

BIRIBILKO ESTABLEZIMENDUEN
DIREKTORIOA EGUNERATZEKO
ETA EGITASMOAREN
KOMUNIKAZIOA SUSTATZEKO
PROIEKTUA ~ 2012
EMAITZEN AZTERKETA

2013ko Iraila.

AURKIBIDEA

0~ SARRERA ETA METODOLOGIA.....	3
1~ ERANTZUN DUTEN ESTABLEZIMENDUEN JARDUERA ADARRA ETA KOKATUTA DAUDEN MERKATARITZA EREMUA	5
2~ KANPOKO ERROTULU NAGUSIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA.....	7
3~ WEB ORRIA DUTEN ESTABLEZIMENDUAK ETA ORRI HORIETAN EUSKARAK DAUKAN PRESENTZIA.....	9
4~ EUSKARA SUSTATZEKO ADIERAZITAKO INTERESA.....	11
5~ LANGILEEN EUSKARA GAITASUNA.....	13
6~ BEZEROARI ARRETA EUSKARAZ EGITEKO GAITASUNA	16
7~ ONDORIO NAGUSIAK.....	24

0. SARRERA ETA METODOLOGIA

Bilboko Udaleko Euskara, Gazteria eta Kirol Sailak, Bilbao Ekintza Tokiko Enpresa Erakunde Publikoarekin elkarlanean, sustatzen duen Biribilko proiektuaren barruan, landa lan zabala burutu da 2012ko irailean zehar hiriko merkataritza eremu desberdinetan. Horren bitartez, Bilboko merkataritzaren alderdi desberdinei buruzko informazio eguneratua jaso da, horretan oinarrituta, euskararen erabilera sustatzeko interesa duten merkataritza establezimenduen sarea osatzen hasi eta promozionatzeko aukera emango duten komunikazio estrategiak bideratzeko, eta horren bidez, merkataritza sektorean euskararen erabilera bultzatzeko.

Hain zuzen ere, ondorengoak izan dira datuak eguneratzeko erabilitako metodologiaren ezaugarri nagusiak:

- Bilboko auzo desberdinetako eremu eta kaleak zehaztu dira.
- Eremu eta kale guzti horiek, landa-lan sarea osatu duten elkarriketagineen artean banatu dira.
- Kale horietako bakoitza hasieratik amaieraraino ibiliz eta zuzeneko behaketaren bitartez, bertan kokatutako establezimendu guztiak identifikatu eta bisitatu egin dira.
- Informazioa modu egituratu eta sistematiko batean biltzeko, galdera-sorta bat diseinatu da identifikatu diren merkataritza establezimendu desberdinetako jabe edota arduradunak elkarriketatzeko erabili dena.

Bilboko merkatarien artean burutu den kontsulta-prozesu pertsonalizatuaren bitartez, ondoko helburuak lortu nahi izan dira:

- Biribilko egitasmoaren merkataritza establezimenduen datu basea eta direktorioa eguneratzea.
- Hizkuntza paisaia aztertzea, establezimenduen kanpoko errotulu komertzial nagusian oinarrituta.
- Egun merkataritza sektorean lan egiten duten pertsonen euskararen ezagupen maila eta euskara sustatzeko duten interes maila ezagutzea.
- Arreta euskaraz eskaini ditzaketen establezimenduak antzematea.

Bilboko auzo eta eremu desberdinetako 2.794 merkataritza establezimendu izan dira aipatutako galdera-sortari erantzun eta datuak eman dituztenak.

1.

ERANTZUN DUTEN ESTABLEZIMENDUEN JARDUERA ADARRA ETA KOKATUTA DAUDEN MERKATARITZA EREMUA

Erantzun duten establezimenduen proportzio adierazgarriena (%35,3) jantziak, arropak, botika-kosmetika eta antzeko produktuen salmentan espezializatutako establezimenduek osatzen dute eta horien ondoren elikagai produktuak saltzen dituztenek (ia %27). Etxerako artikuluak saltzen dituzten establezimenduek, hirugarren multzo adierazgarriena osatzen dute (%15,5). Beste jarduera adar guztietan, establezimenduen pisua %7aren azpitik dago.

