

# BIRIBILKO ESTABLEZIMENDUEN DATU-BASEA EGUNERATZEKO ETA EGITASMOAREN KOMUNIKAZIOA SUSTATZEKO PROIEKTUA

**2016** 

**EMAITZEN AZTERKETA**

2017ko uztaila

# AURKIBIDEA

1. SARRERA ETA METODOLOGIA .....	3
2. ESTABLEZIMENDUEN JARDUERA ADARRA ETA MERKATARITZA EREMUA .....	4
3. EUSKARA SUSTATZEKO ADIERAZITAKO INTERESA .....	6
4. ESTABLEZIMENDUKO IRUDIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA.....	8
5. JENDAURREKO LANGILEEN EUSKARA GAITASUNA .....	11
6. BEZEROARI ARRETA EUSKARAZ EGITEKO GAITASUNA .....	14
7. ONDORIOAK.....	17

## **1. SARRERA ETA METODOLOGIA**

Bilboko Udaleko Euskara eta Hezkuntza Sailak, Bilbao Ekintza Tokiko Enpresa Erakunde publikoarekin elkarlanean sustatzen duen Biribilko proiektuaren barnean, landa lan zabala burutu du Siadecok 2016ko iraila-urrian zehar hiriko merkataritza eremu desberdinetan.

Landa lan horren helburuak ondokoak izan dira: Bilbo hiriko merkataritza establezimenduak identifikatzeko informazioa eskuratu eta eguneratzea (izena, helbidea...); Bilboko merkataritza establezimenduek euskara sustatzeko agertzen duten interesa neurtzea eta bezeroekin euskara erabiltzeko aukera eskaintzen dutenak identifikatzea. Informazio horretan oinarrituta, Biribilkoren web orria eguneratu da, euskara erabiltzeko aukera edo urratsak eman dituzten establezimenduak identifikatuz eta horien zabalpena eginez, beti ere, horretarako baimena aurrez eman badute.

Bideratutako landa lanaren ezaugarri nagusiak honakoak:

- Bilboko barruti eta auzo desberdinetako eremu eta kaleak zehaztu dira.
- Eremu eta kale horiek, landa lan sarea osatu duten inkestagileen artean banatu dira.
- Kaleetan zuzeneko behaketa burutu eta bertan kokatutako establezimendu guztiak identifikatu eta bisitatu dira.
- Beren beregi diseinatutako galdesorta baten bidez, informazioa modu egituratu eta sistematiko batean jaso da, merkataritza establezimendu desberdinetako jabe edota arduradunak elkarrizketatuz.

Bilboko auzo desberdinetako 3.056 izan dira galdesortari erantzunez datuak eman dituztenak.

## 2. ESTABLEZIMENDUEN JARDUERA ADARRA ETA MERKATARITZA EREMUA

Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%35,8) espezializatutako produktuen salmenta egiten dutenek osatzen dute (jantziak, oinetakoak, botikak, kosmetika...).

Jarraian, elikagai produktuak, edariak eta tabakoa saltzen duten establezimenduak (%27,6) datoz. Eta hirugarren multzo adierazgarriena bestelako zerbitzuek (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaia agentziak...) eta etxerako artikuluak (altzariak, etxerako tresnak...) saltzen dituztenak osatzen dute, %13,8 eta %11,9 hurrenez hurren. Gainerako jarduera adarretan kokatutako establezimenduen kopurua nabarmen baxuagoa da, %5 edo hortik beherakoa.

**1.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, jarduera adarraren arabera – 2016**

	2016	
	Kop.	%
Espezializatu gabeko establezimenduak (autozerbitzuak, supermerkatuak, bazarrak...)	103	3,4
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	728	23,8
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	79	2,6
Etxerako artikuluak (altzariak, etxerako tresnak...)	364	11,9
Kultur eta aisialdirako artikuluak	161	5,3
Bestelako artikuluak establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	1.093	35,8
Ibilgailuen salmenta	42	1,4
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	65	2,1
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaia agentziak)	421	13,8
<b>Guztira</b>	<b>3.056</b>	<b>100,0</b>

Iturria: Siadeco, 2016

Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%29,6) Bilboko erdialdean kokatzen da, Abando-Indautxu zonaldean. Ondorengo multzorik adierazgarriena, Zazpi Kaleetan kokatzen da (%14). Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetak eta Ametzola-Iralabarrik, establezimenduen %8na dute. Gainerako zonaldeetan elkarrizketatutako establezimenduak %8aren azpitik kokatzen dira.

