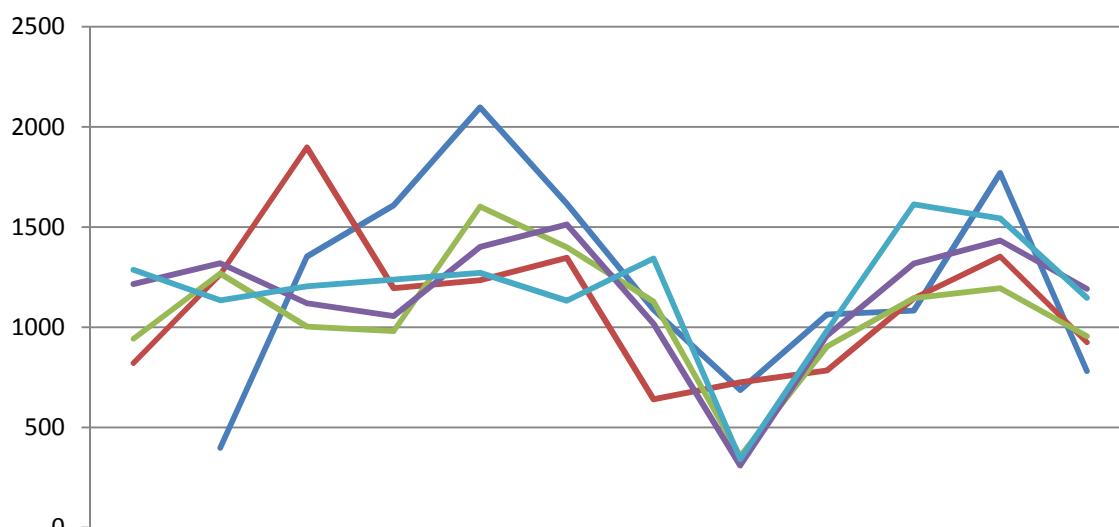
	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
EUZE 2010		85	735	410	1183	816	407	220	372	412	561	396
EUZE 2011	444	498	682	533	625	736	253	128	386	482	541	365
EUZE 2012	481	745	576	325	870	550	441	209	464	619	661	555
EUZE 2013	664	608	522	508	733	584	383	202	622	660	738	361
EUZE 2014	533	569	699	547	563	682	555	171	537	580	686	416

## Orrialde kopuruaren bilakabidea (Kanpoan itzulitakoak)



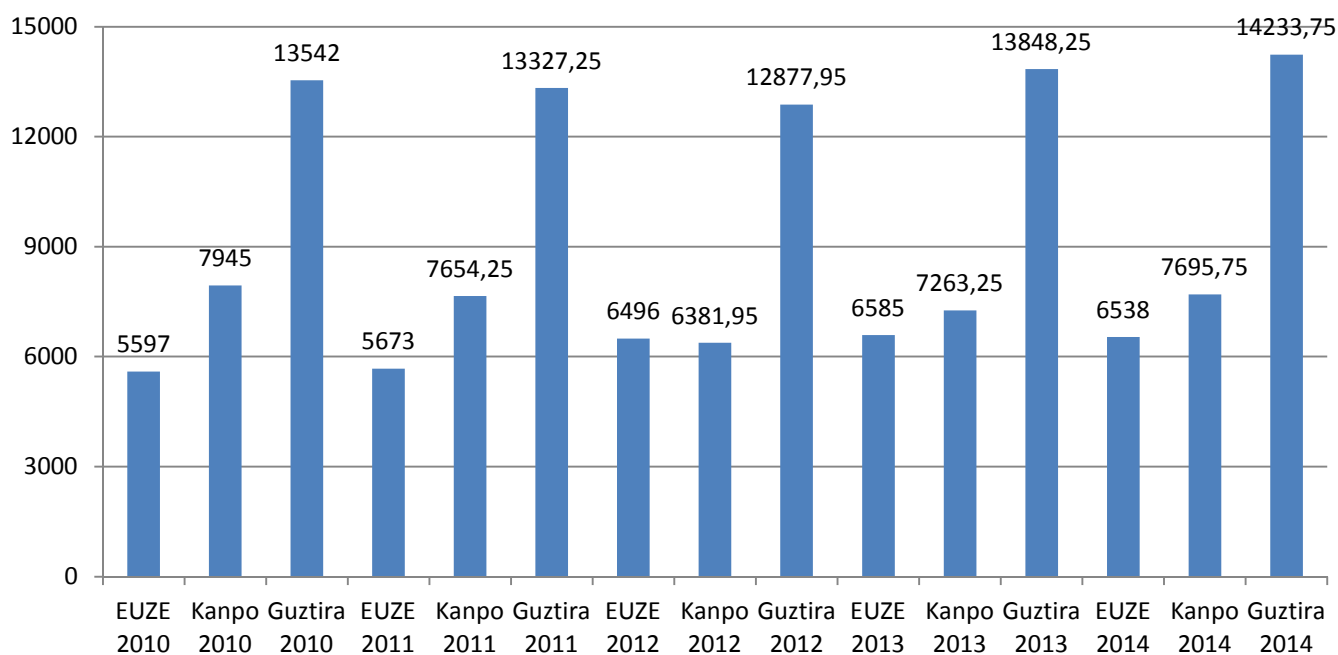
	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
Kanpo 2010		312	617	1199	914	800	681	467	692	670	1208	385
Kanpo 2011	377	765	1214,5	661,5	609,25	610	387,75	596,75	398,5	662	811,75	560,25
Kanpo 2012	461,75	522,60	427,10	655,50	731,50	849,00	686,75	147,00	440,00	526,75	533,75	400,25
Kanpo 2013	551,75	710,5	598,25	548	668	928,75	634,25	107	335,5	656,75	693,75	830,75
Kanpo 2014	752	565	505,75	690,75	707,75	451	788	170	446,25	1032,75	856,5	730