I. Taula: Informazioa eman duten establezimenduen banaketa, jarduera adarraren arabera

Jarduera adarra	Kop.	%
Espezializatu gabeko establezimenduak	145	5,2
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	751	26,9
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	92	3,3
Etxerako artikuluak (altzariak, etxerako tresnak...)	434	15,5
Kultur eta aisialdirako artikuluak	178	6,4
Bestelako artikuluak establezimendu espezializatuetan (jantziak, oinetakoak, botika eta kosmetika..)	986	35,3
Konponketak (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak..)	66	2,4
Ibilgailuen salmenta	41	1,5
Bestelako artikuluak	101	3,6
GUZTIRA	2.794	100,0

Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

Informazioa eman duten establezimenduen ia herena (%31,7) Bilboko erdialdean kokatzen da (Abando eta Indautxun). Ondoren, Santutxu-Txurdinaga-Otxarkoaga-Bolueta eta Zazpi Kaleak dira establezimenduen proportzio adierazgarria biltzen dituzten auzoak: %11,8 eta %10 hurrenez hurren.

Gainerako merkataritza-eremuetan, merkataritza establezimenduen ehunekoia beti kokatzen da %10aren azpitik, portzentaje txikiak ondoko eremu hauetan aurkitzen direlarik: Basurtu-Zorrotza-Olabegaga, San Inazio-Ibarrekolanda eta Atxuri-Solokoetxe-Iturrialde-Begoñan (kasu guzti hauetan %5aren azpitik)

2. Taula: Informazioa eman duten establezimenduen banaketa, kokatuta dauden merkataritza eremuaren arabera

Merkataritza eremua	Kop.	%
Zentroa (Abando-Indautxu)	886	31.7
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	147	5.3
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	190	6.8
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	329	11.8
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	280	10.0
Atxuri, Solokoexe, Iturralde, Begoña	117	4.2
Uribarri	179	6.4
Ametzola, Iralaberri	222	7.9
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	135	4.8
Deustu, Arangoiti	185	6.6
San Inazio, Ibarrekolanda	124	4.4
GUZTIRA	2.794	100,0

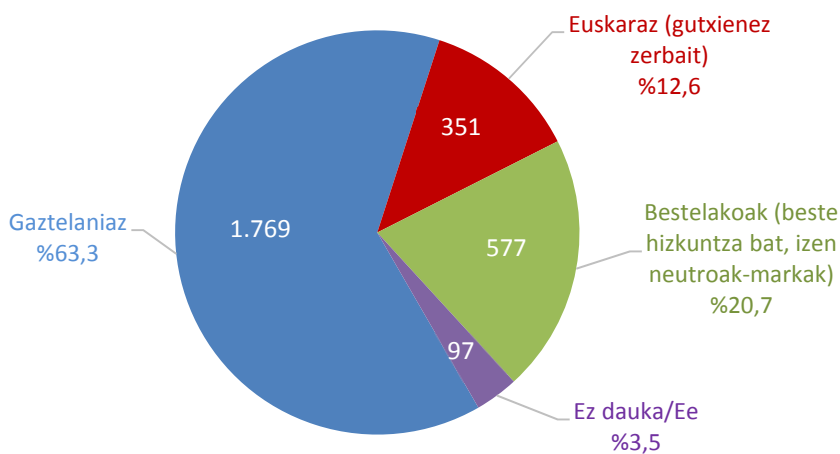
Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

2.

KANPOKO ERROTULU NAGUSIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA

Informazioa eman duten merkataritza establezimenduen arabera, Bilboko errotulu nagusietan euskarak daukan presentzia nabarmena izan ez arren, adierazgarria badela esan daiteke¹: hain zuzen ere, establezimenduen %12,5 dira (351 establezimendu) maila handiagoan edo txikiagoan euskarari tokia ematen diotenak kanpoko errotulu nagusian. Zehatzago esanda, ondokoak dira errotuluetan euskarak duen presentziari buruzko datuak: establezimenduen %4k euskara hutsean dauka errotulu nagusia; %3,6k ele bietan (euskaraz eta gaztelaniaz); %0,5ean euskarak presentzia nabarmenagoa dauka gaztelania baino; %2,8an euskaraz idatzita dagoen izen propio bat agertzen da; %0,4ean, euskara eta gaztelania ez den beste hizkuntza bat agertzen dira, %1,1ean euskara agertzen da baina gaztelania baino presentzia txikiagoarekin.

1. Grafikoa: Informazioa eman duten establezimenduen banaketa, euren kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza egoeraren arabera



Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

¹ Kontuan izan behar dugu, Bilboko 16 urte eta gehiagoko biztanleen artean euskararen ezagupen maila %16,3koa dela (2011. urtean).

Establezimenduen jarduera adarraren ikuspegitik, kanpoko errotulu nagusian euskarari nolabaiteko presentzia eman dioten establezimenduen ehuneko adierazgarrienak ondoko jarduera adarretan aurkitzen dira: kultur eta aisialdirako artikuluak (%19,7), elikagaiak, edariak eta tabakoa (%16,2) eta espezializatu gabeko establezimenduak (%15,2). Aldiz, errotulu nagusian euskara agertzen duten establezimenduen proportzio txikienak ondoko jarduera adarretan aurkitzen dira: ibilgailuen salmenta (%2,4), konponketak (%7,6) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak (%7,6).

