



Biribilko
Bilbo Komertziala

Bilboko merkataritza eskaintzaren azterketa soziolinguistikoa

I.- HIZKUNTZA GAITASUNA

Enplegatutako pertsonalaren hizkuntza gaitasuna

Bilboko merkataritza establezimenduetan lan egiten duten pertsonen artean, euskaldunen ehunekoa ia %16koa da, hauetako gehienak alfabetatuta daudelarik (euskaraz ondo irakurtzen eta idazten dakitenak). Gaztelaniaz hitz egiten dakitenak ia denak dira eta ingelesez hitz egiten dakitela diotenak ia %14 dira.

Bilboko establezimenduetan enplegatutako pertsonalaren hizkuntza gaitasuna: euskara, gaztelania eta ingelesaren ezagupen-mailak (%)

EZAGUPEN-MAILA	HIZKUNTZA			
	Euskara	Gaztelania	Ingelesa	Besterik
Hiztun alfabetatuak: ongi ulertu, hitz egin, irakurri eta idazteko gaitasuna dutenak	12.4	98.6	8.6	2.2
Hiztun alfabetatu gabeak: ongi ulertu eta hitz egin bai baina irakurri eta idazteko gaitasunik ez	3.5	0.4	5.1	0.2
Hiztun hartzaileak: nahikoa ongi ulertu eta hitz egiteko zailtasunak dituztenak	17.7	0.3	18.3	1.3
Hizkuntza ezagupenik gabeak - Erdaldunak	63.6	0.7	64.2	91.6
Ez daki / Ez du erantzun	2.8	-	3.8	4.7
GUZTIRA (%)	100,0	100,0	100,0	100.0

Iturria: Siadeco, 2006.

Enplegatutako pertsonalaren hizkuntza gaitasuna, zonaldearen arabera

Merkataritza establezimenduetan lan egiten duten pertsonen euskara gaitasuna altuagoa edo baxuagoa da zonaldearen arabera: Deustu-Uribarri, Abando eta Ibaiondo barrutietan ematen dira ehunekorik altuenak (%12 eta %14 artean), eta Basurtu-Zorroza-Errekalden aldiz baxuena (8%).

Bilboko establezimenduetan enplegatutako pertsonalaren euskara gaitasuna, zonaldearen arabera (%)

	ZONALDEA					GUZTIRA
	Deustu-Uribarri	Begoña-Otxarkoaga-Txurdinaga	Ibaiondo	Abando	Basurtu-Zorroza-Errekalde	
Euskaldun alfabetatuak: ongi ulertu, hitz egin, irakurri eta idazteko gaitasuna dutenak	12,1	9,7	13,7	13,9	8,4	12,4
Euskaldun alfabetatu gabeak: ongi ulertu eta hitz egin bai baina irakurri eta idazteko gaitasunik ez	6,5	3,4	2,8	3,7	0,7	3,5
Euskaldun hartzaileak: nahikoa ongi ulertu eta hitz egiteko zailtasunak dituztenak	22,8	19,1	20,4	17,2	8,2	17,7
Hizkuntza ezagupenik gabeak - Erdaldunak	58,4	67,4	62,3	58,9	82,5	63,6
Ez daki / Ez du erantzun	0,2	0,4	0,8	6,3	0,2	2,8
GUZTIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Iturria: Siadeco, 2006.

Enplegatutako pertsonalaren hizkuntza gaitasuna, jarduera adarraren arabera

Jarduera adarren arabera, langile euskaldunen portzentajerik altuena bestelako txikizkako merkataritzan ematen da (ia %20). Langile euskaldunen portzentajerik baxuenak aldiz, ibilgailu eta akzesorioen adarrean eta janari-dendetan agertzen dira (%9 eta %11 hurrenez hurren).