## Orrialde kopuruaren bilakabidea (guztira)



	Ur	Ot	Mr	Ap	Ma	Ek	Uz	Ab	Ir	Ur	Az	Ab
— Guztira 2010		397	1352	1609	2097	1616	1088	687	1064	1082	1769	781
— Guztira 2011	821,00	1263,00	1896,50	1194,50	1234,25	1346,00	640,75	724,75	784,50	1144,00	1352,75	925,25
— Guztira 2012	942,75	1267,60	1003,10	980,50	1601,50	1399,00	1127,75	356,00	904,00	1145,75	1194,75	955,25
— Guztira 2013	1215,75	1318,5	1120,25	1056	1401	1512,75	1017,25	309	957,5	1316,75	1431,75	1191,75
— Guztira 2014	1285	1134	1204,75	1237,75	1270,75	1133	1343	341	983,25	1612,75	1542,5	1146

## Guztira



2014an itzuli den orrialde kopurua urte hauetako handiena izan da, % 2,71 igo delarik 2013arekin alderatuz. Zerbitzuan itzultako orrialde kopurua hirugarren urtez jarraian antzeko kopuruan mantentzen da, 6.500, eta horrek prentsarazi egiten digu kopuru hori dela zerbitzuaren muga. Horren ondorioz, kanpoan itzultako orri kopuruak gorantz egin du, eskaerarekin batera.

El número total de páginas en 2014 ha sido el máximo de estos últimos años, habiendo subido un 2,71 % respecto del año anterior. El número de páginas traducidas en el servicio se mantiene por tercer año consecutivo alrededor de las 6.500, por lo que podemos pensar en esa cifra como el tope del servicio. En consecuencia, el número de páginas traducidas fuera ha ido creciendo junto con la demanda.

	Dok 2010		Dok 2011		Dok 2012		Dok 2013		Dok 2014	
Zerbitzu Orokorrak	2.537	%79,31	3.821	%77,16	3.644	%71,96	4.193	%70,39	3.628	%64,73
Ikastegiak	602	%18,82	1.063	%21,47	1.230	%24,29	1.565	%26,27	1.808	%32,26
Zenbait	60	%1,88	68	%1,37	190	%3,75	199	%3,34	169	%3,02
	3.199		4.952		5.064		5.957		5.605	