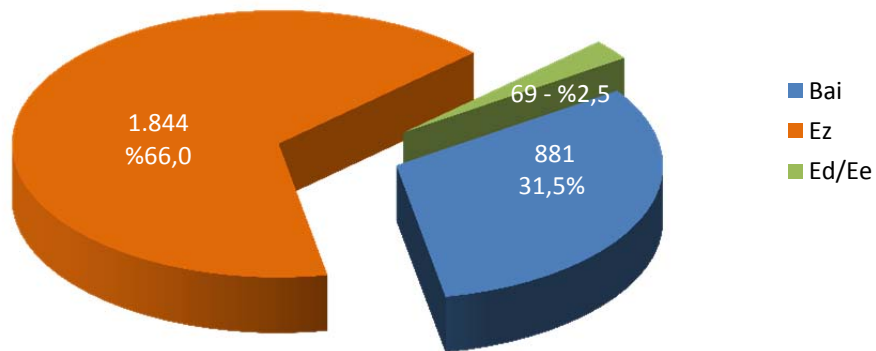
Merkataritza eremuaren ikuspegitik, errotulu nagusian euskarari tokia eskaini dioten establezimenduen ehuneko altuenak ondoko eremuetan aurkitzen dira: batez ere Zazpi Kaleetan (%27,9) eta ondoren Basurtu-Zorrotxa-Olabeagan eta San Frantzisko-Bilbo Zaharra-Zabala-San Adrian-Abusu-Miribillan (bi kasuetan %17ren inguruko proportzioekin). Aldiz errotuluetan euskarari nolabaiteko presentzia eman dioten establezimenduen ehuneko txikienak ondorengo merkataritza eremu hauetan kokatzen dira: Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskalen (%6,1) eta Deustu-Arangoitin eta Ametzola-Iralabarrin (kasu bakoitzean proportzioa %8,6koa da).

3.

WEB ORRIA DUTEN ESTABLEZIMENDUAK ETA ORRI HORIETAN EUSKARAK DAUKAN PRESENTZIA

10 establezimendutatik 3 dira (%31,5) web orria dutela adierazi dutenak.

2. Grafikoa: Erantzun duten establezimenduen artean, web orria dutela adierazi dutenak

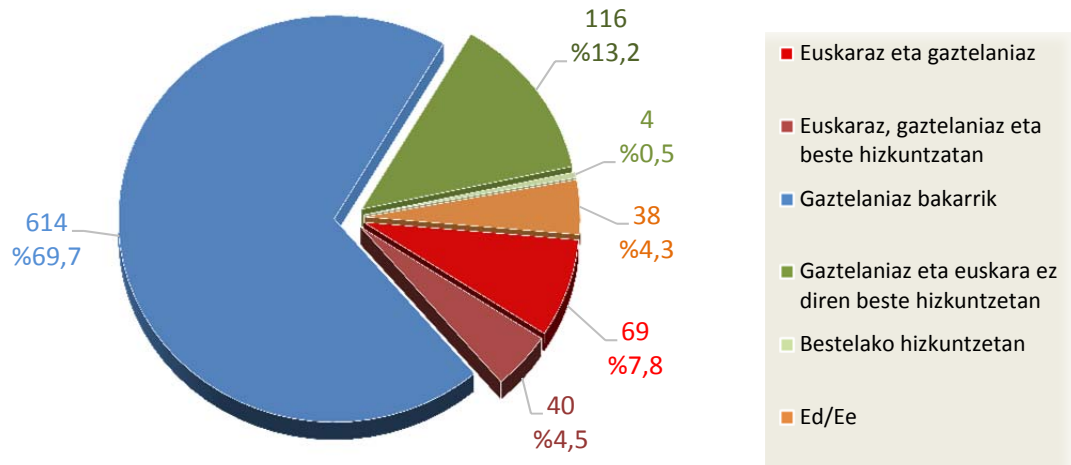


Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

Web orria dutela esan duten establezimenduen %12,3k web orria euskaraz ere baduela adierazi du (109 establezimendu): %7,8k euskaraz eta gaztelaniaz eta beste %4,5ek euskaraz, gaztelaniaz eta beste hizkuntza batean.

Bestalde, establezimenduen %44,3k posta elektronikoa propioa baduela adierazi du.

