

EUSKARAREN TXANDA 2022

Egitasmoarekin bat egin duten
establezimenduen jarraipena
eta eraginaren balorazioa

2023ko martxoa

Siadeco^x
ikerketak aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus





Aurkibidea

1. Euskararen Txanda egitasmoa eta metodologia	3.
1.1. Euskararen Txanda egitasmoa	3.
1.2. Metodologia eta landa lanaren prozesua	4.
2. Egitasmoan parte hartzen duten establezimenduak, auzoaren eta jarduera adarraren arabera	5.
2.1. Establezimendu parte-hartzaileak auzoaren arabera	5.
2.2. Establezimendu parte-hartzaileak jarduera adarraren arabera	6.
2.3. Merkatarien Elkarteren batean parte-hartzea	6.
3. Establezimenduko langile euskaldunen ehunekoa eta hizkuntza paisaiaren tratamendua	7.
3.1. Establezimenduen tamaina, langile kopuruaren arabera	7.
3.2. Establezimenduak, jendaurreko langile euskaldunen ehunekoaren arabera	8.
3.3. Langileak guztira, eta euskaraz atenditzeko gai direnak	9.
3.4. Egitasmoaren jarraipeneko elkarriketa egin den hizkuntza	11.
4. Euskararen Txandaren euskarrien ageriko presentzia eta eskaera berriak	12.
4.1. Establezimenduko hizkuntza paisaiak duen tratamendua	12.
4.2. Euskararen Txandaren euskarrien ageriko presentzia eta mantentze egoera	13.
4.3. Egun Euskararen Txandaren euskarriak ikusgai ez dituzten establezimenduek inoiz ikusgai izan dituzten	14.
4.4. Euskararen Txandaren euskarrien eskaera berriak	14.
5. Hizkuntza konpromisoen betetze-maila	15.
5.1. Lehen hitza / hasierako agurra euskaraz ala ele bietan	15.
5.2. Langile euskaldunek euskaraz jarraitu euskaraz egiten dieten bezeroei	17.
5.3. Langile erdaldunek euskaraz adieraztea ez direla gai euskaraz atenditzeko	18.
6. Ekimenaren balorazioa	19.
7. Eskainitako eta eskatutako bestelako materialak eta zerbitzuak ...	27.
7.1. Biribilkoren Zabalik-Itxita euskarriaren ageriko presentzia eta mantentze egoera, eta eskaera berriak	27.
7.2. Hiztegi sektorialak	28.
7.3. Itzulpen eskaerak	29.



Euskararen Txanda egitasmoa eta metodologia

1.1. Euskararen Txanda egitasmoa

Euskararen Txanda egitasmoa, Bilboko Udaleko Euskara eta Hezkuntza Sailak sustatzen duen Biribilko egitasmoaren baitan garatzen da. Bere helburuak, honako hauek dira:

1. Merkataritza sektorean bezero eta merkataritza euskaldunen artean euskararen erabilera sustatzea; euskaraz egiteko aukera eskaintzen duten establezimenduak ikur bereizgarri baten bidez identifikatuz.
2. Bezero euskaldunen aktibazioa sustatu eta erraztea, euskaraz egiteko aukera eskaintzen duten establezimenduak azalerraz.
3. Euskara bezeroak erakarri eta fidelizatzeko tresna izanik, bezero euskaldunei eskainitako zerbitzu komertziala hobetzea, erosketa esperientzia atseginagoa eginez, gertutasuna adieraziz, eta finean, arretaren kalitatea hobetuz.

Ekimenean parte hartu ahal izateko establezimenduek honako baldintzak bete behar dituzte:

- Bezeroei arreta eskaintzen dieten langileen erdiek (%50) ala gehiagok euskaraz ondo hitz egiteko gaitasuna izan behar dute.
- Euskararen Txanda ikurra ipini behar dute ageriko toki batean, edozein bezerok erraz ikusi eta identifikatzeko. Ahal dela, kaletik ikusteko.
- Establezimenduetako langileek honako konpromisoak bete behar dituzte:
 - Bezeroei euskaraz edo ele bietan egingo diete lehen eta azken agurra.
 - Langile euskaldunek, euskaraz egiten dieten bezeroei, euskaraz emango diete arreta.
 - Langile erdaldunek euskararekiko begirunea azalduko dute, bezeroari euskaraz dakien beste langile batengana joateko aukera eskainiz, edo bakarrik baldin badago, gaztelaniaz hitz egiteko eskatuz.

Honen truke, Bilboko Udalak Euskararen Txanda ekimenarekin bat egiten duten establezimenduen zabalpena eta sustapena egiten du Biribilko.eus web gunean, eta testu komertzialen doako itzulpen zerbitzua eskaintzen zaie, idatzizko mezu komertzialak gaztelaniatik euskarara itzultzeko.

1.2. Metodologia eta landa lanaren prozesua

Egitasmoaren jarraipena egiteko, 2020 eta 2021ean egitasmoarekin bat egin duten establezimenduak banan-banan bisitatu dira eta egitasmoaren inguruko informazioa jaso da, modu sistematikoan, galdesorta baten bidez.

2022ko jarraipenean parte hartu duten establezimenduak, ondoko prozesua jarraituz zehaztu dira:

- Abiapuntuko establezimenduak, 2020 eta 2021ean, egitasmoarekin bat egin dutenak izan dira: 315
- 2021ean eta 2022an jarraipen lana egiteko establezimenduak banan-banan bisitatu direnean, 41 erori egin dira egitasmotik, arrazoi desberdinak direla medio (batzuk itxi egin dira, beste batzuek baja eman dute...)
- Azkenean jarraipena egiteko 2022an burututako landa lanean, 274 establezimenduri buruzko informazioa jaso da

1. taula. Egitasmoaren unibertsoa eta landa lanaren prozesua .

		Kopurua
Abiapuntua	Abiapuntua: 2020 eta 2021ean egitasmoarekin bat egin zutenak	315
Bajak	Itxi direnak, baja eman dutenak..	41
Parte hartu dutenak	Jarraipena egiteko informazioa eman dutenak	274

Iturria: Siadeco, 2023

Jarraipen bisitaren helburuak honakoak dira:

- > Establezimenduko egungo langileen euskara gaitasuna ezagutzea: zenbat langile ari diren lanean eta horietatik zenbat diren arreta euskaraz emateko gai.
- > Ekimena identifikatu eta ezagutzera emateko sortutako euskarriak jarrita duten establezimenduak ikuskatzea.
- > Euskararen Txanda ekimenean parte hartzeko hartutako konpromisoen betetze maila zenbaterainokoa den ezagutzea (betetze-maila aitortua).
- > Ekimenean parte-hartzeak establezimenduko harremanetan erabilitako euskara mailan izan duen eraginaren balorazioa eta establezimenduaren irudian izan dezakeenarena.
- > Eskainitako bestelako materialak eta zerbitzuak: Zabalik – Itxita euskarria, doako itzulpen zerbitzua, hiztegi sektorialak...



Egitasmoan parte hartzen duten establezimenduak, auzoaren eta jarduera adarraren arabera

2.1. Establezimendu parte-hartzaileak auzoaren arabera

Egitasmoan parte hartzen duten establezimenduen erdia baino gehixeago Erdigunean (Abando-Indautxun) edo Zazpi Kaleetan daude kokatuta: 100 (%36,5) eta 50 (%18,2) hurrenez hurren.