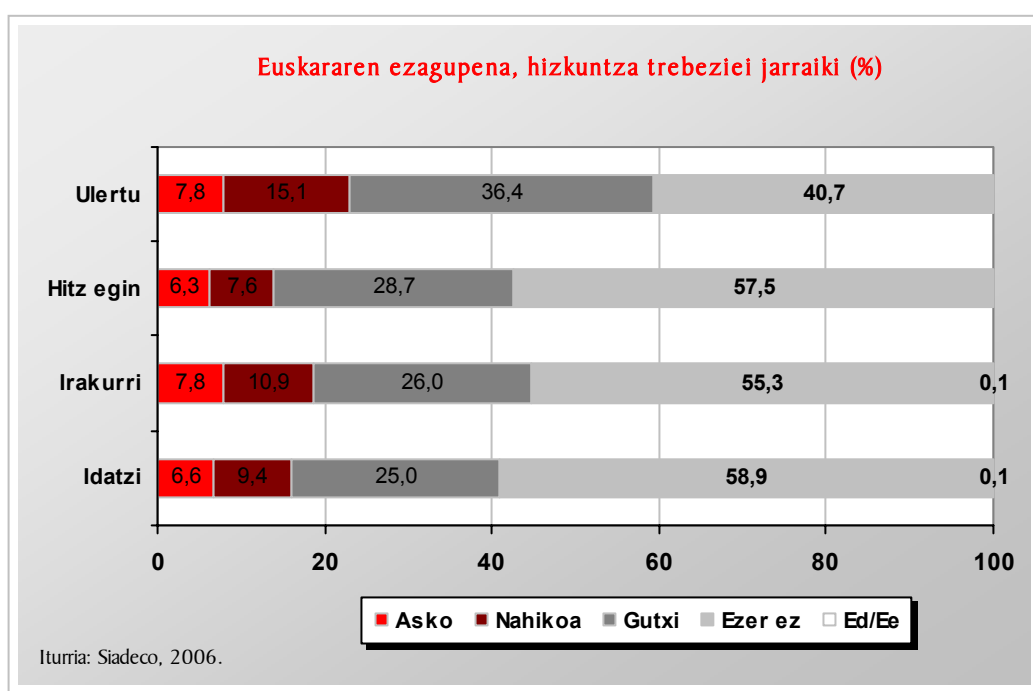
Bilboko establezimenduetan enplegatutako pertsonalaren euskara gaitasuna, jarduera adarraren arabera (%)

Jarduera adarra	Euskaldun alfabetatuak: ongi ulertu, hitz egin, irakurri eta idazteko gaitasuna dutenak	Euskaldun alfabetatu gabeak: ongi ulertu eta hitz egin bai balira irakurri eta idazteko gaitasunik ez	Euskaldun hartzaileak: nahikoa ongi ulertu eta hitz egiteko zailtasunak dituztenak	Hizkuntza ezagupenik gabeak- Erdaldunak	Ez daki / Ez du erantzun	GUZTIRA (%)
Ibilgailuak, akzesorioak eta erregaia	7,4	1,1	13,8	77,8	0,0	100,0
Bereiztu gabeko saltokiak (supermerkatuak, autozerbitzuak...)	12,6	3,7	15,5	63,4	4,8	100,0
Janari-dendak, edari-dendak eta tabakoa	7,7	3,1	15,3	73,3	0,6	100,0
Drogeria, lurrindenda eta farmaziak	14,9	4,3	28,1	50,9	1,8	100,0
Ehunkiak, konfekzioa, oinetakoak	12,5	2,5	19,5	61,8	3,7	100,0
Altzariak eta etxeko tresnak	13,4	4,1	18,2	59,5	4,8	100,0
Bestelako txikizkako merkataritza	15,2	4,6	16,1	61,4	2,6	100,0
GUZTIRA	12,4	3,5	17,7	63,6	2,8	100,0

Iturria: Siadeco, 2006.

Establezimenduetako arduradunen euskararen ezagupena, hizkuntza trebeziei jarraiki

Bilboko establezimenduetako jabe edo arduradunen euskara gaitasuna mailari dagokionez, gaitasun mailarik altuena ulermenean ematen da (%23k asko edo nahikoa ulertzen dute). Bestalde, euskaraz irakurri eta idazteko gai diren pertsonen ehunekoa (%19 eta %16 hurrenez hurren), euskaraz hitz egiteko gai direnena baino altuagoa da (%14).