**2.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, zonaldearen arabera – 2016**

	2016	
	Kop.	%
Zentroa: Abando-Indautxu	888	29,1
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	157	5,1
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	198	6,5
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	268	8,8
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	427	14,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	97	3,2
Uribarri	197	6,4
Ametzola, Iralabarri	257	8,4
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	241	7,9
Deustu, Arangoiti	210	6,9
San Inazio, Ibarrekolanda	116	3,8
<b>Guztira</b>	<b>3.056</b>	<b>100,0</b>

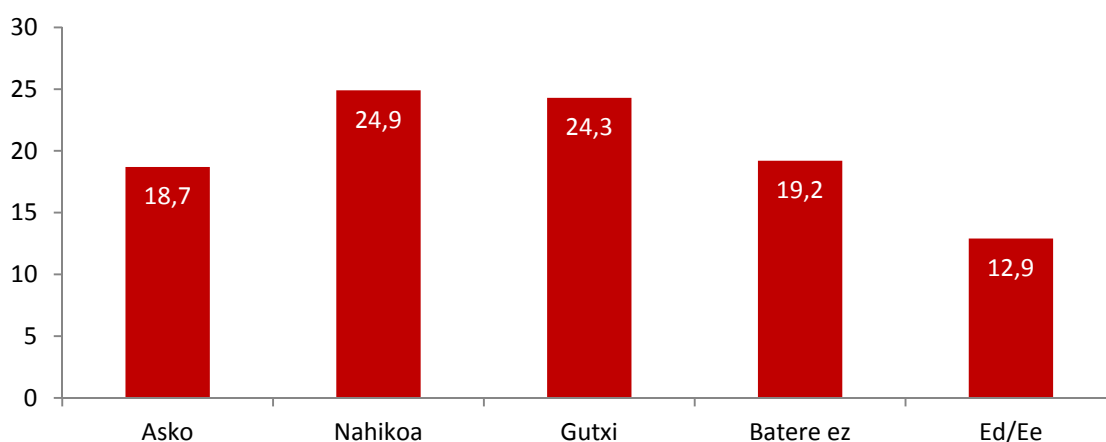
Iturria: Siadeco, 2016

### 3. EUSKARA SUSTATZEKO ADIERAZITAKO INTERESA

Establezimenduen %43,6k, bertan euskara sustatzeko interesa agertu du: %18,7k interes handia adierazi du, eta %24,9k nahikoa interesa.

Beste horrenbeste izan dira beraien establezimenduan euskara sustatzeko interes gutxi (%24,3) edo batere interesik azaldu ez dutenak (%19,2).

**1. Grafikoa. Establezimenduetan euskara sustatzeko adierazitako interesa 2016 (%)**



*Iturria: Siadeco, 2016.*

2012ko datuekiko, 2,3 puntuz egin du gora beren establezimenduan euskara sustatzeko interesa (asko edo nahikoa) agertu duten establezimenduen ehunekoak.

Establezimenduan euskara sustatzeko interesa (asko + nahikoa), batez bestekoa baino altuagoa da kultur eta aisialdirako artikuluak saltzen dituzten establezimenduetan (liburu eta aldizkariak, kirol dendak...) (%55,2). Baxuagoa aldiz ibilgailu eta ordezkio piezen salmenta establezimenduetan (%38,1) eta artikulu desberdinen konponketa establezimenduetan (%35,4).