Horien ondoren, honako auzoak dira parte-hartzaile gehien dituztenak: Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Bolueta auzoa (33 establezimendu: %12), eta Deustu-Arangoiti (23 establezimendu: %8,4).

2. taula. Establezimendu parte-hartzaileak auzoaren arabera.

	Jarraipenean parte hartu du.	
	Kop	%
Alde Zaharra-Zazpi Kaleak	50	18,2
Ametzola-Iralabarri	10	3,6
Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoña	7	2,6
Basurtu-Zorroza-Olabeaga	14	5,1
Deustu-Arangoiti	23	8,4
Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñascal	10	3,6
San Frantzisko-Bilbo Zaharra-Zabala-San Adrian-Abusu-Miribilla	15	5,5
San Inazio-Ibarrekolanda	4	1,5
Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Bolueta	33	12,0
Uribarri	8	2,9
Zentroa (Abando-Indautxu)	100	36,5
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

2.2. Establezimendu parte-hartzaileak jarduera adarraren arabera

Multzorik handiena bestelako artikuluetan espezializatutako establezimenduek osatzen dute (107: %39,1): jantzi-dendak, oinetako-denak, lurrin-dendak, botikak, bestelakoak... Eta ondoren datoz bestelako zerbitzuak eskaintzen dituztenak (ileapaindegi eta estetika zentroak, konponketa establezimenduak, autoeskolak, bidai agentziak...) eta elikagaien, edarien eta tabakoen salmentan espezializatutako establezimenduak (56na: %20,4).

3. taula. Establezimendu parte-hartzaileak jarduera adarraren arabera.

	Jarraipenean parte hartu du. Ongi elkarrizketatu da	
	Kop	%
Elikagai produktuetan, edaritan eta tabakoan espez.establezimenduak	56	20,4
Inform. teknologiarako eta komunikaziorako ekipoetan espez. establezimenduak	3	1,1
Etixerako artikuluetan espez.establez (burdindegiak, oihalak, etxetresna elek, altzariak...)	18	6,6
Kultur eta aisialdirako artikuluetan espez. establez. (liburu-dendak, kirol-dendak,...)	34	12,4
Bestelako artikuluetan espez. establez. (jantzi-dendak, oinetako-dendak, lurrin-dendak, botika, bestelakoak..)	107	39,1
Bestelakoak (zerbitzuak, konponketa, ostalaritza)	56	20,4
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

2.3. Merkatarien Elkarteren batean parte-hartzea

Elkarrizketatutako 274 establezimenduetatik, 97 dira Bilboko Merkatarien Elkarteren bateko kide, hau da %35,4.

4. taula. Establezimendua Bilboko Merkatarien Elkarteren bateko kidea da?

	Kop	%
Bai	97	35,4
Ez	151	55,1
Ed/Ee	26	9,5
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022



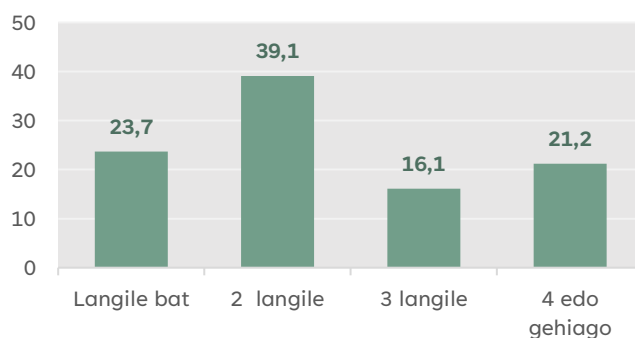
Establezimenduko langile euskaldunen ehunekoa eta hizkuntza paisaiaren tratamendua

3.1. Establezimenduen tamaina, langile kopuruaren arabera

Elkarrizketatutako 274 establezimenduetatik, 107k (%39,1) 2 langile dituzte, eta 65ek (%23,7) langile bakarra. Beraz, 10etik 6tan, gehienez ere, 2 langile ari dira lanean.

44 establezimenduk (%16,1ek) hiru langile dituzte eta 58k (%21,2k) lau langile edo gehiago.

1. Grafikoa: Establezimenduen banaketa, jendaurreko langile kopuruaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2022

5. taula. Establezimenduen banaketa, jendaurreko langile kopuruaren arabera.

	Kop	%
Langile 1	65	23,7
2 langile	107	39,1
3 langile	44	16,1
4 langile	23	8,4
5 langile	17	6,2
6-10 langile	14	5,1
10 langile baino gehiago	4	1,5
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

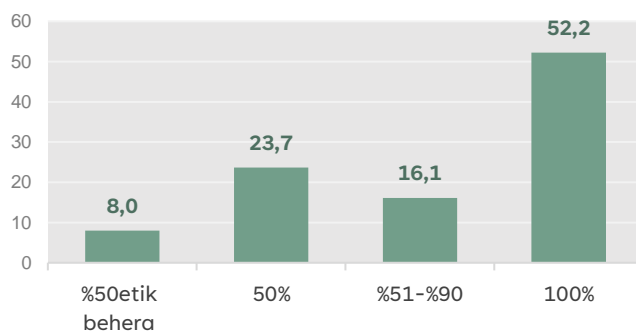
3.2. Establezimenduak, jendaurreko langile euskaldunen ehunekoaren arabera

Establezimendu ia guztietan (%92), langileen erdia ala gehiago euskaldunak dira. Beraz, betetzen dute Euskararen Txanda egitasmoan parte hartzeko gutxienez langileen erdia euskaldunak izateko eskatzen den baldintza.

Izan ere, elkarrizketatutako establezimenduen erdietan (143: %52,2) langile guztiak gai dira bezeroei arreta euskaraz emateko, arazo txikiekin bada ere.

22 establezimendu (%8) dira egun langile euskaldunen ehunekoa %50etik beherakoa dutenak.

2. Grafikoa: Establezimenduen banaketa, jendaurreko langile euskaldunen ehunekoaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2022

6. taula. Establezimenduak, jendaurreko langile euskaldunen %-aren arabera

Langile euskaldunen %	Kop.	%
<%50	22	8,0
%50	65	23,7
%51-%90	44	16,1
%100	143	52,2
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

Gutxienez langileen %50 euskaldunak izateko baldintza betetzen ez duten establezimendu gehienek, epe laburrean (datozen 2-3 hilabeteetan) oso zaila ikusten dute baldintza hori bete ahal izatea.

7. taula. Establezimenduko hizkuntza egoera konpontzeko aukera ikusten duzue datozen 2-3 hilabeteetan? (langile euskaldunen portzentajea, %50etik behera duten establezimenduak soilik – 22 - %8,0)

	Kop	%
Bai, baduzue egoera aldatzeko asmoa/aukera	2	9,1
Ez, oso zaila ala ezinezkoa ikusten duzue egoera aldatzea	18	81,8
Ed/Ee	2	9,1
Guztira	22	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

3.3. Langileak guztira, eta euskaraz atenditzeko gai direnak

Orotara, 779 dira egitasmoan elkarrizketatutako establezimenduetan jendaurrean lan egiten duten langileak: horietatik 537 (%68,9) gai dira euskaraz atenditzeko arazorik gabe edo arazo txikiekin. Zehazki, arreta euskaraz arazorik gabe emateko gai direnak langile guztien erdia pasatxo dira (417: %53,5) .