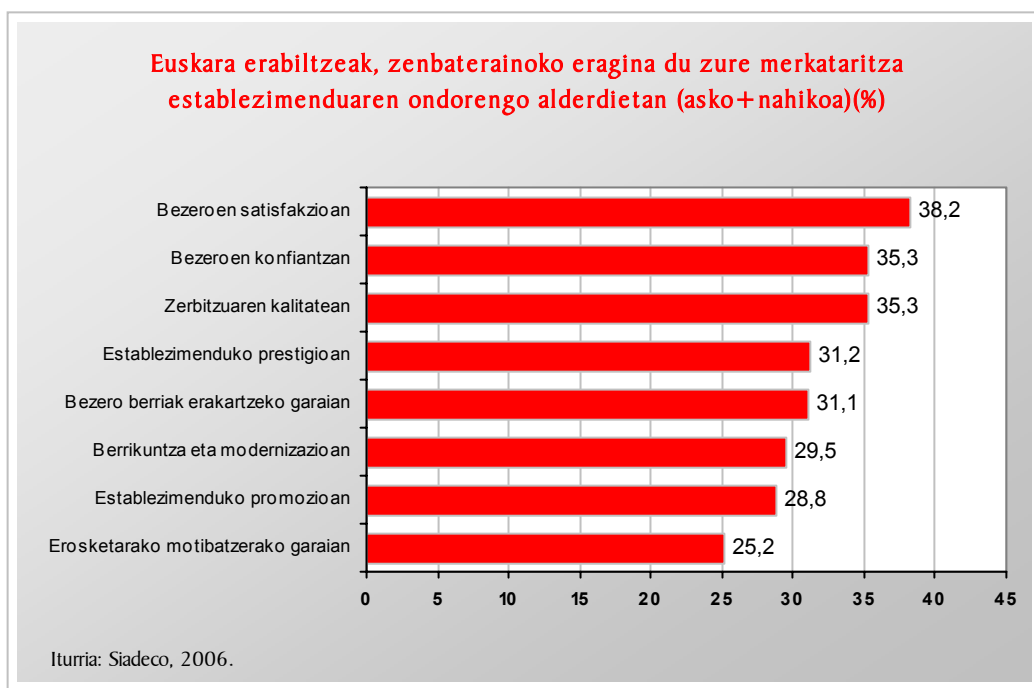


2.- HIZKUNTZA JARRERAK

Euskararen irudi komertziala

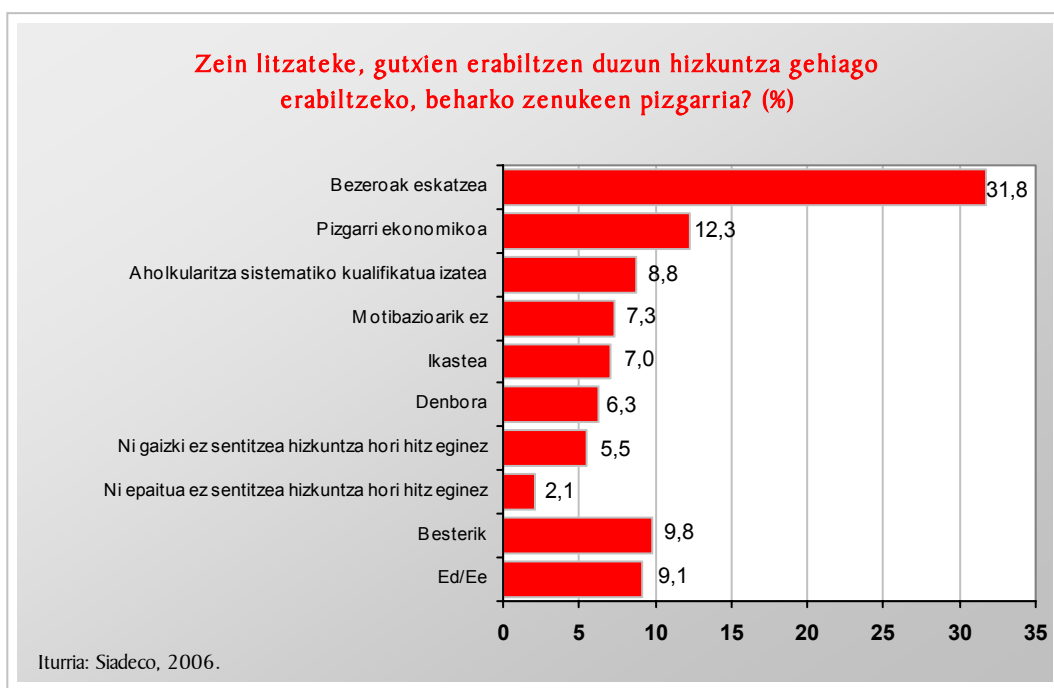
Euskarak merkataritzan izan dezakeen eragin komertzialaren inguruan esan daiteke arestian ikusitako eskariaren balorazioa eskaintzarena baino positiboagoa dela. Hala ere, merkatarien %38k uste dute euskara erabiltzeak garrantzia izan dezakeela bezeroaren asebetetze mailan eta %35 inguruk zerbitzuen kalitatean edota bezeroen konfiantzan. Beraz, tratu pertsonalizatuarekin eta gertutasunarekin lotuta ikusten da.

