

PLAN PARA EL IMPULSO Y  
NORMALIZACIÓN DEL  
EUSKERA EN  
EL COMERCIO DE BILBAO  
- 2007 -



**Biribilko**  
Bilbo Komertziala

# Análisis sociolingüístico de la oferta comercial de Bilbao

## I.- COMPETENCIA LINGÜÍSTICA

### Conocimiento de idiomas del personal empleado

Prácticamente el 16% del personal empleado en los establecimientos comerciales es euskaldun (sabe hablar euskera); en su gran mayoría, además, euskaldunes alfabetizados (es decir, saben leer y escribir en euskera). Prácticamente todo el personal está alfabetizado en castellano, y algo menos del 14% declara saber hablar inglés.

#### Competencia lingüística del personal empleado en los comercios de Bilbao: grado de conocimiento de euskara, castellano e inglés (%)

Grado de conocimiento	Idiomas			
	Euskara	Castellano	Inglés	Otros
Hablantes alfabetizados: entienden, hablan, leen y escriben bien	12.4	98.6	8.6	2.2
Hablantes no alfabetizados: entienden y hablan bien, pero ni leen y ni escriben bien	3.5	0.4	5.1	0.2
Hablantes receptores: entienden bastante bien pero con dificultades para hablar	17.7	0.3	18.3	1.3
Desconocen el idioma	63.6	0.7	64.2	91.6
No sabe / No contesta	2.8	-	3.8	4.7
<b>TOTAL (%)</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Siadeco, 2006

## Conocimiento de euskera del personal empleado, por zonas

La competencia lingüística en euskera del personal empleado varía dependiendo de la zona comercial: en los distritos de Deusto-Uribarri, Abando e Ibaiondo se observan los porcentajes más elevados (entre el 12% y el 14%), mientras que Basurto-Zorroza-Rekalde muestra el menor porcentaje (8%).

### Competencia lingüística en euskera del personal empleado en el comercio de Bilbao, por zonas (%)

Grado de conocimiento	Zonas					Total
	Deusto-Uribarri	Begoña-Otxarkoaga-Txurdinaga	Ibaiondo	Abando	Basurto-Zorroza-Errekalde	
Euskaldunes alfabetizados: entienden, hablan, leen y escriben bien	12,1	9,7	13,7	13,9	8,4	12,4
Euskaldunes no alfabetizados: entienden y hablan bien, pero ni leen ni escriben bien	6,5	3,4	2,8	3,7	0,7	3,5
Euskaldunes receptores: entienden bastante bien y con dificultades para hablar	22,8	19,1	20,4	17,2	8,2	17,7
Desconocen el idioma-erdaldunes	58,4	67,4	62,3	58,9	82,5	63,6
No sabe / No contesta	0,2	0,4	0,8	6,3	0,2	2,8
<b>TOTAL</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Siadeco, 2006

## Conocimiento de euskera del personal empleado, por rama de actividad

Por ramas de actividad, el porcentaje de personas empleadas euskaldunes más elevado se registra en otro comercio al por menor (casi el 20%). Las ramas de actividad que muestran un menor porcentaje de personal euskaldun son vehículos y accesorios y los comercios de alimentación (9% y 11% respectivamente).