Langile euskaldun guztien %38,7 Zentroko establezimenduetan ari dira lanean eta %22,7 Zazpi Kalekoetan.

8. taula. Establezimendu eta jendaurreko langile kopurua eta euskaraz atenditzeko gai direnak, auzoaren arabera

	Establezi- menduak	Guztira, langileak jendaurrean	Euskaraz atenditzeko gai			
			Arazorik gabe	Arazo txikiekin	Guztira, gutxi ala gehiago euskaraz atenditzeko gai	
			Kop	Kop	Kop	%
Alde Zaharra-Zazpi Kaleak	50	156	97	25	122	78,2
Ametzola-Iralabarri	10	24	12	3	15	62,5
Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoña	7	9	8	1	9	100,0
Basurtu-Zorroza-Olabeara	14	41	22	7	29	70,7
Deustu-Arangoiti	23	59	31	12	43	72,9
Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñascal	10	18	9	2	11	61,1
San Frantzisko-Bilbo Zaharra-Zabala-San Adrian-Abusu-Miribilla	15	32	20	3	23	71,9
San Inazio-Ibarrekolanda	4	10	5	2	7	70,0
Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Bolueta	33	86	44	12	56	65,1
Uribarri	8	21	12	2	14	66,7
Zentroa (Abando-Indautxu)	100	323	157	51	208	64,4
Guztira	274	779	417	120	537	68,9
%			53,5	15,4	68,9	

Iturria: Siadeco, 2022

Jarduera adarraren arabera, kultur eta aisialdirako artikuluetan espezializatutako establezimenduetan ematen da euskaraz atenditzeko gai diren langileen ehunekorik altuena (%73,6), eta ondoren etxerako artikuluetan espezializatutako establezimenduetan (burdindegia, oihalak, etxetresna elektrikoak, altzariak...) (%72,5).

Langile euskaldun guztien %41,3 bestelako artikulua espezializatuak saltzen dituzten establezimenduen multzoan (jantzi, oinetako, botika, lurrin-dendak...) aurkitzen dira eta %23,5 zerbitzuetako establezimenduetan (ostalaritza, ileapaindegia, konponketa...)

9. taula. Establezimendu eta jendaurreko langile kopurua eta euskaraz atenditzeko gai direnak, jarduera adarraren arabera

	Establezimenduak Kop	Guztira, langileak jendaurrean Kop	Euskaraz atenditzeko gai			
			Arazorik gabe Kop	Arazo txikiekin Kop	Guztira, gutxi ala gehiago euskaraz atenditzeko gai Kop %	
Elikagai produktuetan, edaritan eta tabakoan espez. establezimenduak	56	124	71	16	87	70,2
Inform. teknologiarako eta komunikaziorako ekipoetan espez. establezimenduak	3	9	4	2	6	66,7
Etxerako artikuluetan espez. establez (burdindegia, oihalak, etxetresna elek, altzariak...)	18	40	22	7	29	72,5
Kultur eta aisialdirako artikuluetan espez. establez. (liburu-dendak, kirol-dendak,...)	34	91	53	14	67	73,6
Bestelako artikuluetan espez. establez. (jantzi-dendak, oinetako-dendak, lurrin-dendak, botika, bestelakoak..)	107	316	176	46	222	70,3
Bestelakoak (zerbitzuak, konponketa, ostalaritza)	56	199	91	35	126	63,3
Guztira	274	779	417	120	537	68,9
%			53,5	15,4	68,9	

Iturria: Siadeco, 2022

3.4. Egitasmoaren jarraipeneko elkarrizketa egin den hizkuntza

Datuak jasotzeko establezimenduetan egin diren elkarrizketen erdia baino gehiago (145: ia %53) euskaraz burutu dira, arazorik gabe eta %10 (28) izan dira euskaraz baina zailtasunekin burutu direnak.

Elkarrizketen herena pasatxo (%34,3) erdaraz burutu dira.

10. taula. Elkarrizketa zein hizkuntzatan egin den

	Kop	%
Euskaraz arazorik gabe	145	52,9
Euskaraz, baina zailtasunekin eta erdara ere erabiliz	28	10,2
Erdaraz	94	34,3
Besterik (batekin euskaraz, bestearekin gaztelaniaz; hizkuntza batetik bestera pasaz,)	7	2,6
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022



Euskararen Txandaren euskarrien ageriko presentzia eta eskaera berriak

4.1. Establezimenduko hizkuntza paisaiak duen tratamendua

Euskararen Txandaren euskarrien presentzia maila aztertu baino lehen, establezimenduek agerian dituzten euskarrietan (erakusleihoko kartelak, denda barruko kartelak eta oharrak...) euskarak, oro har, duen presentzia aztertu nahi izan da, hau da, ageriko elementu idatzi desberdinak orokorrean hartu eta horietan euskarak daukan presentziaren adierazle bat eman.

Euskararen Txandako establezimenduen ia %45ean euskarak erdarak bezain besteko presentzia behintzat badu: izan ere, 37 establezimendutan (%13,5ean) euskaraz daude hizkuntza paisaia osatzen duten euskarri gehienak ala denak euskaraz eta 86tan (%31,4ean) euskararen eta erdararen presentzia berdintsua da

Beste 95 establezimendutan (%34,7tan) euskarak presentzia urria dauka (gehiena erdaraz dago). Hizkuntza paisaia erabat erdaraz duten establezimenduak 22 dira (%8).

11. taula. Orokorrean, zein da establezimenduko hizkuntza paisaiak daukan tratamendua (erakusleihoko kartelak, denda barruko kartelak eta oharrak...)?

	Kop	%
Dena euskaraz	8	2,9
Gehiena euskaraz eta zeozer erdaraz	29	10,6
Euskaraz eta erdaraz berdintsu	86	31,4
Gehiena erdaraz eta zeozer euskaraz	95	34,7
Dena erdaraz	22	8,0
Besterik (kartelik gabe, testuko idazkirik ez,...)	26	9,5
Zehaztu gabe	8	2,9
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

4.2. Euskararen Txandaren euskarrien ageriko presentzia

Euskararen Txanda egitasmoarekin bat egin nahi duten establezimenduek bete beharreko baldintzetako bat da egitasmoaren euskarria agerian ipintzea bezeroek ikus dezaten.

Hiru dira establezimenduei aukeran eskaintzen zaizkien euskarriak:

- Kaletik ikusteko moduan ipintzeko eranskailua.
- Establezimenduaren barnean jartzeko peana.
- Establezimendu barnean ipintzeko zintzilikatze euskarria.