Gaztelaniaren presentzia, batez ere, promoziorako ikusten dute garrantzitsua establezimenduen %91ek. Era berean, merkatarien gehiengoak (%85 inguruk) zerbitzuaren kalitatearekin eta prestigioarekin ere erlazionatzen du gaztelaniaren erabilera. Ingelesaren eragin komertzialik adierazgarriena bezeroen asebetetzean eta zerbitzuaren kalitatean ikusten dute (%20k).



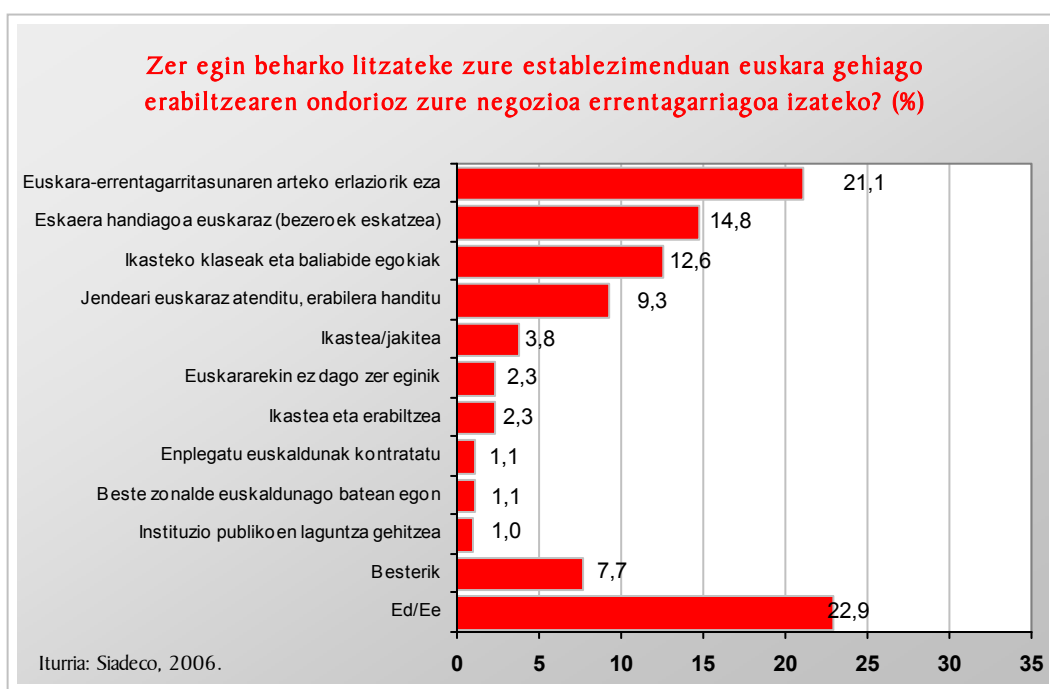
Hizkuntza erabiltzeko motibazio edo pizgarriak

Merkatarientzat, euskararen presentzia areagotzeko motibazio nagusiek negozioaren errentagarritasun ekonomikoa baldintzatzen duten faktoreekin dute zerikusia: bezeroek eskatzea (%32) eta erabiltzeagatik pizgarri ekonomikoak izatea (%12) batez ere.