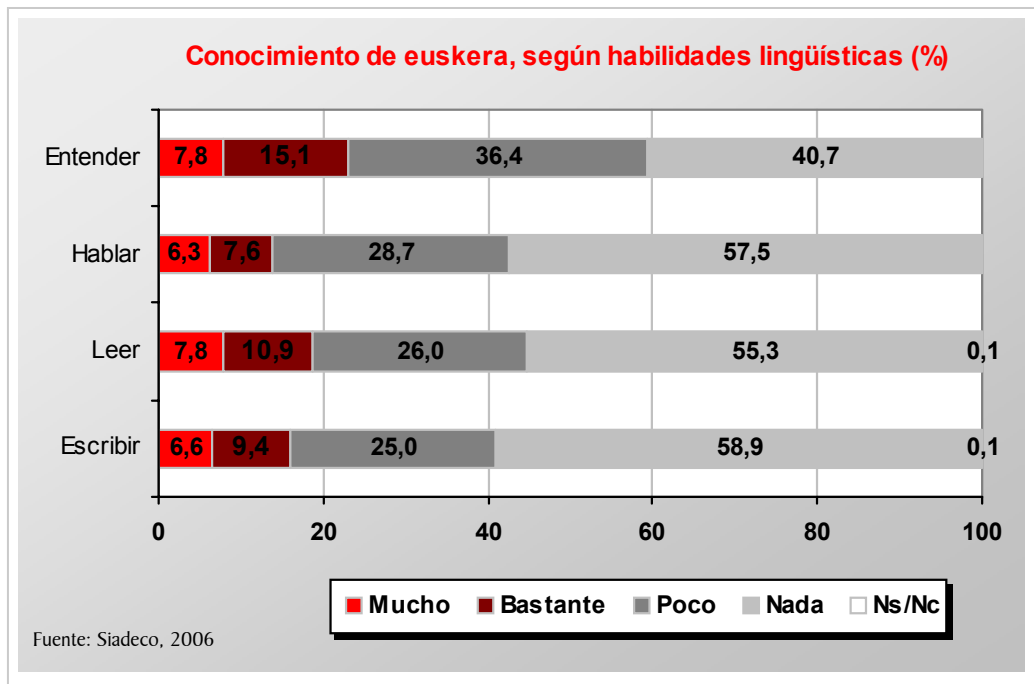
### Competencia lingüística en euskera del personal empleado en el comercio de Bilbao, por rama de actividad (%)

Rama de actividad	Euskaldunes alfabetizados: entienden, hablan, leen y escriben correctamente	Euskaldunes sin alfabetizar: entienden y hablan correctamente, pero ni leen ni escriben bien	Euskaldunes receptores: entienden bastante bien y tienen dificultades para hablar	Sin conocimiento del idioma-erdaldunes	No sabe / No contesta	TOTAL (%)
Vehículos, accesorios y combustibles	7,4	1,1	13,8	77,8	0,0	100,0
Establecimientos no especializados (supermercados, autoservicios...)	12,6	3,7	15,5	63,4	4,8	100,0
Alimentación, bebidas y tabaco	7,7	3,1	15,3	73,3	0,6	100,0
Droguería, perfumería y farmacia	14,9	4,3	28,1	50,9	1,8	100,0
Textil, confección, calzado.	12,5	2,5	19,5	61,8	3,7	100,0
Muebles y artículos del hogar	13,4	4,1	18,2	59,5	4,8	100,0
Otro comercio al por menor	15,2	4,6	16,1	61,4	2,6	100,0
<b>TOTAL (%)</b>	12,4	3,5	17,7	63,6	2,8	100,0

Fuente: Siadeco, 2006

## Habilidades lingüísticas en euskera de las personas responsables de los comercios.

Por lo que respecta al grado de conocimiento del euskera de las personas propietarias o responsables de los comercios de Bilbao, la habilidad lingüística en la que se registra una mayor competencia es en la capacidad de entender (el 23% entiende mucho o bastante). El porcentaje de personas capaces de leer y escribir en euskera (19% y 16% respectivamente) es superior al de las personas que lo hablan (14%).