Eremuka, interes mailarik altuena Uribarriko establezimenduen artean jaso da (non %69k interes asko edo nahikoa adierazten duten) eta ondoren, San Frantzisko-Bilbo Zaharra-Zabala-San Adrian-Abusu-Miribillakoetan (%51,5) eta Zazpi Kaleetakoetan (%47,3)

Aldiz, interes mailarik apalena Ametzola-Iralabarriko establezimenduetan (%34,2k interes asko edo nahikoa adierazten dute), eta Basurtu-Zorrotza-Olabegakoetan (%24,2 oso edo nahikoa interesatuta) aurkitu da.

**3.Taula: Elkarriketatutako establezimenduak zonaldearen arabera, establezimenduan euskara sustatzeko adierazitako interesari jarraiki - 2016**

		Asko	Nahikoa	Gutxi	Batere ez	Ed/Ee	<b>Guztira</b>
Zentroa: Abando-Indautxu	Kop	155	221	210	191	111	888
	%	17,5	24,9	23,6	21,5	12,5	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	25	44	42	40	6	157
	%	15,9	28,0	26,8	25,5	3,8	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	47	55	44	46	6	198
	%	23,7	27,8	22,2	23,2	3,0	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop	63	58	93	47	7	268
	%	23,5	21,6	34,7	17,5	2,6	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	109	93	93	41	91	427
	%	25,5	21,8	21,8	9,6	21,3	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	15	27	30	21	4	97
	%	15,5	27,8	30,9	21,6	4,1	100,0
Uribarri	Kop	58	78	35	12	14	197
	%	29,4	39,6	17,8	6,1	7,1	100,0
Ametzola, Iralabarri	Kop	37	51	68	29	72	257
	%	14,4	19,8	26,5	11,3	28,0	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	16	43	47	107	28	241
	%	6,6	17,8	19,5	44,4	11,6	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	31	60	41	43	35	210
	%	14,8	28,6	19,5	20,5	16,7	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	16	31	39	10	20	116
	%	13,8	26,7	33,6	8,6	17,2	100,0
<b>Guztira</b>	Kop	<b>572</b>	<b>761</b>	<b>742</b>	<b>587</b>	<b>394</b>	<b>3.056</b>
	%	<b>18,7</b>	<b>24,9</b>	<b>24,3</b>	<b>19,2</b>	<b>12,9</b>	<b>100,0</b>

Iturria: Siadeco, 2016

## 4. ESTABLEZIMENDUKO IRUDIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA

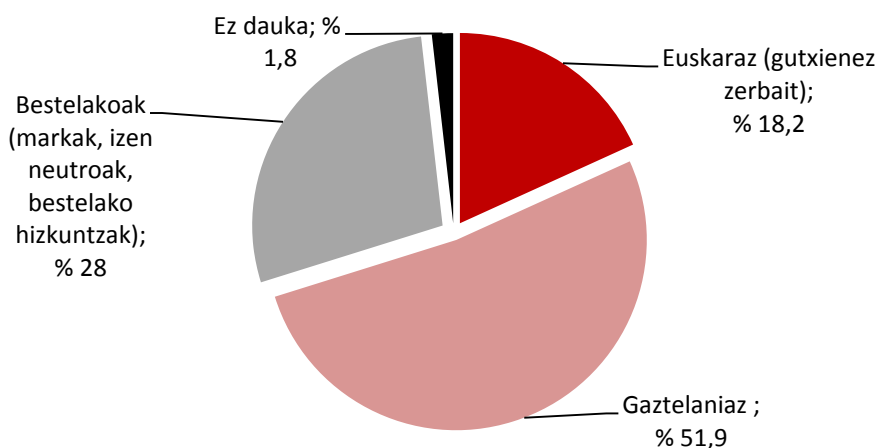
### 4.1. KANPOKO ERROTULU NAGUSIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA

Elkarrizketatutako establezimenduen %18,2 dira bere kanpoko errotulu nagusian, maila handiagoan ala txikiagoan, euskarari presentzia ematen diotenak, guztira 556 establezimendu.