Euskararen eta errentagarritasun komertzialaren arteko harremana

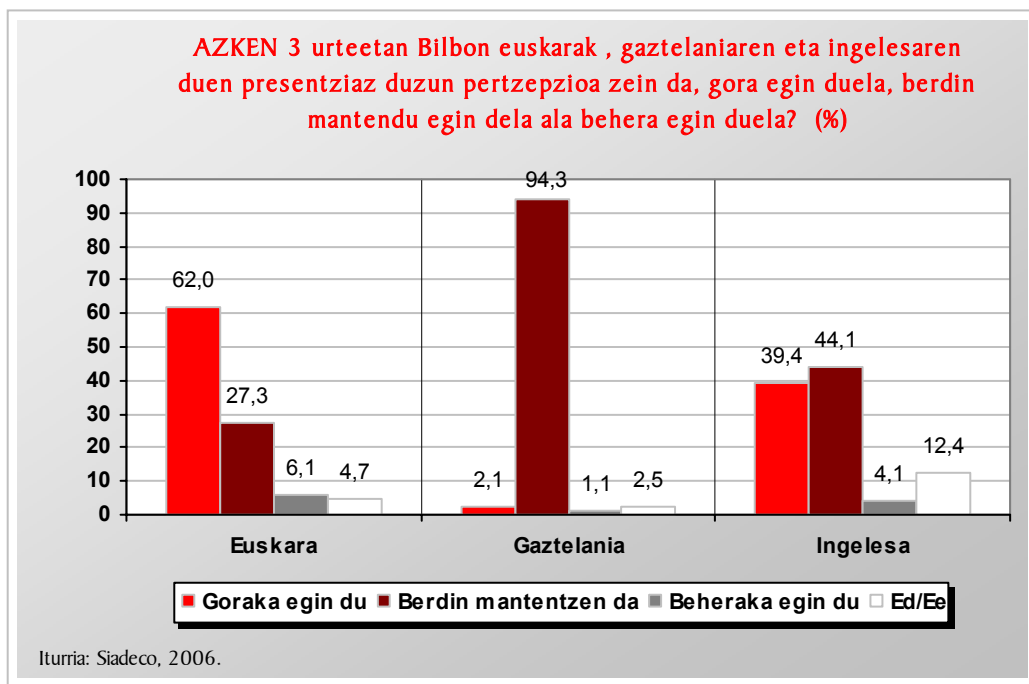
Establezimenduen %21entzat euskara erabiltzeak ez du negozioaren errentagarritasun ekonomikoarekin harreman zuzenik; beste %23k aldiz, ez dute euskara gehiago erabiltzearen ondorioz, negozioa errentagarriagoa izateko inolako neurririk proposatzen. Establezimenduen %15ek bezeroek beraien eskatzearen garrantzia azpimarratzen dute, eta %13k prestakuntzaren garrantzia eta euskara ikasteko baliabide egokiak izatea azpimarratzen dute.



3.- HIZKUNTZA ERABILERA

Hizkuntzen presentziak izan duen bilakaeraren inguruko balorazioa

Herritarren kasuan gertatu bezala, merkataritza establezimenduetan ere, 10etik 6k azken 3 urteetan Bilbon euskararen presentziak gora egin duela adierazten dute. Ingelesak gora egin duela diotenak %39 dira. Gaztelaniaren kasuan, mantendu egin dela dioen iritzia ia erabatekoa da (%90ek baino gehiagok). Honen arabera, beraz, badirudi Bilboko merkataritza establezimenduetan badagoela testuingurua ele anitzagoa bilakatzen ari den pertzepzioa.