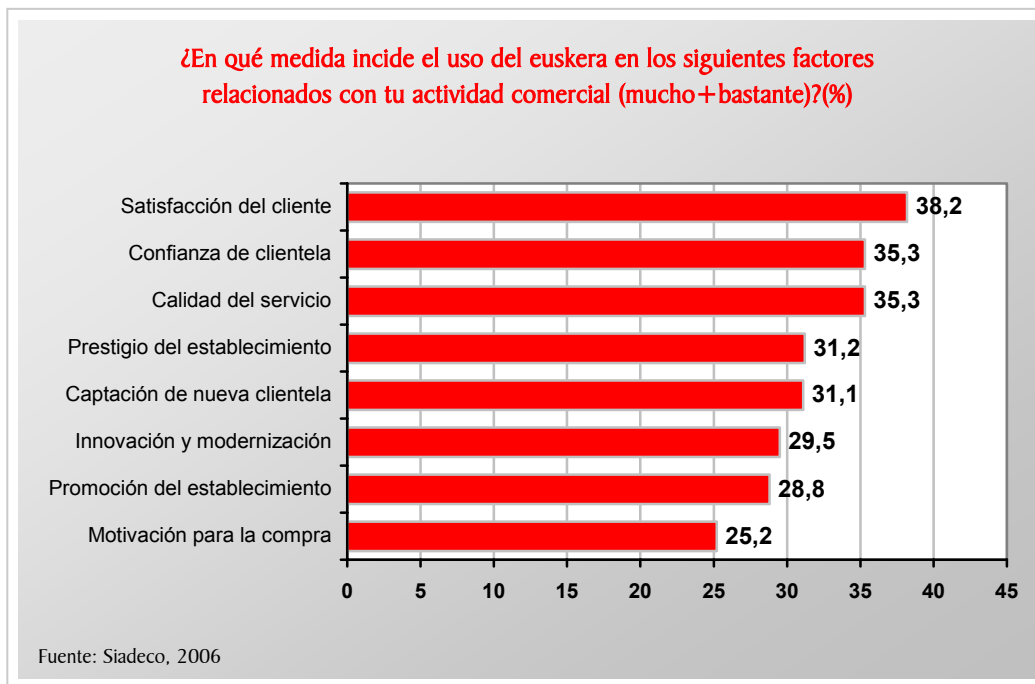


## 2.- ACTITUDES LINGÜÍSTICAS

### Imagen comercial del euskera

En relación al influjo que puede tener el euskera en el comercio, se observa que la valoración, expuesta en el capítulo anterior, de la demanda, es más positiva que la de la oferta. A pesar de ello el 38% de los comerciantes afirman que la utilización del euskera puede ser importante en la satisfacción de la clientela, y el 35% en la calidad del servicio y/o en la confianza de la clientela. Se observa por lo tanto que se relaciona con el trato personalizado y la proximidad.

El 91% de los establecimientos considera que la presencia del castellano es importante en la promoción del establecimiento. También se relaciona el castellano con la calidad del servicio y el prestigio del establecimiento (alrededor del 85%). Se considera que el inglés tiene una incidencia comercial significativa en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio (20%).