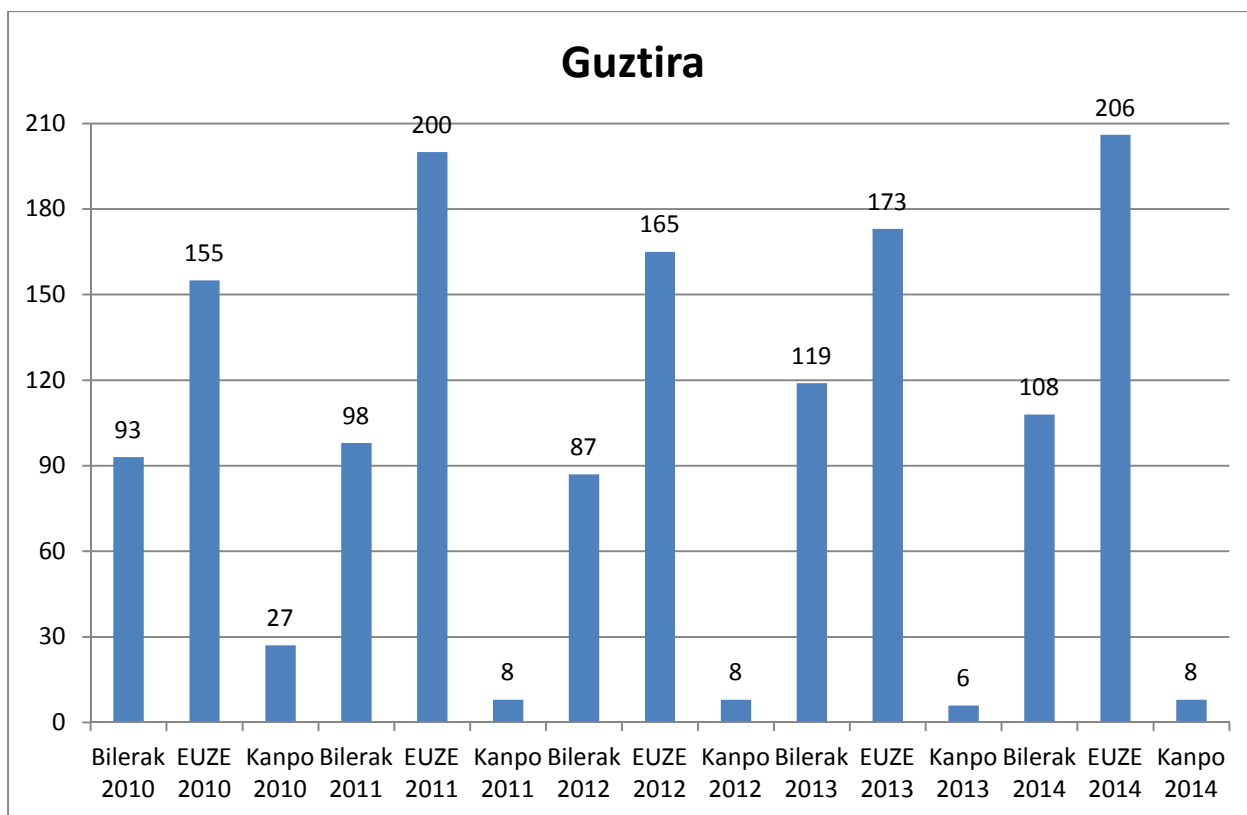
	Orrialde 2010		Orrialde 2011		Orrialde 2012		Orrialde 2013		Orrialde 2014	
Zerbitzu Orokorrak	9.434	%79,56	11.188	%79,20	8.831	%69,20	9.598	%69,82	9.682	%68,40
Ikastegiak	2.162	%18,23	2.838	%20,09	3.450	%27,03	3.774	%27,46	4.117	%29,09
Zenbait	262	%2,21	101	%0,71	481	%3,77	374	%2,72	356	%2,52
	11.858		14.127		12.762		13.746		14155	

Lehenengo urtean dokumentu eta orrialde gehienak Zerbitzu Orokorratik bazetozen ere, apurka-apurka ikastegietatik bidaltzen dituztenen kopuruak gora egin du, laurden bat baino apur bat gehiago izateraino. Honek esan nahi du zerbitzua ezagutu eta baloratu egiten dutela han ere.