3. Grafikoa: Web orrien banaketa, hizkuntza egoeraren arabera



Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

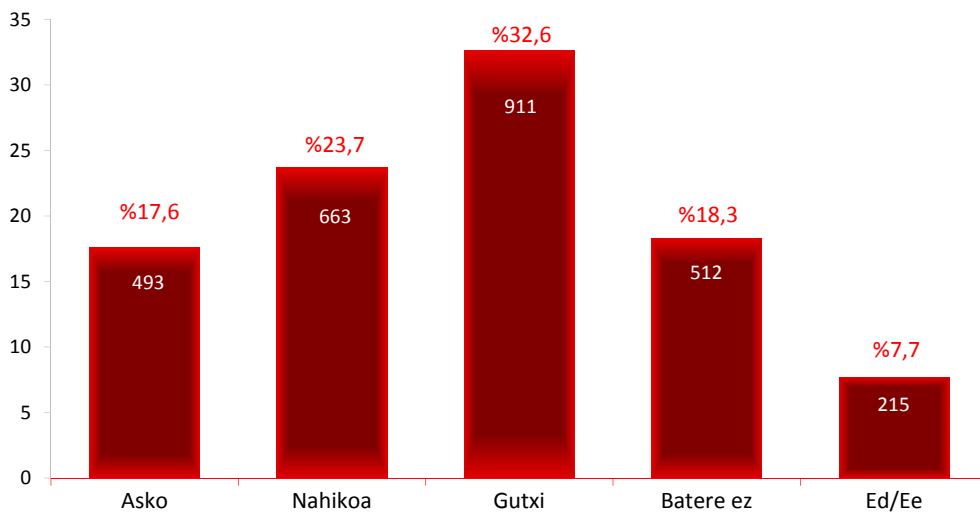
4.

EUSKARA SUSTATZEKO ADIERAZITAKO INTERESA

Establezimenduen %41,1 interesatuta agertu da bertan euskara sustatzeko: %17,6k interes asko adierazi du eta %23,7k nahikoa.

Beste aldean, %51 inguru izan dira euskara sustatzeko interes gutxi edo batere interesik agertu ez dutenak.

4. grafikoa: Norberaren establezimenduan euskara sustatzeko adierazitako interes-maila



Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

Euskara sustatzeko interesa (asko+nahikoa) agertu duten establezimenduen proportzio adierazgarrienak ondoko jarduera adarretan aurkitzen dira: kultur eta aisialdirako artikulak (kirol jantzi eta oinetakoak, kirola egiteko produktuak, liburu eta aldizkariak...) (%49,4); bestelako artikulak (%47,5) eta elikagaiak, edaria eta tabakoa (%43,2)

Aldiz, euskara sustatzeko interes gutxien erakutsi duten establezimenduen proportzio aipagarrienak ondoko jarduera adarretan aurkitzen dira: informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipiak (%57,6) eta etxerako artikulak (%55,5).

Especializatu gabeko establezimenduetan (supermerkatuak, biltegi handiak, bazarrak...) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipiak saltzen dituzten establezimenduen artean, adierazgarria da euskara sustatzeko batere interesik ez duten establezimenduen proportzioa: %22,1 eta %23,9 hurrenez hurren.

Merkataritza eremuei dagokienez, euskara sustatzeko interesa (asko+nahikoa) agertu duten establezimenduen proportzio altuena Zazpi Kaleetan agertzen da (%60,3). Ondoren Zentroa eta San Inazio-Ibarrekolandan jasotako ehunekoak aipatu behar dira (%42,7 eta %45 hurrenez hurren). Osera, euskara sustatzeko interes falta (gutxi+batere ez) adierazi duten establezimenduen ehuneko adierazgarrienak ondoko hiru eremuetan neurtu dira: Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoña (%61,6), Basurtu-Zorrotza-Olabeagan (%65,9) eta Ametzola-Iralabarrin (%66,2)

5. LANGILEEN EUSKARA GAITASUNA

Galde-sortari erantzun dioten merkataritza establezimenduetan 8.789 pertsona ari dira lanean. Horietatik gehienek, ez dakite euskaraz ondo hitz egiten: %71,6k hain zuzen ere (%57,1ek ez daki ezer ez edo ia ezer ez eta %14,5ek nahiko ondo ulertu arren zailtasunak ditu hitz egiteko).