Landa lanean behatutakoaren arabera, egitasmoarekin bat egiten duten establezimenduetatik 156k (%58,2k) ipinita dute euskarri hauetakoren bat (ia 10etik 6k) eta aldiz, 112k ez (%41,8)

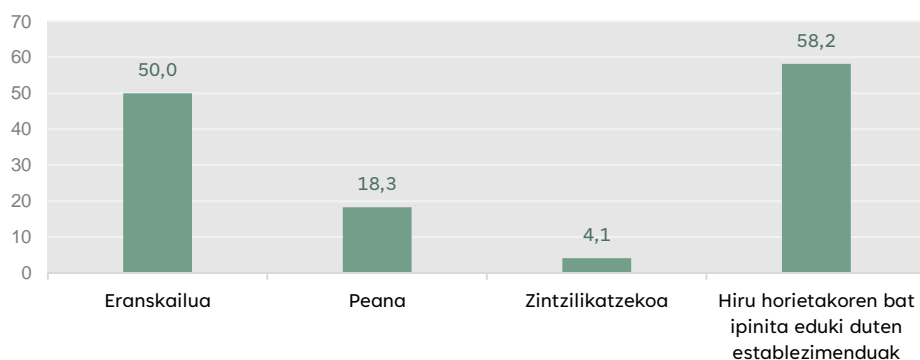
Jarraipena egin zaien establezimenduen erdiek (134) Euskararen Txandaren eranskailua kaletik ikusteko moduan jarrita dute; eta 49k (%18,3k) establezimendu barruan jartzen den peana daukate. Zintzilikatze euskarria, aldiz, 11k dute ipinita (%4,1).

12. taula: Ageriko euskarriak: Euskarri bakoitza ipinita duten establezimenduen kopurua, eta elementuren bat ipinita dutenak

		Kop	%
Euskararen Txandaren elementua	Euskararen Txandaren eranskailua, kaletik ikusteko	134	50,0
	Peana ipinita dago establezimenduaren barruan	49	18,3
	Zintzilikatze euskarria ipinita establezimenduaren barruan	11	4,1
Elementuren bat ipinita duten establezimenduak		156	58,2

Iturria: Siadeco, 2022

3. Grafikoa: Egitasmoaren euskarri-mota desberdinak agerian ipinita eduki dituzten establezimenduak (%)



Iturria: Siadeco, 2022

4.3. Egun Euskararen Txandaren euskarriak ikusgai ez dituzten establezimenduek inoiz ikusgai izan dituzten

Egun egitasmoaren euskarriak ikusgai ez dituzten 112 establezimenduei galdetu egin zaie ia inoiz ikusgai izan dituzten. Horietatik 36k, inoiz eranskailua ipinita izan dutela erantzun dute, eta 25ek peana izan dutela.

12. taula. Orain Euskararen Txandaren ikurrik ikusgai ez duten baina inoiz izan dutenak (kontuan izan dira egun euskarri bakar bat ikusgai ez duten establezimenduak: 112 - %41,8)

	Kop	%
Eranskailua	36	32,1
Peana	25	22,3
Zintzilikatzekoa	0	0,0

Iturria: Siadeco, 2022

4.4. Euskararen Txandaren euskarrien eskaera berriak

Egun Euskararen Txandaren euskarririk bistan ez dituzten 112 establezimenduei euskarriak eskaini zaizkie eta 95ek hartu dute elementuren bat edo beste. Beraz, egitasmoan parte hartzen duten eta elkarrizketatu diren 274 establezimenduetatik 17dira identifikagarriak izango ez dutenak.

77 establezimenduk eranskailua eskatu dute eta peana ia beste hainbestek (72k). Aldiz, zintzilikatzeko euskarria batek bakarrik eskatu du.

13. taula. Euskarririk agerian ez dituzten establezimenduek egindako material eskaera (112 establezimendukiko - %40,9)

	Kop	%
Eranskailua	77	68,8
Peana	72	64,3
Zintzilikatzeko euskarria	1	0,9
Elementuren bat eskatu duten establezimenduak	95	84,8

Iturria: Siadeco, 2022



Hizkuntza konpromisoen betetze-maila

5.1. Lehen hitza / hasierako agurra euskaraz ala ele bietan

Bezeroei egindako harrera (lehen hitza) euskaraz ala ele bietan egitea da Euskararen Txandaren ekimenean parte hartzeko baldintzetako bat. Konpromiso hori zenbateraino betetzen duten galdetu zaie.

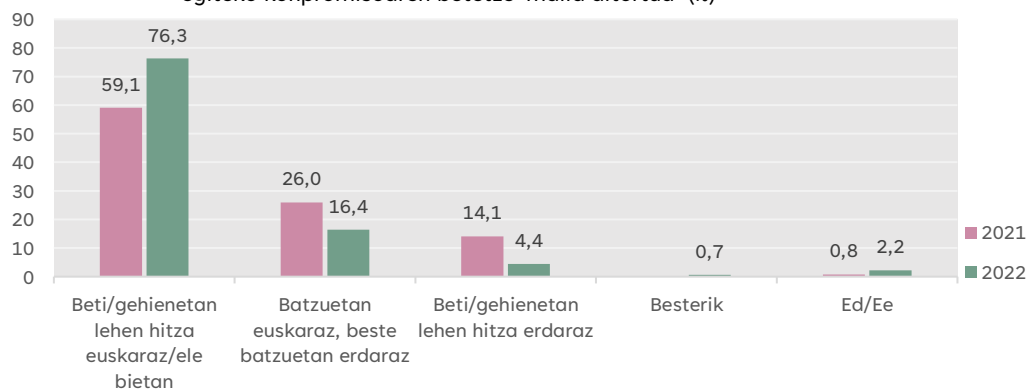
Konpromisoa maila handian bete dutela esan daiteke: egitasmoarekin bat egin duten 4 establezimendutik 3k (209k) erabat bete dutelako.

Konpromisoa maila ertainean bete dutela adierazi dutenak %16,1 izan dira (44), hau da, batzuetan euskaraz egin dute harrera eta beste batzuetan erdaraz.

Konpromisoa maila txikian ala batere bete ez duten establezimenduen proportzioa %3,6koa izan da (10 establezimendu), harrera beti ala gehienetan erdaraz egin dutelako.

2021eko datuekin alderatuta, gora egin dute harrera beti/gehienetan euskaraz egiten dutela diotenak. Aldiz gutxiago dira, bai tarteka, baita gutxitan edo inoiz egiten ez dutela diotenak.

4. Grafikoa: Bezeroei lehen hitza eta azken agurra euskaraz ala ele bietan egiteko konpromisoaren betetze-maila aitortua (%)



Iturria: Siadeco, 2022

14. taula. Bezeroei lehen hitza eta azken agurra euskaraz ala ele bietan egiteko konpromisoaren betetze-maila aitortua.

	2021		2022	
	Kop	%	Kop.	%
Beti/gehienetan lehen hitza euskaraz/ele bietan	143	59.1	209	76,3
Batzuetan euskaraz, beste batzuetan erdaraz	63	26.0	45	16,4
Beti/gehienetan lehen hitza erdaraz	34	14.1	12	4,4
Besterik (“lehen bai, orain ez”)	-	-	3	0,7
Ed/Ee	2	0.8	6	2,2
Guztira	242	100,0	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

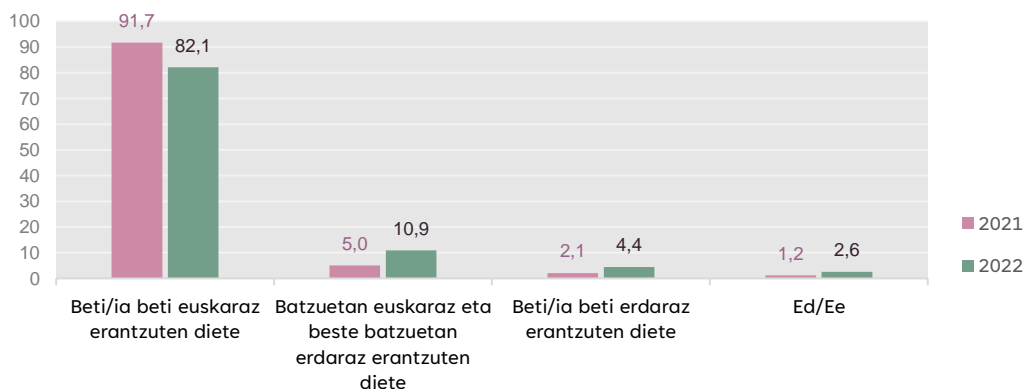
5.2. Langile euskaldunek euskaraz egiten dieten bezeroei euskaraz erantzuteko konpromisoaren betetze-maila

Egitasmoarekin bat egin duten establezimenduetako langile euskaldunek maila handian bete dute bezero euskaldunei arreta euskaraz egiteko konpromisoa: %82tan (225 establezimendutan), euskaraz egiten duen bezeroari euskaraz erantzuten diotela adierazi dute.