Horien artean badira errotulua euskaraz soilik dutenak (%6,3), baina gehienak gaztelaniarekin edo beste hizkuntzaren batekin batera, euskarari gutxieneko presentzia eskaintzen dioten errotuluak dira (%11,9).

Errotulu nagusien erdiak baino zertxobait gehiago gaztelania hutsean daude (%51,9), eta %28 dira errotulu nagusian, markaren izena besterik ez, edo euskara eta gaztelania ez den beste hizkuntza bat dutenak.

2. Grafikoa. Kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza tratamendua 2016 (%)



Iturria: Siadeco, 2016.

2012. urtean bildutako datuekiko, gora egin du euskararen presentziak kanpo errotulu nagusian (5,6 puntu) eta baita errotulu nagusi gisa marka edo bestelako hizkuntza erabiltzen dutenak ere (7,3 puntu). Horren ondorioz, gaztelania hutsezko errotuluen proportzioa jaitsi egin da (11,4 puntu).

Euskararen presentzia altuagoa da elikagai establezimenduetako eta kultur eta aisialdiko artikuluak saltzen dituzten establezimenduetako errotulu nagusietan (%28,6 eta %26,1 hurrenez hurren). Osera, ibilgailu eta ordeko piezak saltzen dituzten establezimenduen eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituzten establezimenduen errotuluetan aurkitzen da euskararen presentzia eskasena (%9,5 eta %10,1, hurren hurren)

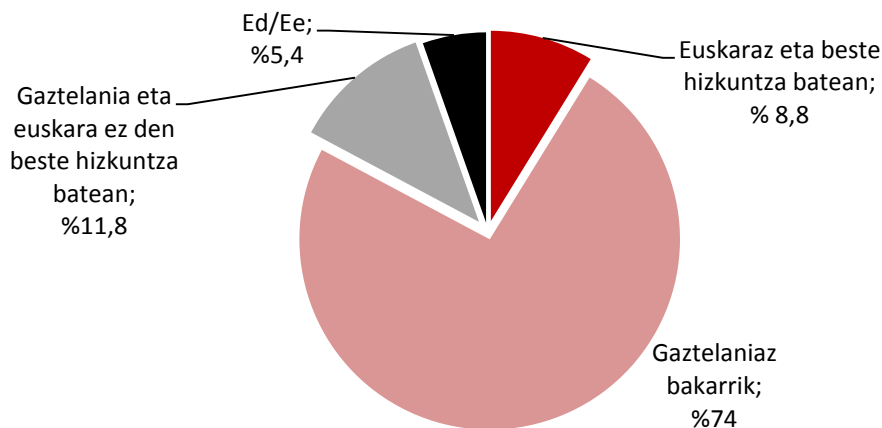


Establezimenduen kokapena kontuan hartuta, euskararen presentzia adierazgarriena ondorengo zonaldeetako establezimenduetan neurtu da: Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñako establezimenduetako errotuluetan, Uribarrikoetan eta Zazpi Kaleetakoetan (%26,8, %26,4 eta %23,2 hurrenez hurren). Aldiz, errotuluan zerbait euskaraz agertzen duten establezimenduen proportzio eskasena, ondoko auzoetan aurkitu dira: Basurtu-Zorrotza-Olabeaga (%12,9), Zentroan (%13) eta Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskalen (%14,6).

#### 4.2. WEB ORRIAREN HIZKUNTZA TRATAMENDUA

Elkarrizketatutako establezimenduen %39,3 izan dira web orria dutela esan dutenak; lau urte lehenago baino ia 8 puntu gehiago.

**3. Grafikoa. Elkarrizketatutako establezimenduen artean, web orriari emandako hizkuntza tratamendua 2016 (%)**



*Iturria: Siadeco, 2016.*

Horietatik, beren web orrian euskarari sarbidea ematen diotela esan dutenak %8,8 dira, 105 establezimendu zehazki.

2012an jasotako datuekin alderatuta, euskarari sarbidea ematen dioten web orrien proportzioa 3,5 puntu jaitsi da. Aldiz, gaztelania hutsean dauden web orrien ehunekoa hazi egin da (%69,7tik %74ra).