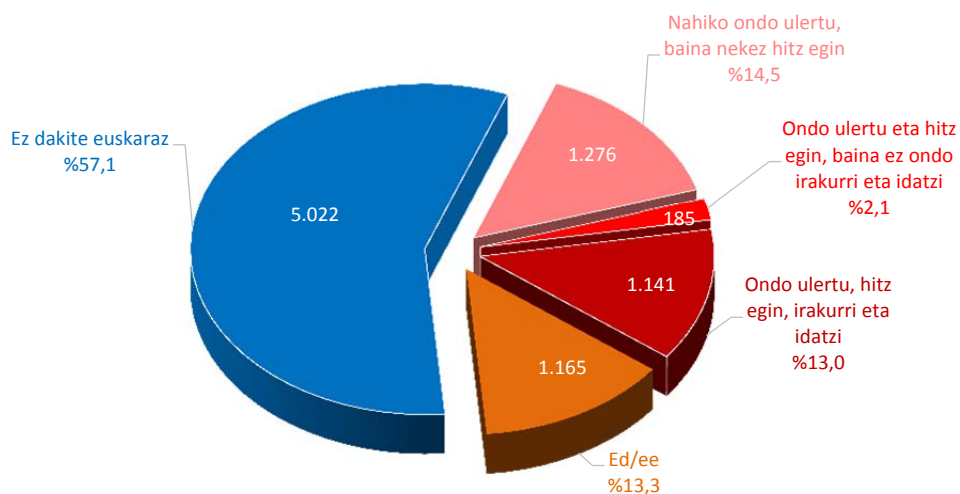
Euskaraz ondo hitz egiteko gai direnak %15,1 dira. Euskaraz hitz egiteko gai diren hauek, neurri handi batean, alfabetatutako euskaldunak dira, hau da, hitz egiteaz gain, euskaraz ondo irakurri eta idazteko gai ere badira (langile guztien %13 hain zuzen ere).

Bilboko merkataritza sektoreko langileen euskararen ezagutza Bilboko biztanleenaren parekoa dela esan daiteke, 2011ean Bilboko 16 urte eta gehiagoko biztanleen artean euskaldunen proportzioa %16,3koa zela kontuan izanik².

Arestian esan bezala, aipagarria da langileen %14,5k, euskaraz hitz egiteko gaitasun nahikorik ez izan arren, nahiko ondo ulertzen duela.

Bestalde, zenbait kasutan inkestari erantzun diotenek gai honi buruzko informaziorik ez zutenenez, ezin izan da zehaztu merkataritza sektoreko langileen %13,3aren euskara gaitasuna.

5. Grafikoa: Erantzun duten establezimenduetako langileen euskara gaitasuna



Iturria: Stadeco, 2012ko iraila.

² Eusko Jaurlaritzaren EAeko V. Inkesta Soziolinguistikoaren datua da.

Euskararen ezagupenaren datua, establezimenduen jarduera adarrari jarraiki aztertuz gero, ondoko hauek erakusten dituzte langile euskaldunen (euskaraz ondo hitz egiteko gaitasuna dutenen) proportzio altuenak: kultur eta aisialdirako produktuak (%26,5), informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako equipoak (%21,8) eta bestelako artikulua espezializatutakoak (%19,4) saltzen dituztenak.

Ostera, langile euskaldunen ehuneko eskasena ondoko jarduera adar hauetan aurkitzen dira: espezializatu gabeko establezimenduetan³ (%8), konponketak egitekoetan (%9,8) eta elikagaiak, edariak eta tabakoa saltzen dutenetan (%11,6)

3. Taula: Erantzun duten establezimenduetako langileen euskara gaitasuna, jarduera adarrari jarraiki

Jarduera-adarra		Establezimenduan lanean guztira	Ez dakite euskaraz	Nahiko ondo ulertu, baina nekez hitz egin	Ondo ulertu eta hitz egin, baina ez ondo irakurri eta idatzi	Ondo ulertu, hitz egin, irakurri eta idatzi	Ed/ee
Espezializatu gabeko establezimenduak	Kop.	1.874	631	101	26	123	993
	%	100,0	33,7	5,4	1,4	6,6	53,0
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Kop.	1.563	1.132	229	17	166	19
	%	100,0	72,4	14,7	1,1	10,6	1,2
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako equipoak	Kop.	294	143	60	12	52	27
	%	100,0	48,6	20,4	4,1	17,7	9,2
Etserako artikulua	Kop.	1.165	727	203	29	145	61
	%	100,0	62,4	17,4	2,5	12,4	5,2
Kultur eta aisialdirako artikulua	Kop.	446	233	90	19	99	5
	%	100,0	52,2	20,2	4,3	22,2	1,1
Bestelako artikulua establezimenduetan (jantziak, oinetakoak, botika eta kosmetika..)	Kop.	2.867	1.736	523	74	482	52
	%	100,0	60,6	18,2	2,6	16,8	1,8
Konponketak (IKT equipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak..)	Kop.	143	113	16	5	9	-
	%	100,0	79,0	11,2	3,5	6,3	-
Ibilgailuen salmenta	Kop.	210	168	8	-	30	4
	%	100,0	80,0	3,8	-	14,3	1,9
Bestelako artikulua	Kop.	227	139	46	3	35	4
	%	100,0	61,2	20,3	1,5	15,4	2,0
GUZTIRA	Kop.	8.789	5.022	1.276	185	1141	1165
	%	100,0	57,1	14,5	2,1	13,0	13,3

Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

³ Kontuan izan behar da jarduera adar honetan asko direla langileen euskararen ezagupen maila zehaztu gabe gelditutako kasuak: hain zuzen ere, bertan lan egiten duten langile guztien %53.

