



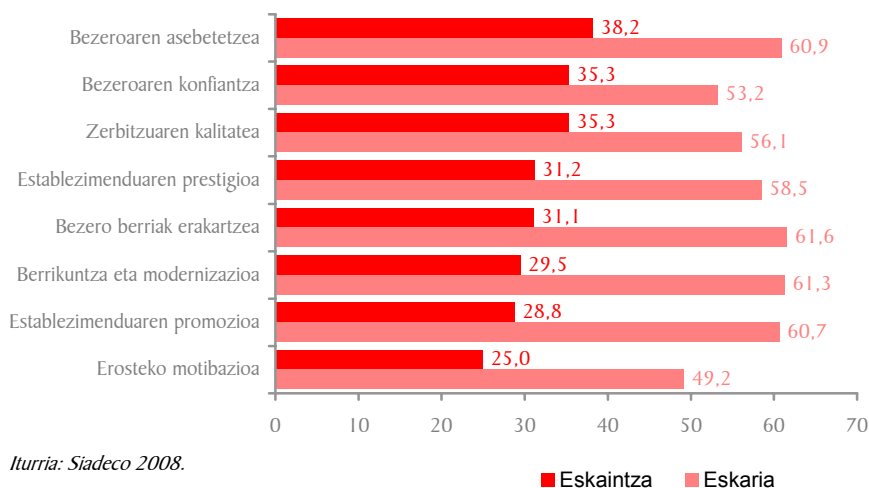
Biribilko
Bilbo Komertziala

JARDUERA KOMERTZIALEAN EUSKARAK DUEN ERAGINARI BURUZ BILBOKO ESKAINTZAK ETA ESKARIAK EGITEN DUTEN BALORAZIOEN IKUSPEGI ALDERATUA

Bilboko Udalaren eskariz hiriko merkataritzan euskarak bizi duen egoerari buruz Siadecok egindako ikerketan aztertzen diren datu ugari eta interesgarrien artean, aipagarria da jarduera komertzialean euskarak duen eraginari buruz eskaintza eta eskariaren pertzepzioen artean igartzen den aldea.

Horrela, bezeriak eskaintzak baino garrantzia handiagoa ematen dio euskarari merkataritzaren komunikazio eta proiektioarekin zerikusia duten alderdi desberdinetan eragiterakoan: galdetutako bezeroen %50-%60aren artean kokatzen dira jarduera komertzialaren irudia eta dinamika baldintzatzen duten alderdietan euskarak eragin handia ala nahiko handia duela adierazten dutenak. Aldiz, eskaintzaren artean hori uste dutenak %25-%38aren arteko portzentajeen artean kokatzen dira.

Grafikoa: Eskaintza eta eskariaren arteko ikuspegi alderatua: jarduera komertzialaren alderdi ezberdinetan euskararen erabilerak eragin handia ala nahiko handia duela uste dutenak (%)



Hain zuzen ere, pertzepzioen arteko alde hau, bereziki adierazgarria da establezimendua promozionatzeko eta bere berrikuntza eta modernizaziorako euskarari ematen zaion garrantziari dagokionean: alderdi hauetan euskarari garrantzi handia ala nahikoa ematen diotenen portzentajeak eskariaren artean (%60aren inguru) bikoiztu egiten du eskaintzaren artean neurtutakoa (%29aren inguru), ia 32 puntuko aldearekin.

Ondoren, alderik nabarmenena bezero berriak erakartzerakoan euskarak garrantzi handia ala nahikoa duela esaten duten multzoen artean aurkitzen da: eskarian 31 puntu handiagoa eskaintzan baino.

Eskariaren aldeko 20 eta 27 punturen arteko diferentziak daude ondorengo alderdietan: establezimenduaren prestigioa, erosteko motibazioa, bezeroaren asebetetzea eta zerbitzuaren kalitatea; bezeroaren konfiantzan duen eraginari dagokionean diferentzia hori 8 puntukoa da.

Taula: Bilboko jarduera komertzialarekin zerikusia duten alderdi desberdinetan euskararen erabilerearen eragina handia + nahiko handia dela uste dutenen portzentajeak, eskaintzaren eta eskariaren arabera eta ehunekoen arteko aldeak (eskaintza-eskaria)

	ESKAITZA	ESKARIA	ALDEA
	O	D	D-O
• Bezeroen asebetetzea	38.2	60.9	22.7
• Bezeroen konfiantza	35.3	53.2	17.9
• Zerbitzuaren kalitatea	35.3	56.1	20.8
• Establezimenduaren prestigioa	31.2	58.5	27.3
• Bezero berriak erakartzea	31.1	61.6	30.5
• Berrikuntza eta modernizazioa	29.5	61.3	31.8
• Establezimenduaren sustapena	28.8	60.7	31.9
• Erosteko motibazioa	25.0	49.2	24.2

Iturria: Siadeco 2008



Azken batean, eskariaren ikuspegitik euskarak Bilboko txikizkako merkataritzaren marketing mix-a (marketing nahasketa) baldintzatzerakoan duen garrantzia gutxietsita dagoela ikusten da. Beste ikuspuntu batetik, honek esan nahi duena hau da: merkataritza establezimenduetan euskararen presentzia nabarmenagoa eta egokiagoa izango balitz, Bilboko eskariaren sektore zabaletan dauden pertzepzio eta balorazioekin bat egiteko aukera egongo litzatekeela. Hori behar bezala komunikatu eta kudeatuz gero, errentagarritasun komertziala areagotzea ekar lezakeen euskararen erabilera eraginkorra sustatzeko aukerak zabaldu daitezke.