### 4.3. EUSKARAREN ERABILERA SARE SOZIALETAN

Facebook, Twitter edota Instagrameko konturik ba ote duten galdetu zaie establezimenduei, eta baietz erantzun dutenei, kontu horietan euskara erabiltzen ote duten.

Hiru sare sozial hauetatik Facebook da ohikoena. Izan ere, elkarrizketatutako establezimenduen %37,2k baduela erantzun du, zehazki 1.138 establezimenduk. Beste bien erabilera maila apalagoa da: %13,1 dira Instagram kontua duten establezimenduak eta %11,1 Twitter dutenak.

Sare sozial horietan kontuak dituztenekiko, kontu horietan euskara erabiltzen dutenak %10-%13 artean kokatzen dira: Instagramen euskara erabiltzen dutenak %10,3 dira, %12,1 Twitterren eta %12,8 Facebooken.

**4.Taula: Ondorengo sare sozialak dituzten establezimenduak eta horietan euskara erabiltzen dutenak - 2016**

Sare soziala		Kop	% dutenekiko	% guztiekiko (3.056)
Facebook	Facebook duten establezimenduak	1.138		37,2
	Establezimenduko Facebooken euskara erabiltzen dutenak	146	12,8	4,8
Twitter	Twitter duten establezimenduak	339		11,1
	Establezimenduko Twitterren euskara erabiltzen dutenak	41	12,1	1,3
Instagram	Instagram duten establezimenduak	399		13,1
	Establezimenduko Instagramen euskara erabiltzen dutenak	41	10,3	1,3

*Iturria: Siadeco, 2016*

## 5. JENDAURREKO LANGILEEN EUSKARA GAITASUNA

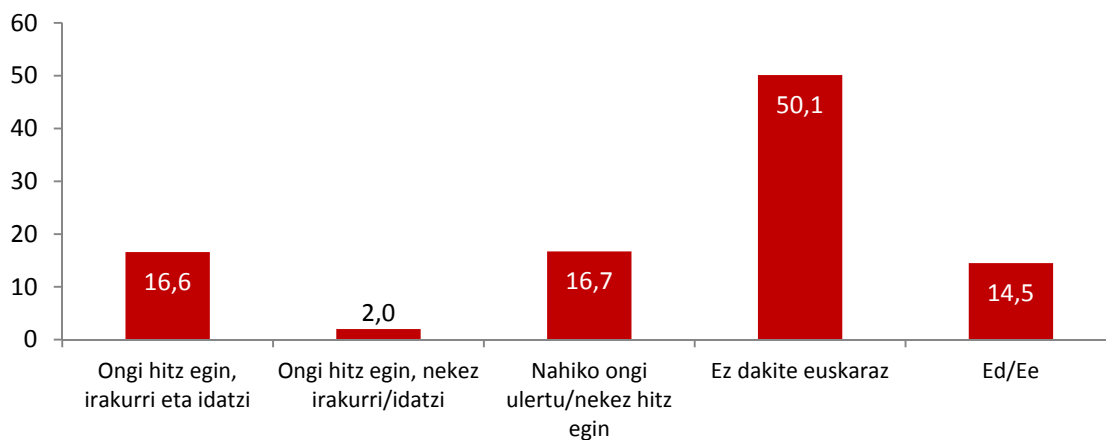
Informazioa eman duten 3.056 establezimenduetan, 8.887 langile ari dira jendaurreko lanean, 2012. urtean parte hartu zuten establezimenduetan lan egiten zutenen oso antzeko kopurua.

Horietatik, %18,6 dira euskaraz ongi hitz egiteko gai direnak, guztira 1.661 langile, gehien gehienak euskaldun alfabetatuak direlarik. Ehuneko hau, Bilboko biztanleen artean euskaldunek osatzen duten proportzioaren azpitik dago (2011ean %22,9 ziren<sup>1</sup>).