Aldiz, establezimenduen %11k erdizka betetzen du konpromiso hori, langile euskaldunek batzuetan euskaraz eta beste batzuetan erdaraz erantzuten dietelako euskaraz egiten duten bezero euskaldunei.

2021eko datuekin alderatuta, 10 puntutan jaitsi da beti ala ia beti euskaraz erantzuten dutenen portzentajea.

5. Grafikoa: Langile euskaldunek zenbateraino erantzun eta jarraitzen dute euskaraz? (erabilera aitortua)



Iturria: Siadeco, 2022

15. taula. Langile euskaldunek zenbateraino erantzun eta jarraitzen dute euskaraz? (erabilera aitortua)

	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Beti/ia beti euskaraz erantzuten diete	222	91,7	225	82,1
Batzuetan euskaraz eta beste batzuetan erdaraz erantzuten diete	12	5,0	30	10,9
Beti/ia beti erdaraz erantzuten diete	5	2,1	12	4,4
Ed/Ee	3	1,2	7	2,6
Guztira	242	100,0	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

5.3. Langile erdaldunek euskaraz egiten dieten bezeroei arreta euskaraz egiteko gai ez direla euskaraz adierazteko konpromisoaren betetze-maila

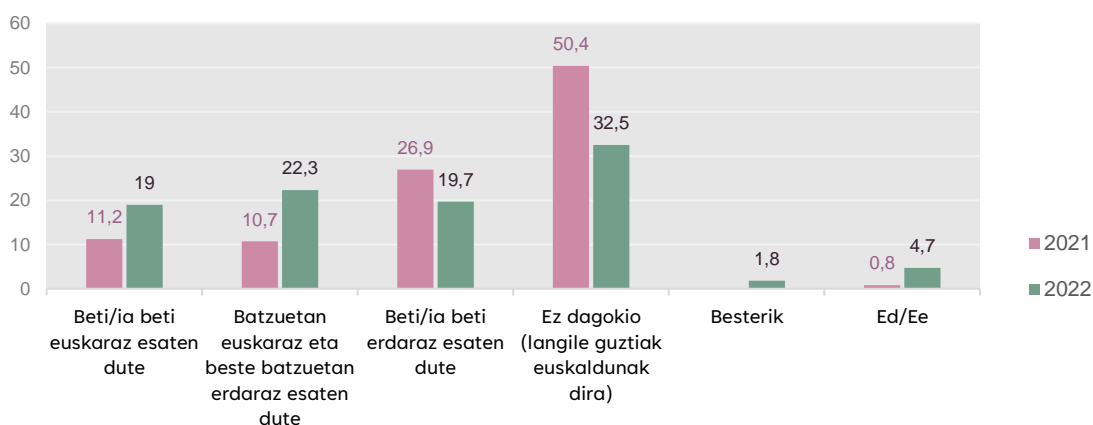
Egitasmoarekin bat egin duten establezimenduen %19n, langile erdaldunek beti edo ia beti euskaraz esaten diete euskaraz egiten dieten bezeroei ez direla gai euskaraz atenditzeko; beste hainbestetan, aldiz, beti ala ia beti gaztelaniaz erantzuten diete.

Hiru konpromisoetatik, hauxe da betetze-mailarik baxuena erakusten duena.

Iazko datuekiko, igo egin da euskaraz ez dakitela esateko beti edo ia beti euskara erabiltzen duten langile erdaldunen portzentajea, baita batzuetan euskaraz eta beste batzuetan erdara erabiltzen dutenena ere.

Langile guztiak euskaldunak dituzten establezimenduen portzentajea ere jaitsi egin da (%50etik %32,5era).

6. Grafikoa: Langile erdaldunek zenbateraino esaten/erantzuten dute euskaraz ez dakitela euskaraz? (erabilera aitortua)



Iturria: Siadeco, 2022

16. taula. Langile erdaldunek zenbateraino esaten/erantzuten dute euskaraz ez dakitela euskaraz? (erabilera aitortua)

	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Beti/ia beti euskaraz esaten dute	27	11,2	51	19,0
Batzuetan euskaraz eta beste batzuetan erdaraz esaten dute	26	10,7	61	22,3
Beti/ia beti erdaraz esaten dute	65	26,9	54	19,7
Ez dagokio (langile guztiak euskaldunak dira)	122	50,4	89	32,5
Besterik	-	-	5	1,8
Ed/Ee	2	0,8	13	4,7
Guztira	242	100,0	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

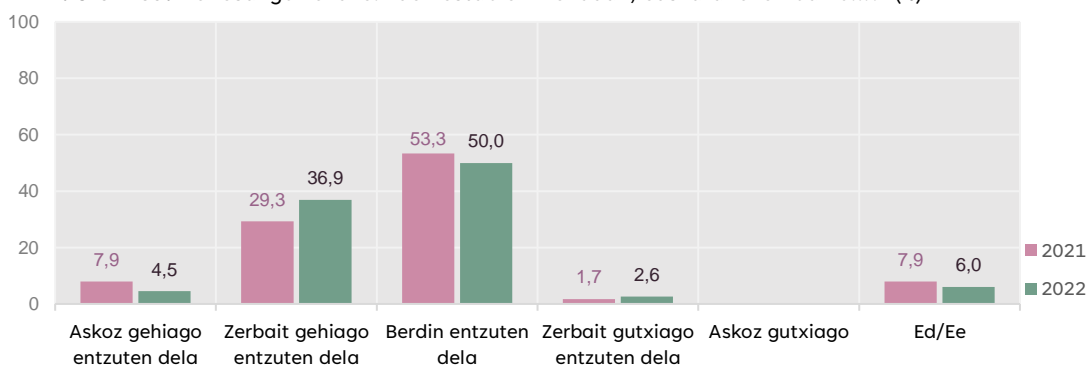


Ekimenaren balorazioa

Oro har, esan daiteke Euskararen Txanda Egitasmoa eraginkorra izan dela bezeroekiko harremanetan euskararen erabilera sustatzeko: egitasmoan parte hartzen duten establezimenduen %41,4k adierazi dute egitasmoarekin bat egin dutenetik lehen baino gehiago entzuten dela euskara establezimenduan (%4,5ek esan dute askoz gehiago entzuten dela eta % 36,9k zerbait gehiago). Erdiek aldiz, euskara lehenengo maila berean entzuten dela aipatu dute.