Si bien al principio la gran mayoría de documentos y páginas provenían de los servicios centrales, poco a poco los centros han ido aumentando sus peticiones, hasta llegar a ser algo más de una cuarta parte, señal de que la labor del servicio está siendo conocida y reconocida a ese nivel.

## Interpretazioa

## Interpretación



Bilera kopuruak % 9,24 egin du behera eta ia guztietara Zerbitzuko interpreteak baino ez dira joan.

El número de reuniones ha disminuido un 9,24% y las intérpretes del servicio se han ocupado de casi todas ellas.

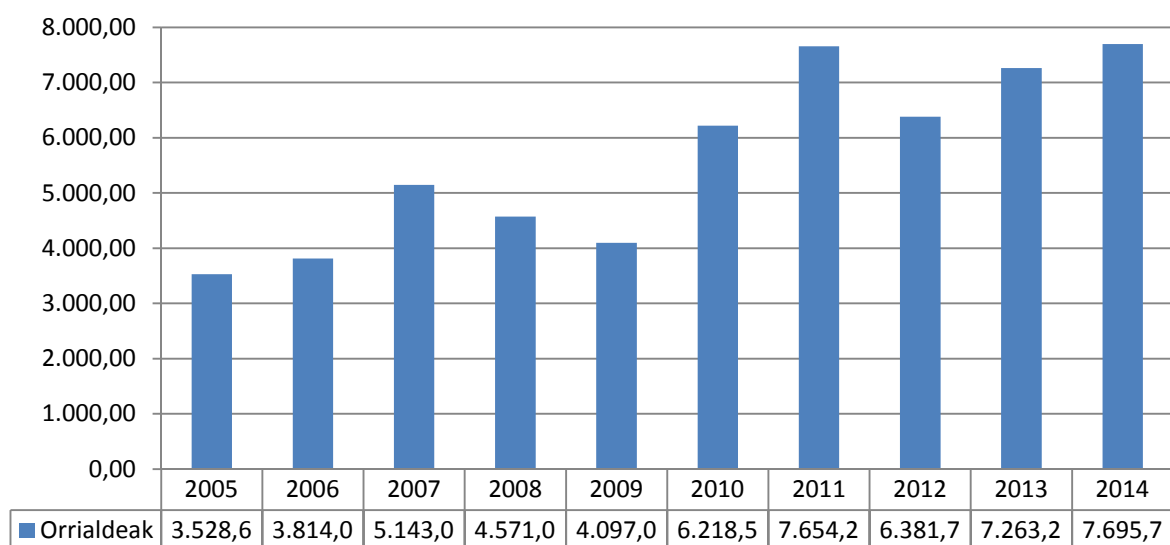
### 6.1 Gastu ekonomikoak

Kanpoko enpresei ordaindutakoa fakturretatik aterata da. Horregatik urte gehiagoko datuak ditugu eta bilakabidea hobeto ikusten da.