Euskaraz nekez hitz egiteko gai diren langileak %16,7 dira, ia 1.500 langile. Eta langileen erdiak dira euskaraz ez dakitenak (%50,1).

Bestalde, zenbait kasutan, elkarrizketatutakoek gai honi buruzko informaziorik izan ez dutenez, ezin izan da zehaztu establezimenduetan lan egiten duten langileen %14,5aren hizkuntza gaitasuna.

**4. Grafikoa. Jendaurrean lan egiten duten langileen euskararen ezagupen maila 2016 (%)**



*Iturria: Siadeco, 2016.*

2012ko datuekin alderatuta, gora egin du 3,5 puntuz euskaldunen ehunekoak, igoera guztia euskaldun alfabetatuei dagokielarik.

<sup>1</sup> Bilbon euskaldunek osatzen duten ehunekoa kalkulatzeko, 2 urte eta gehiagoko biztanleriaren euskara maila hartzen da kontuan.

Jendurreko langileen euskararen ezagutza maila establezimenduen jardura adarrari jarraiki aztertuz gero, proportzionalki jendurreko langile euskaldun gehiago dituzten jardura adarrak honako hauek dira: bestelako artikuluetan espezializatutako establezimenduak (%24,5), kultur eta aisialdirako artikuluen establezimenduak (%23,7) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoetako establezimenduak (%23,2).

Aldiz, jendurreko langile euskaldunen proportzio txikienak, ondorengo jardura adarretan aurkitzen ditugu: artikuluen konponketa establezimenduetan (%10,3) eta espezializatu gabeko establezimenduetan (%11,1)<sup>2</sup>.

**5.Taula: Jendurrean lanean ari diren langileak, euskararen ezagutza mailari jarraiki, establezimenduaren jardura adarraren arabera – 2016**

		Ongi hitz egin, irakurri eta idatzi	Ongi hitz egin, nekez irakurri/idatzi	Nahiko ongi ulertu/nek ez hitz egin	Ez dakite euskaraz	Ed/Ee	Guztira
Especializatu gabeko establezimenduak	Kop	167	6	52	487	851	1.563
	%	10,7	0,4	3,3	31,2	54,4	100,0
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Kop	220	41	293	959	27	1.540
	%	14,3	2,7	19,0	62,3	1,8	100,0
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	Kop	56	5	57	137	8	263
	%	21,3	1,9	21,7	52,1	3,0	100,0
Etxerako artikulua (altzariak, etxerako tresnak...)	Kop	109	3	138	505	30	785
	%	13,9	0,4	17,6	64,3	3,8	100,0
Kultur eta aisialdirako artikulua	Kop	106	10	95	185	92	488
	%	21,7	2,0	19,5	37,9	18,9	100,0
Bestelako artikulua establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	Kop	638	98	649	1430	194	3.009
	%	21,2	3,3	21,6	47,5	6,4	100,0
Ibilgailu eta ordezko piezen salmenta	Kop	17	0	13	72	8	110
	%	15,5	0,0	11,8	65,5	7,3	100,0
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	Kop	11	0	15	79	2	107
	%	10,3	0,0	14,0	73,8	1,9	100,0
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, bidai agentziak...)	Kop	155	19	172	601	75	1022
	%	15,2	1,9	16,8	58,8	7,3	100,0
<b>Guztira</b>	Kop	<b>1.479</b>	<b>182</b>	<b>1.484</b>	<b>4.455</b>	<b>1.287</b>	<b>8.887</b>
	%	<b>16,6</b>	<b>2,0</b>	<b>16,7</b>	<b>50,1</b>	<b>14,5</b>	<b>100,0</b>

Iturria: Siadeco, 2016

<sup>2</sup> Kontuan izan behar da, jardura adar honetan kokatutako establezimenduen artean oso altua dela euskararen ezagutza maila zehaztu gabe geratu diren langileen portzentajea (%54,4).