2021eko datuekiko, gehiago dira euskara lehen baino gehiago entzuten dela diotenak (batez ere, zerbait gehiago entzuten dela diotenak hazi dira: 7 puntu, hain zuzen ere).

7. Grafikoa: Zer esango zenuke: zuen establezimenduan, euskara lehen baino...? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

17. taula. Zer esango zenuke: zuen establezimenduan, euskara lehen baino...?

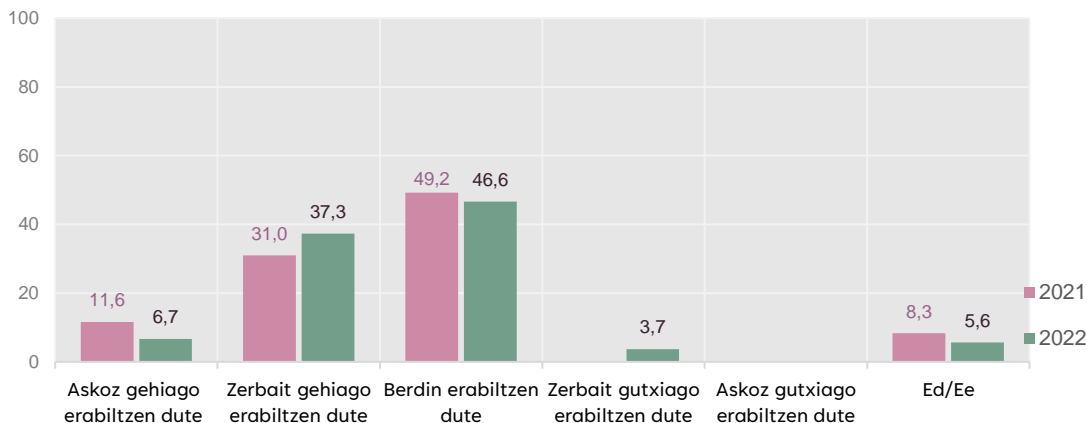
	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Askoz gehiago entzuten dela	19	7,9	12	4,5
Zerbait gehiago entzuten dela	71	29,3	99	36,9
Berdin entzuten dela	129	53,3	134	50,0
Zerbait gutxiago entzuten dela	4	1,7	7	2,6
Askoz gutxiago	0	0,0	0	0,0
Ed/Ee	19	7,9	16	6,0
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Oharra: Unibertsoa 268 establezimendutakoa da, 2022an egitasmoan sartu berri diren 6 establezimenduei ez zaielako atal hau planteatu.

Egitasmoa baliagarria izan da bezeroek lehen hitzean edota agurrean euskara gehiago erabil dezaten: hain zuzen ere, egitasmoarekin bat egin duten establezimenduen %44k adierazi dute bezeroek lehen baino askoz gehiago (%6,7) edo zerbait gehiago (%37,3) erabiltzen dutela euskara lehen hitz eta agurrean.

8. Grafikoa: Bezeroek euren lehen hitz eta agurrean, euskara lehen baino...? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

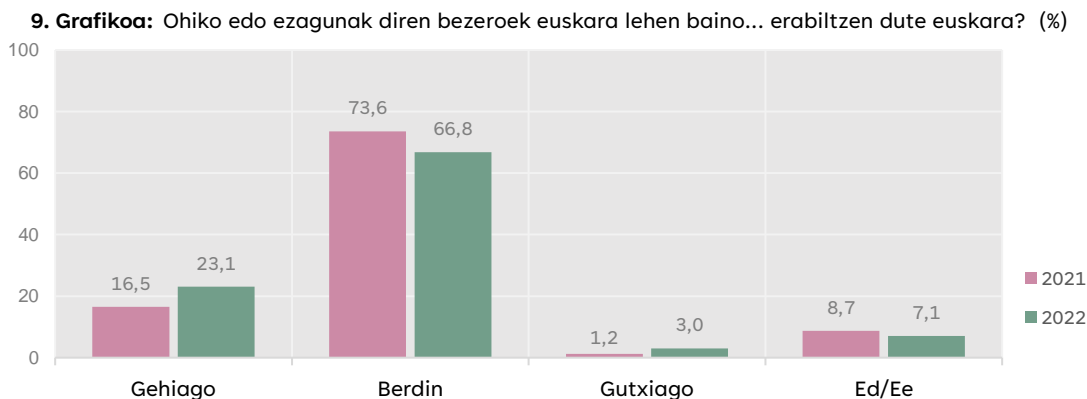
18. taula. Bezeroek euren lehen hitz eta agurrean, euskara lehen baino...?

	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Askoz gehiago erabiltzen dute	28	11,6	18	6,7
Zerbait gehiago erabiltzen dute	75	31,0	100	37,3
Berdin erabiltzen dute	119	49,2	125	46,6
Zerbait gutxiago erabiltzen dute	0	0,0	10	3,7
Askoz gutxiago erabiltzen dute	0	0,0	0	0,0
Ed/Ee	20	8,3	15	5,6
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Bestetik, egitasmoan parte hartzen duten establezimenduen %23,1ek adierazi dute Euskararen Txandan sartu zirenetik, ohiko edo ezagunak diren bezeroek lehen baino gehiago erabiltzen dutela euskara.

2021eko datuekiko, gora egin du ohiko bezeroekin euskara gehiago erabiltzen dutela diotenen portzentajeak (6,6 puntu).



Iturria: Siadeco, 2022

19. taula. Ohiko edo ezagunak diren bezeroek euskara lehen baino... erabiltzen dute euskara?

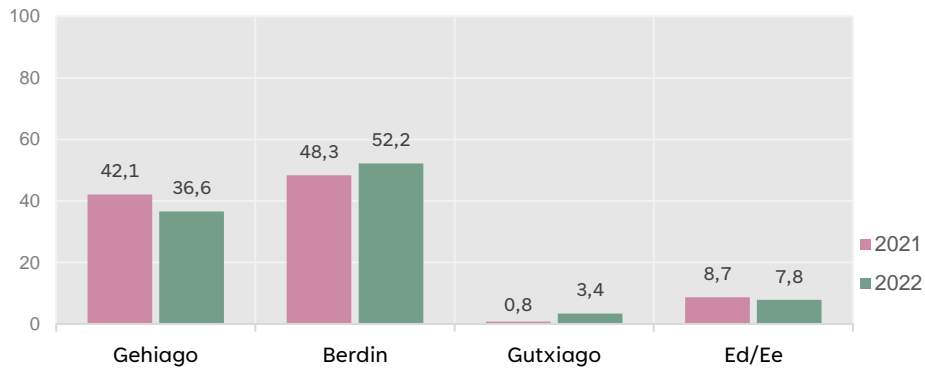
	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Gehiago	40	16,5	62	23,1
Berdin	178	73,6	179	66,8
Gutxiago	3	1,2	8	3,0
Ed/Ee	21	8,7	19	7,1
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Egitasmoak, bezero berrien euskararen erabileran eragin nabarmenagoa dauka ohiko bezeroen euskararen erabileran baino. Izan ere, egitasmoan parte hartzen ari diren establezimenduen %36,6k adierazi dute bezero berriek lehen baino gehiago erabiltzen dutela euskara.