Euskaraz dakiten langileen ehuneko altuenak Zazpi Kaleetan eta Deustu-Arangoitin aurkitzen dira: %22,3 eta %21,2 hurrenez hurren. Merkataritza establezimenduen multzorik adierazgarriena biltzen duen Zentroan, langile euskaldunen ehunekoa %15,3koa da (Bilboko biztanleria osoaren batez besteko ezagupen mailaren parekoa). Langile euskaldunen proportzio txikiak ondoko eremuetan jaso dira: Ametzola-Irabalabarrin (%11,3), Santutxu-Txurdinaga-Otxarkoaga-Bolueta (%11,3), Uribarri (%11) eta San Inazio-Ibarrekolandan (%8,9).

4. Taula: Erantzun duten establezimenduetako langileen euskara gaitasuna, merkataritza eremuari jarraiki

Merkataritza eremua		Establezimenduan lanean guztira	Ez dakite euskaraz	Nahiko ondo ulertu, baina nekez hitz egin	Ondo ulertu eta hitz egin, baina ez ondo irakurri eta idatzi	Ondo ulertu, hitz egin, irakurri eta idatzi	Ed/ee
Zentroa (Abando-Indautxu)	Kop.	3.896	1.920	597	84	514	781
	%	100,0	49,3	15,3	2,2	13,2	20,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop.	344	262	27	20	33	2
	%	100,0	76,2	7,8	5,8	9,6	0,6
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop.	402	290	55	1	51	5
	%	100,0	72,1	13,7	0,2	12,7	1,2
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop.	750	508	100	14	71	57
	%	100,0	67,7	13,3	1,9	9,5	7,6
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop.	786	384	189	31	144	38
	%	100,0	48,9	24,0	3,9	18,3	4,8
Atxuri, Solokoexe, Iturralde, Begoña	Kop.	308	232	25	8	41	2
	%	100,0	75,3	8,1	2,6	13,3	0,6
Uribarri	Kop.	428	229	72	2	45	80
	%	100,0	53,5	16,8	0,5	10,5	18,7
Ametzola, Irababerri	Kop.	653	381	71	1	73	127
	%	100,0	58,3	10,9	0,2	11,2	19,4
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop.	417	274	47	13	43	40
	%	100,0	65,7	11,3	3,1	10,3	9,6
Deustu, Arangoiti	Kop.	534	358	59	10	103	4
	%	100,0	67,0	11,0	1,9	19,3	0,7
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop.	271	184	34	1	23	29
	%	100,0	67,9	12,5	0,4	8,5	10,7
GUZTIRA	Kop.	8.789	5.022	1.276	185	1141	1165
	%	100,0	57,1	14,5	2,1	13,0	13,3

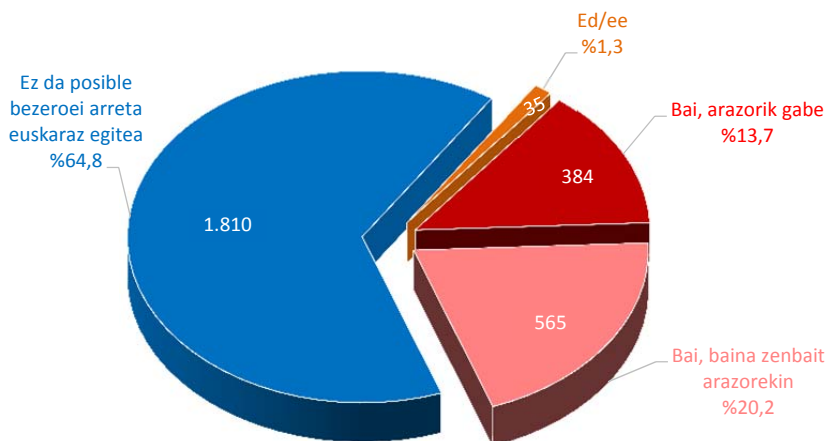
Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

6.