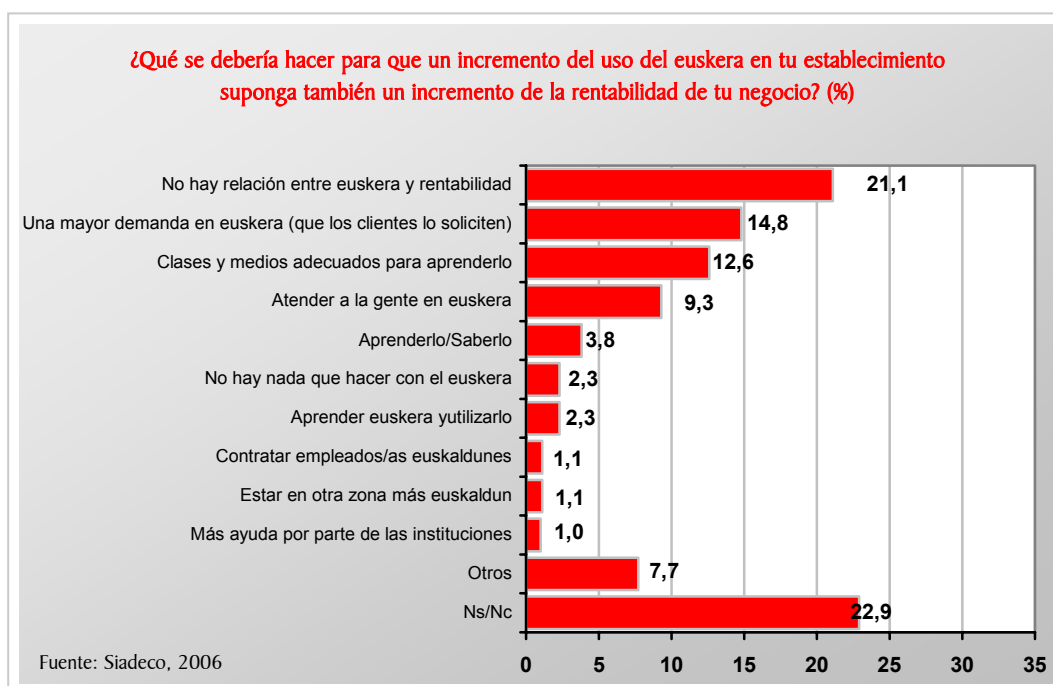
## Incentivos para el uso lingüístico

Factores que condicionan la rentabilidad económica del negocio, como que el cliente lo solicite (32%) o un incentivo económico (12%), constituyen los principales incentivos para impulsar la presencia del euskera en sus establecimientos, según los propios comerciantes.



## Vinculación entre euskera y rentabilidad comercial

Para el 21% de los comercios el uso del euskera carece de relación directa con la rentabilidad económica del negocio, mientras que el 23% no señala ninguna medida que permita que el uso del euskera sirva para aumentar la rentabilidad del negocio. El 15% remarca la importancia de que sea la propia clientela la que demande su uso y el 13% subraya la importancia de la formación y de la existencia de medios adecuados para su aprendizaje.

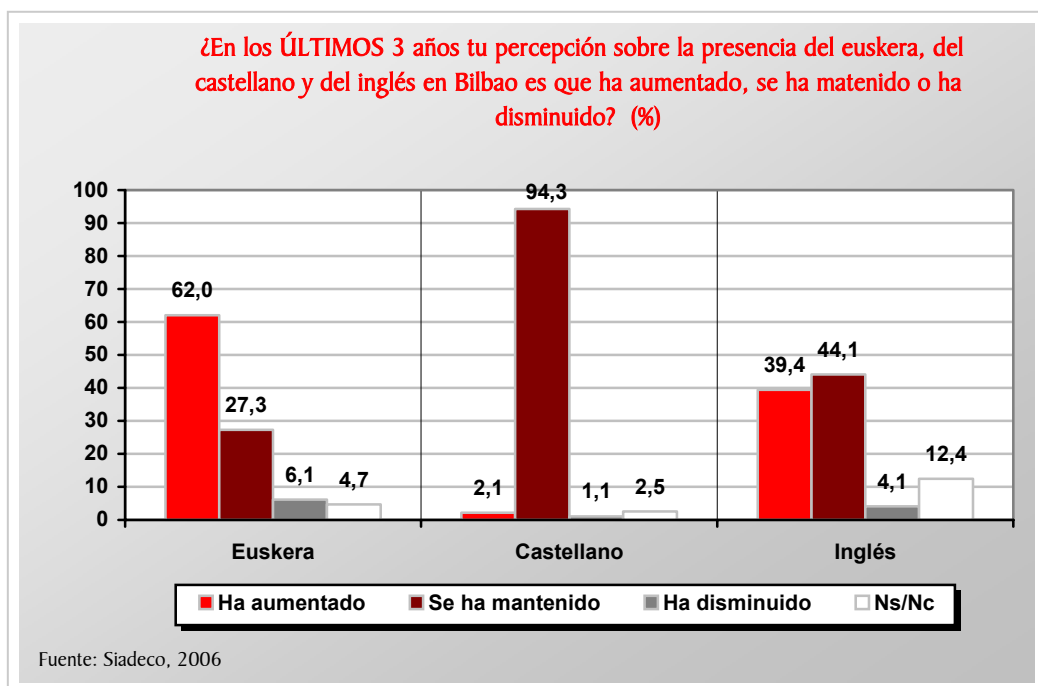




### 3.- USO LINGÜÍSTICO

#### Valoración sobre la evolución reciente de la presencia de las lenguas

En 6 de cada 10 comercios se percibe que la presencia del euskera en Bilbao ha aumentado en los últimos tres años, percepción que coincide con la valoración realizada por la demanda. Para el caso del inglés este porcentaje es del 39%, mientras que en el caso del castellano la percepción general es que se ha mantenido (más del 90%). Así, puede decirse que la percepción del comercio es que en Bilbao se ha producido una evolución hacia un contexto más plurilingüístico de lenguas en convivencia.