Izan ere, bezero berriek establezimendu batek zerbitzua euskaraz eskaintzen duela identifikatzen dutenean, gehiago animatzen dira euskaraz egitera eta horiekin errazagoa da hizkuntza jokabide egokiak finkatzea ohiko bezeroekin jada finkatuta dauden jokabideak aldatzea baino.

10. Grafikoa: Bezero berriek lehen baino erabiltzen dute euskara? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

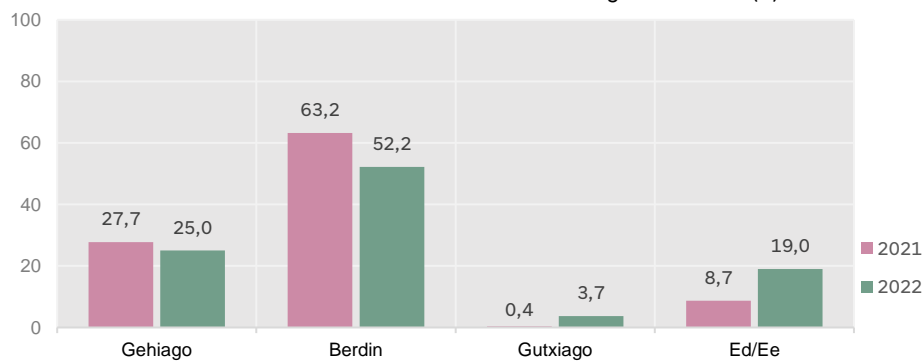
20. taula. Bezero berriek lehen baino erabiltzen dute euskara? ?

	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Gehiago	102	42,1	98	36,6
Berdin	117	48,3	140	52,2
Gutxiago	2	0,8	9	3,4
Ed/Ee	21	8,7	21	7,8
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Egitasmoan parte hartzen duten establezimenduen %25ean, langileek lehen baino gehiago erabiltzen dute euskara bezeroei esandako lehen hitz edo agurrean

11. Grafikoa: Establezimenduko langileok bezeroei agur egin eta lehen hitza esateko euskara lehen baino.... egiten duzue? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

21. taula. Establezimenduko langileok bezeroei agur egin eta lehen hitza lehen baino.... egiten duzue?

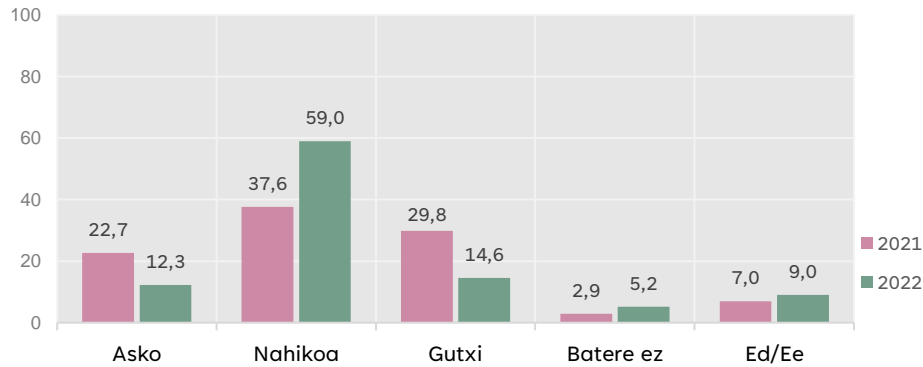
	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Gehiago	67	27,7	67	25,0
Berdin	153	63,2	140	52,2
Gutxiago	1	0,4	10	3,7
Ed/Ee	21	8,7	51	19,0
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Egitasmoan parte hartzen duten establezimenduen multzo handi batek aitortu egin du ekimenak establezimenduaren irudia eta kanpo proiektzioa hobetzeko daukan garrantzia: 10 establezimendutik 6k uste dute egitasmoak asko (%12,3) ala nahikoa (%59) lagun dezakeela bere irudia hobetzen bezeroen artean.

Zentzu honetan, establezimendu hauek jabetuta daude hainbat bezero euskaldunentzat euskarak duen garrantziaz. Hortaz, bezero euskaldunek osatzen duten multzo geroz eta handiagoa erakarri eta fidelizatzeko estrategietan euskarari presentzia handiagoa ematea garrantzia izan dezakeen faktorea da.

12. Grafikoa: Ekimenak zenbateraino lagundu dezake establezimenduen irudia hobetzen bezero euskaltzaleen artean? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

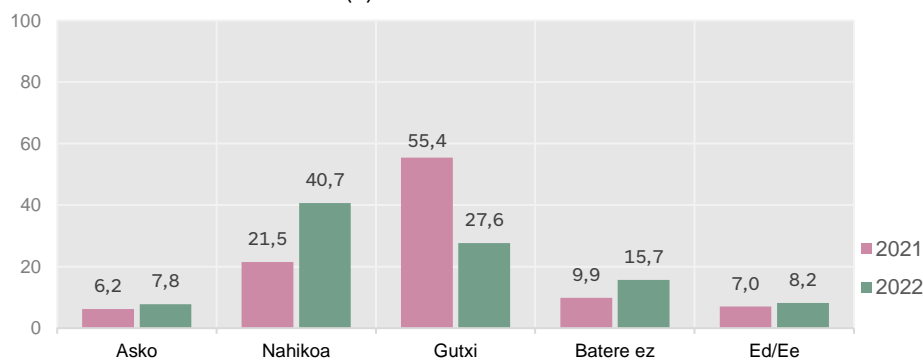
22. taula. Ekimenak zenbateraino lagundu dezake establezimenduen irudia hobetzen bezero euskaltzaleen artean?

	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Asko	55	22,7	33	12,3
Nahikoa	91	37,6	158	59,0
Gutxi	72	29,8	39	14,6
Batere ez	7	2,9	14	5,2
Ed/Ee	17	7,0	24	9,0
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Ildo beretik, adierazgarria da establezimenduen ia erdiek bezero berriak erakartzeko Euskararen Txanda ekimenak izan dezakeen garrantzia aitortzen dutela (%7,8k asko eta %40,7k nahikoa). Portzentaje horrek gora egin du nabarmen 2021eko datuekiko, non establezimenduen %27,7 ziren eragin handia edo nahikoa izan zezakeela ziotenak.

13. Grafikoa: Ekimenak zenbateraino lagundu dezake bezero berriak erakartzen? (%)



Iturria: Siadeco, 2022

23. taula. Ekimenak zenbateraino lagundu dezake bezero berriak erakartzen?