Bere establezimenduan egun erabiltzen diren eta etorkizunean erabiliko diren hizkuntzen inguruko balorazioa

Beraien establezimenduetan gerta daitekeenaz galdetuta, Bilboko merkatariak, etorkizunean, euskararen erabilera bikoiztu egingo dela adierazten dute. Egun, batez beste, ahozko harremanen %5 euskaraz bideratzen badira, etorkizunean euskaraz izango direnak %10era iritsiko direla uste baita. Neurri apalagoan bada ere, ingelesaren erabilerak ere gora egingo duela adierazten dute merkatariak. Hitz bitan, eskariaren ikuspegiarekin bat etorritik, Bilboko merkatariak ere, etorkizunean ele anitzagoa izango den eszenatokia irudikatzen dute.

Zure establezimenduan bezeroekiko harremanetan zein neurritan erabiltzen dira euskara, gaztelania eta ingelesa? Eta etorkizunean zein neurritan erabiliko direla uste duzu? (batezbesteko erabileraren %)

	HIZKUNTZA				
	Euskara	Gaztelania	Ingelesa	Besterik	Guztira
Gaur egungo erabilera	5.1	92.9	1.8	0.2	100,0
Erabilerarekiko pertzepzioak etorkizunari begira	10.3	87.1	2.4	0.2	100,0

Iturria: Siadeco, 2006.

Bere establezimenduan zenbateraino erabiliko den euskara ahoz

Euskararen ahozko erabilera mailarik adierazgarriena, bezeroekiko harremanetan antzematen da: gertatzen diren ahozko harreman guztien %5 euskaraz direla estimatzen da. Bestelako ahozko harremanetan (telefonoz, enplegatuek euren artean, bestelako entitate publiko edo pribatuekin) euskararen erabilera apalagoa da: %1 eta %2ren artean dago.

Jarduera adarrari begira, euskararen erabilera batez bestekoaren gainera ageri da ehunki, konfekzio, oinetako eta larruaren alorreko establezimenduetako ahozko harreman mota guztietan. Bestelako txikizkako merkataritzan ere, euskararen erabilera adierazgarria da, batez besteko orokorrarekin alderatuz gero.

Oro har erabilerarik apalenak, ondorengo adarretako establezimenduetan aurkitzen da: ibilgailu, akzesorio eta erregaiak; janariak, edariak eta tabakoak; eta drogeria, lurrin-denda eta farmaziak.

Euskararen erabileraren batez bestekoa, establezimenduaren jarduera adarraren arabera (batez besteko erabileraren %)

Jarduera adarra	Telefono harreran hasierako hizkuntza	Bezeroekin ahoz erabilitako hizkuntza (establezimenduan bertan)	Establezimenduko enplegatuek beraien artean ahoz erabilitako hizkuntza	Enpresa eta erakunde desberdinekin ahoz erabilitako hizkuntza
Ibilgailuak, akzesorioak eta erregaiak	1.5	3.1	-	1.1
Bereiztu gabeko saltokiak (supermerkatuak, autozerbitzuak...)	2.1	3.9	0.7	2.0
Janari-dendak, edari-dendak eta tabakoa	1.4	3.6	0.5	1.0
Drogeria, lurrin-denda eta farmaziak	0.8	4.5	0.5	0.4
Ehunkiak, konfekzioa, oinetakoak eta larrua	3.2	7.4	2.6	1.8
Altzariak eta etxeko tresnak	1.3	4.4	0.4	1.5
Bestelako txikizkako merkataritza	3.0	5.5	1.2	1.1
GUZTIRA	2.2	5.1	1.1	1.3

Iturria: Siadeco, 2006.

Establezimenduen kanpo errotulazioan erabilitako hizkuntza

Bilboko merkataritza establezimenduen ia %9 dira kanpoko errotulu komertzial nagusian euskara erabiltzen dutenak (euskara hutsean nahiz ele bietan). Euskararen presentzia idatzia kanpo errotuluetan baino txikiagoa da bezeroekiko harremanetarako (zigilua, poltsak, papera...) eta komunikazio eta publizitaterako euskarrietan (prentsa edo irrati iragarkiak...) eta are gehiago establezimendu barruko kudeaketarako euskarrietan (kontu liburuak, inbentario orriak...): elementu hauetan euskararen batezbesteko erabilera %6aren azpitik dago.