BEZEROARI ARRETA EUSKARAZ EGITEKO GAITASUNA

Erantzun duten establezimenduek emandako datuen arabera, Bilbon bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gaitasuna duten establezimenduen ehunekoa %13,7koa da. Handia ez dirudien arren, proportzio hau kopuruetara ekarrita, 384 establezimendu direla esan behar da. Eta establezimenduen %20,2an (565etan) bezeroari arreta euskaraz bai, baina zailtasunekin egin diezaioketela esan dute, bertako langile gehienak erdaldunak direlako edota duten euskara gaitasuna ez delako nahikoa zerbitzua euskaraz egoki eskaini ahal izateko.

6. Grafikoa: Erantzun duten establezimenduetako banaketa, bezeroari arreta euskaraz egiteko duten gaitasunaren arabera



Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

Bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko gaitasuna duten establezimenduen proportzio adierazgarriena, bestelako artikulu espezializatuak saltzen dituzten establezimenduetan aurkitzen da (%17,7) eta ondoren bestelako artikuluak saltzen dituztenetan (%16,8). Kultura eta aisialdirako produktuak eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gai direnak %15,7 eta %15,2 dira, hurrenez hurren. Zerbitzua euskaraz baina arazoekin eskaintzen dituzten establezimenduen ehuneko altuenak azken jarduera adar bi hauetako establezimenduen artean aurkitzen dira (%25,8 eta %27,2).

Bestalde, bezeroari arreta euskaraz egiteko ezintasuna erakusten duten establezimenduen proportzio adierazgarrienak hurrengo jarduera adar hauetan daude: konponketak egiten dituzten establezimenduak

(%81,8) eta ondoren espezializatu gabeko establezimenduetan; elikagaiak, edariak eta tabakoak saltzen dituztenetan; ibilgailuak saltzen dituztenetan eta etxerako artikuluak saltzen dituztenetan (kasu guztietan %70-%72 arteko proportzioekin).

5. Taula: Erantzun duten establezimenduetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna, jarduera adarrari jarraiki

Establezimenduan bezeroari arreta euskaraz egiteko gai?		Jarduera adarra									Guztira
		Espezializatu gabeko establezimenduak	Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Informazioaren teknologiarako eta komunikazioarako ekipoen	Etxerako bestelako artikuluak	Kultur eta aisialdirako artikuluak	Bestelako artikuluak establezimendu espezializatuetan (jantziak, oinetakoak, botika eta kosmetika...)	Konponketak (IKT ekipoen, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	Ibilgailuen salmenta	Bestelako artikuluak	
Bai, arazorik gabe	Kop.	9	73	14	58	28	175	4	6	17	384
	%	6,2	9,7	15,2	13,4	15,7	17,7	6,1	14,6	16,8	13,7
Bai, baina zenbait arazorekin	Kop.	26	131	25	67	46	234	7	6	23	565
	%	17,9	17,4	27,2	15,4	25,8	23,7	10,6	14,6	22,8	20,2
Ez da posible bezeroei arreta euskaraz egitea	Kop.	104	538	50	303	102	571	54	29	59	1810
	%	71,7	71,6	54,3	69,8	57,3	57,9	81,8	70,7	58,4	64,8
Ed/Ee	Kop.	6	9	3	6	2	6	1	-	2	35
	%	4,1	1,2	3,3	1,4	1,1	0,6	1,5	-	2,4	1,3
GUZTIRA	Kop.	145	751	92	434	178	986	66	41	101	2.794
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

Zerbitzua euskaraz arazorik gabe emateko gaitasuna dutela esan duten establezimenduen ehuneko adierazgarrienak Zazpi Kaleetan eta Deustu-Arangoitin aurkitzen dira: %21,1 eta %19,5 hurrenez hurren. Zentroko establezimenduen artean ehuneko hau %16,7koa da.

Arreta euskaraz bai baina arazoekin emateko gaitasuna dutela dioten establezimenduen ehuneko adierazgarrienak Zazpi Kaleetan (%30,7), Basurtu-Zorrotza-Olabegana (%25,9) eta Zentroan (%23,8) erregistratu dira. Baxuenak berriz, Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñan (%11,1), Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskalen (%10,9) eta San Inazio-Ibarrekolandan (%8,9)

6. Taula: Erantzun duten establezimenduetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna, merkataritza eremuari jarraiki