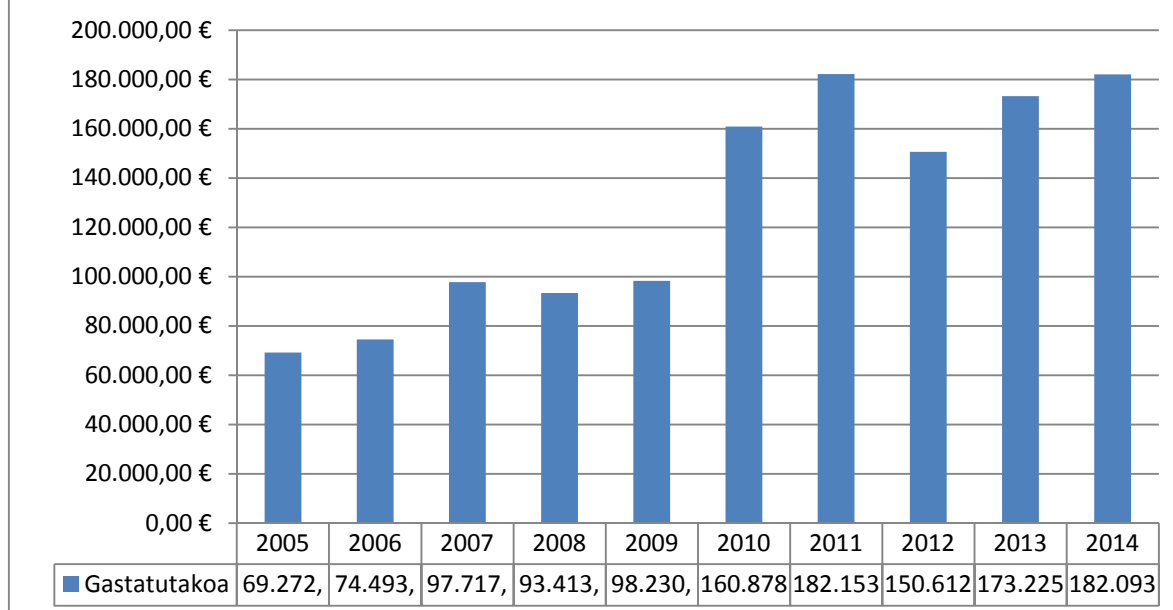
### 6.1 Gastos económicos

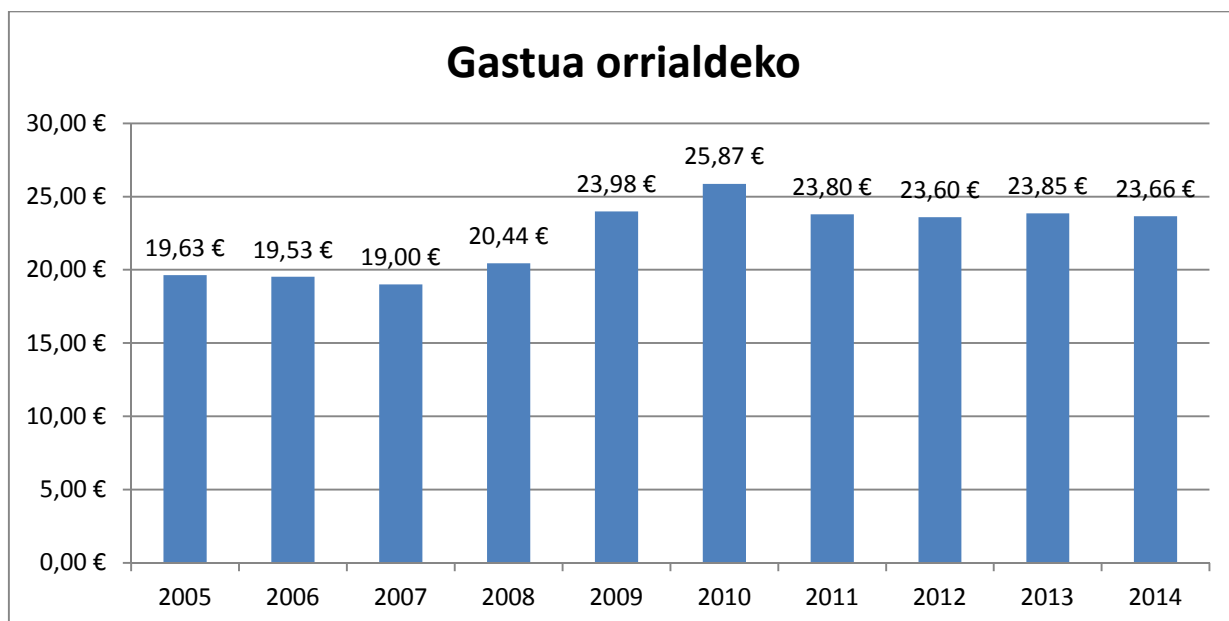
Dado que lo pagado a empresas externas se encuentra en facturas, se tienen datos de más años y se puede ver mejor la evolución.

## Orrialdeak kanpoan



## Gastatutakoa





2014an kanpoan itzultako orrialdeen kopuruak gora egin du, % 5,95ean, eta gastua ere % 5,11 igo da. Orrialdeko gastua mantendu egin da, homologazio lehiaketaren eraginean jarraitzen dugulako.

En 2014, el número de páginas traducidas fuera ha subido un 5,95% respecto de 2013 y el gasto de traducción ha subido un 5,11%. El coste por página se ha mantenido dado que seguimos con los términos del concurso de homologación.

#### Interpretazioko gastuak

#### Gasto por interpretación