## Valoración sobre el uso actual y futuro de las lenguas en el propio comercio

El comercio de Bilbao estima que, en el futuro, el grado de uso del euskera en el propio establecimiento va a doblarse respecto a su situación presente: si actualmente, por término medio, el 5% del total de las relaciones orales se desarrollan en euskera, en el futuro se estima que llegará al 10%. En menor medida, esta percepción de incremento del uso de lenguas distintas al castellano en las relaciones con los/as clientes también se registra en relación con el inglés. En definitiva, coincidiendo con la visión de la demanda, el comercio de Bilbao vislumbra un horizonte lingüístico con una mayor presencia de lenguas en concurrencia.

**¿En tu establecimiento, en qué medida se habla en castellano, euskera o inglés en las relaciones con la clientela? ¿Y en el futuro, en qué medida crees que se hablará?**  
(% de utilización media)

	Idioma				
	Euskera	Castellano	Inglés	Otros	Total
Utilización actual	5.1	92.9	1.8	0.2	100,0
Percepción de la utilización futura	10.3	87.1	2.4	0.2	100,0

Fuente: Siadeco, 2006.

## Percepción del uso oral del euskera en el propio comercio

La mayor utilización oral o hablada del euskera se observa en las relaciones con la clientela, y así se estima que el 5% de las relaciones con la clientela se desarrollan en euskera. En otros ámbitos de relación (por teléfono, entre el personal empleado, con otras entidades públicas o privadas), la utilización del euskera es más reducida, entre el 1% y el 2%.

Según la rama de actividad, se observa que los establecimientos de “textil, confección, calzado y cuero” muestran una utilización media del euskera superior en todos los ámbitos de relación. También en la rama de “otro establecimiento al por menor” la utilización del euskera es sensiblemente superior a la media del conjunto.

En general, la menor utilización del euskera se observa entre los establecimientos de las ramas de “vehículos, accesorios y combustibles”, “alimentación, bebidas y tabaco” y “droguería, perfumería y farmacias”.

### Utilización media del euskera en las comunicaciones orales, según rama de actividad del establecimiento (% utilización media)

Rama de actividad	Lengua inicial en la atención telefónica	Lengua hablada con la clientela (en el establecimiento)	Lengua hablada entre el personal empleado en el establecimiento	Lengua hablada con otras empresas e instituciones
Vehículos, accesorios y combustibles	1.5	3.1	-	1.1
Establecimientos no especializados (supermercados, autoservicios...)	2.1	3.9	0.7	2.0
Establecimientos de alimentación, bebidas y tabaco	1.4	3.6	0.5	1.0
Droguería, perfumería y farmacias	0.8	4.5	0.5	0.4
Textil, confección, calzado y cuero	3.2	7.4	2.5	1.8
Muebles y artículos del hogar	1.3	4.4	0.4	1.5
Otro establecimiento al por menor	3,0	5.5	1.2	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>2.6</b>	<b>5.1</b>	<b>1.1</b>	<b>1.3</b>

Fuente: Siadeco, 2006.

## Presencia de las lenguas en la rotulación externa de los comercios

Algo menos del 9% de los establecimientos comerciales de Bilbao utiliza el euskera en el rótulo exterior (únicamente el euskera o junto con el castellano). La presencia escrita del euskera es en cambio inferior en los materiales utilizados en la comunicación con la clientela (sello, bolsas, papel...), o en los soportes de comunicación o publicitarios (anuncios en prensa o radio...), y menor aún en los materiales utilizados en la gestión del establecimiento (libros de cuentas, hojas de inventario...); en todos estos elementos, la utilización media del euskera no supera el 6%.