Establezimenduan bezeroari arreta euskaraz egiteko gai?		Merkataritza eremua											Guztira
		Zentroa (Abando-Indautxu)	Errekalde-berri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Atxuri, Solokoexe, Iturralde, Begoña	Uribarri	Ametzola, Iralaberri	Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Deustu, Arangoiti	San Inazio, Ibarrekolanda	
Bai, arazorik gabe	Kop.	148	15	22	29	59	15	18	16	11	36	15	384
	%	16,7	10,2	11,6	8,8	21,1	12,8	10,1	7,2	8,1	19,5	12,1	13,7
Bai, baina zenbait arazorekin	Kop.	211	16	36	52	86	13	31	45	35	29	11	565
	%	23,8	10,9	18,9	15,8	30,7	11,1	17,3	20,3	25,9	15,7	8,9	20,2
Ez da posible bezeroei arreta euskaraz egitea	Kop.	520	114	129	244	133	89	126	159	87	112	97	1.810
	%	58,7	77,6	67,9	74,2	47,5	76,1	70,4	71,6	64,4	60,5	78,2	64,8
Ed/Ee	Kop.	7	2	3	4	2	-	4	2	2	8	1	35
	%	0,8	1,4	1,6	1,2	0,7	-	2,2	0,9	1,5	4,3	0,8	1,3
GUZTIRA	Kop.	886	147	190	329	280	117	179	222	135	185	124	2.794
	%	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Iturria: Siadeco, 2012ko iraila.

7. ONDORIO NAGUSIAK

1. Biribilkoren Direktorio eguneratua osatzen duten merkataritza establezimenduen unibertsoari dagokionez:
 - 2012ko irailean burututako landa-lanean 2.794 establezimendu izan dira, banan-banan bertara bisita eginez galdera-sorta bati erantzun eta informazioa eman dutenak.
 - Establezimenduen proportzio adierazgarrienak, ondoko jarduera adarretan aurkitzen dira: bestelako artikuluetan espezializatutako establezimenduak (jantziak, oinetakoak, farmazia eta kosmetika produktuak...) (%35,3); elikagai produktuak, edariak eta tabakoa (%26,9) eta etxerako artikulua (%15,5). Gainontzeko jarduera adar bakoitzaren pisuak ez du %7 gainditzen.
 - Kokapen geografikoari dagokionez, Bilboko establezimendu guztien erdia pasatxo (%53,5) hiru merkataritza eremutan aurkitzen da: Zentroan (%31,7), Santutxu-Txurdinaga-Otxarkoaga-Boluetan (%11,8) eta Zazpi Kaleetan (%10).
2. Euskarak establezimenduen errotulu nagusian eta web orrietan duen presentziari dagokionez:
 - Establezimenduen %12,5 dira euren kanpoko errotulu nagusian, maila handiago edo txikiagoan, euskarari nolabaiteko presentzia ematen diotenak. % 4 dira (113) errotulua euskara hutsean dutenak; %2,8 errotuluan euskaraz idatzitako izen propioa ipini dutenak (79); eta %3,6 (100) errotulua ele bietan (euskaraz eta gaztelaniaz maila beretsuan) daukatenak. Errotuluaren %57 gaztelaniaz bakarrik daude.
 - 10etik 3 dira web orria duten establezimenduak (881). Eta horien artean, %12,3 dira web orria euskaraz ere badutela esan dutenak (109)
3. Merkataritza sektoreko langileen euskara gaitasunaren inguruan:
 - Langile euskaldunek (euskaraz ondo ulertu eta hitz egiteko gai direnek) ordezkatzeko duten ehunekoak %15ekoa da. Euskaldun alfabetatuak (ondu irakurtzen eta idazten dutenak) %13 dira, beraz langile euskaldunen gehiengo nagusia alfabetatuta dago. Datu hau bat dator Bilboko testuinguru soziolinguistikoarekin: Eusko Jaurlaritzaren V. Inkesta Soziolinguistikoaren arabera, 2011ean Bilboko 16 urte eta gehiagoko biztanleen %16 ziren euskaldunak.
4. Establezimenduan euskararen presentzia sustatzeko adierazitako interesari buruz:
 - 10 establezimendutik 4 dira euren establezimenduan euskara sustatzeko interesa dutela esan dutenak: %18 inguruk interes handia daukala dio eta ia %24k nahikoa. Beraz, establezimenduan euskara sustatzeko borondatea eta jarrera adierazten dutenek multzo adierazgarria osatzen dute. Izan ere, euskara sustatzeko agertutako interes hau, euskararen erabileraren (errotuluetan eta web orrietan) eta ezagupenaren (langile euskaldunen ehunekoaren) gaintik dago oso modu nabarmenean.

5. Establezimenduetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasunari dagokionez:

- Bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gaitasuna dutela adierazi duten establezimenduak ia %14 izan dira (kopuruetara ekarrita 384).
- Bezeroari arreta euskaraz baina zailtasunekin eskain diezaioketela esan duten establezimenduak %20 inguru izan dira (565).