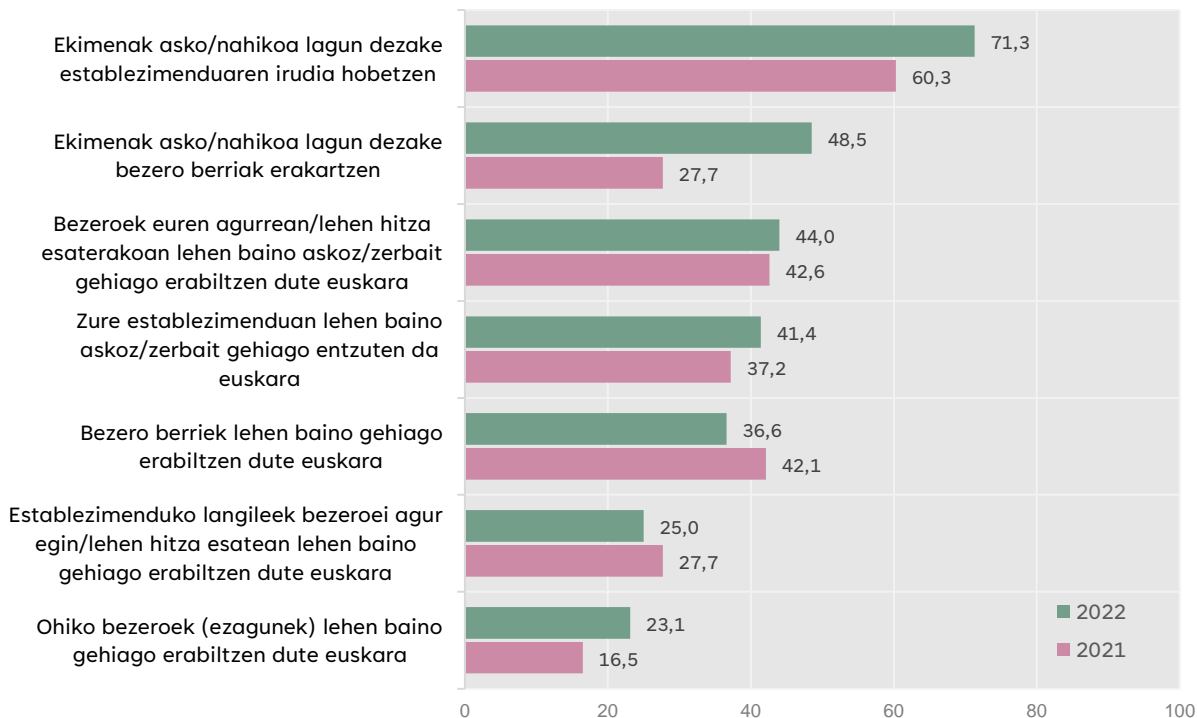
	2021		2022	
	Kop.	%	Kop.	%
Asko	15	6,2	21	7,8
Nahikoa	52	21,5	109	40,7
Gutxi	134	55,4	74	27,6
Batere ez	24	9,9	42	15,7
Ed/Ee	17	7,0	22	8,2
Guztira	242	100,0	268	100,0

Iturria: Siadeco, 2022.

Laburbilduz, honakoa ekimenak izan duen eraginari buruzko balorazioaren ikuspegi integrala:

- Egitasmoak establezimenduen irudian (10etik 7k) eta bezero berriak erakartzen (10etik 5ek) izan dezakeen eragin positiboa da establezimenduek gehien baloratzen dutena.
- Bezeroen hizkuntza ohituretan (agurrean/lehen hitzan) eragina izan duela eta gehiago erabiltzen dutela diote 10etik 4 establezimenduk, eta proportzio berak esaten du establezimenduan lehen baino euskara gehiago entzuten dela.
- Aldiz, establezimenduko langileen hizkuntza ohituretan, eta ohiko bezeroekiko hizkuntza ohituretan izan du eraginik txikiena. Hala ere, finkatutako hizkuntza ohiturak aldatzea zein zaila den jakinda, ez da gutxietsi behar 4tik 1ek eragin positiboa izan duela adieraztea.
- 2021eko datuekin alderatuta, aurten gehiago izan dira egitasmoaren ondorengo alderdi positiboak aipatu dituztenak: egitasmoak eragin positiboa du establezimenduaren irudian; egitasmoak bezero berriak erakartzen lagun dezake; establezimenduan lehen baino gehiago entzuten da euskara; ohiko bezeroek lehen baino gehiago erabiltzen dute euskara.

14. Grafikoa: Ekimenean parte-hartzeak izan duen eragina baloratzeko adierazleak (establezimenduen balorazioak)



Iturria: Siadeco, 2022



Eskainitako eta eskatutako bestelako materialak eta zerbitzuak

7.1. Biribilkoren Zabalik-Itxita euskarriaren ageriko presentzia eta mantentze egoera, eta eskaera berriak

Zabalik Itxita euskarria ipinita duten establezimenduak 47 dira (%17,1), eta horietako kasu gehienetan (32 kasutan) euskarria egoera onean dago.

Euskarria berriro eskaini zaie egitasmoan parte hartzen ari diren establezimenduei, eta 274 establezimenduetatik %37,6ri (103 establezimenduri) euskarri berria banatu zaio

24. taula. Zabalik itxita txartela jasotzeko azaldutako interesa, aurretik jada ipinita duen ala ez duen arabera

	Ipinita dauka Biribilkoren Zabalik Itxita euskarria kaletik ikusi ahal izateko						Guztira	
	Bai		Ez		Ed/Ee		Kop	%
	Kop	%	Kop	%	Kop	%		
Bai, jaso nahi dugu eta ipini egingo dugu (eman egin zaio)	17	36,2	83	38,2	3	30,0	103	37,6
Ez, ez dugu jaso nahi (ez zaio eman)	30	63,8	132	60,8	7	70,0	169	61,7
Ed/Ee	-	-	2	0,9	-	-	2	0,7
Guztira	47	100,0	217	100,0	10	100,0	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

7.2. Hiztegi sektorialak

27 establezimendu dira (%10) hiztegiren bat eskatu eta jaso dutenak (batzuk bat baino gehiago eskatu dituzte). Kontuan izan behar da iaz ere eskaini zirela hiztegiak, arrakasta handiz, eta askok lehendik dauzkatela.

Guztira, 37 hiztegi banatu dira. Jarraian, hiztegi-mota bakoitzeko zenbat ale banatu diren, eta zenbat establezimendutan.

25. taula. Hiztegi mota bakoitzeko zenbat ale banatu diren eta zenbat establezimendutan

Hiztegia	Zenbat establezimendutan	Zenbat ale
Arropa, oinetakoak eta larruak	11	11
Burdindegia, brikolajea eta etxerako tresnak	1	1
Drogeria, lurrindegia eta farmazia	1	1
Fruta eta barazkiak	5	5
Haragiak eta urdaitegiak	7	7
Ile-apaindegia eta eder aretoak	3	5
Liburuak, egunkariak eta paper dendak	3	3
Okindegia	4	4
Guztira	35	37

7.3. Itzulpen eskaerak

Egitasmoarekin bat egin duten establezimendu guztiei, doako itzulpen zerbitzua eskaini zaie mezu komertzialak gaztelaniatik euskarara itzulita jasotzeko.

Ohikoak diren eta aurrez diseinatuta dauden testuak eskaini zaizkie euskara hutsean edo ele bietan. Horrez gain, aukera eman zaie euren interesekoak itzulpen pertsonalizatuak eskatzeko (beti ere, jendaurreko testu komertziala bada)

2022an Euskararen Txanda egitasmoarekin bat egindako 98 establezimendu izan dira (%35,8) itzulpenen bat eskatu edota jaso dutenak, egitasmoan parte hartzen dutenen %35,8.

26. taula. Itzulpen eskaeraren bat egin duten establezimenduak

	2022	
	Kop.	%
Itzulpenen bat eskatu dutenak	98	35,8
Itzulpenik eskatu ez dutenak	176	64,2
Guztira	274	100,0

Iturria: Siadeco, 2022

Itzulpenen bat eskatu duten 98 establezimenduei, aurrez diseinatutako 338 testu edo elementu banatu zaizkie eta 15 testu pertsonalizatu euskaratu eta helarazi.