Establezimendua kokatuta dagoen eremuari erreparatuta, Zazpi Kaleetan kokatutakoetan aurkitzen da euskaraz egiteko gai diren langileen proportzio altuena (%26,3), eta honen atzetik datoz Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñako langile euskaldunen ehunekoa (%22,9) eta Deustu-Arangoitikoena (%22,3).

Langileen arteko euskararen ezagutza mailarik baxuenak, aldiz, Ametzola-Iralabarriko establezimenduetan (langileen %10,2) eta ondoren Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetakoetan (%15,2) aurkitzen dira.

**6.Taula: Jendurrean lanean ari diren langileak, euskararen ezagutza mailari jarraiki, zonaldearen arabera – 2016**

		Ongi hitz egin, irakurri eta idatzi	Ongi hitz egin, nekez irakurri/ idatzi	Nahiko ongi ulertu/ nekez hitz egin	Ez dakite euskaraz	Ed/Ee	Guztira
Zentroa: Abando-Indautxu	Kop	600	94	602	1.454	1.135	3.885
	%	15,4	2,4	15,5	37,4	29,2	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	46	19	70	181	27	343
	%	13,4	5,5	20,4	52,8	7,9	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	75	1	59	312	9	456
	%	16,4	0,2	12,9	68,4	2,0	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop	67	5	179	217	7	475
	%	14,1	1,1	37,7	45,7	1,5	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	265	17	240	539	10	1.071
	%	24,7	1,6	22,4	50,3	0,9	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	42	3	36	114	1	196
	%	21,4	1,5	18,4	58,2	0,5	100,0
Uribarri	Kop	57	9	33	316	7	422
	%	13,5	2,1	7,8	74,9	1,7	100,0
Ametzola, Iralabarri	Kop	56	4	73	444	11	588
	%	9,5	0,7	12,4	75,5	1,9	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	135	5	81	404	27	652
	%	20,7	0,8	12,4	62,0	4,1	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	101	11	87	250	53	502
	%	20,1	2,2	17,3	49,8	10,6	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	35	14	24	224	0	297
	%	11,8	4,7	8,1	75,4	0,0	100,0
<b>Guztira</b>	Kop	<b>1.479</b>	<b>182</b>	<b>1.484</b>	<b>4.455</b>	<b>1.287</b>	<b>8.887</b>
	%	<b>16,6</b>	<b>2,0</b>	<b>16,7</b>	<b>50,1</b>	<b>14,5</b>	<b>100,0</b>

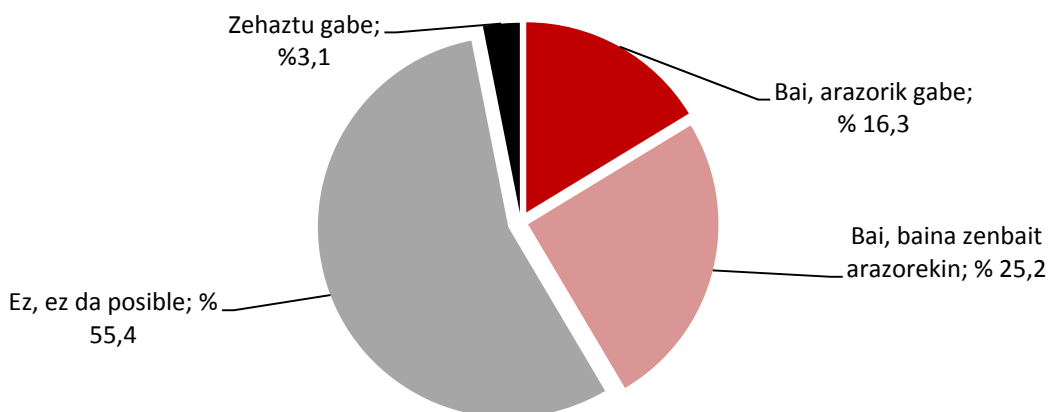
*Iturria: Siadeco, 2016*

## 6. BEZEROARI ARRETA EUSKARAZ EGITEKO GAITASUNA

Erantzun duten establezimenduen artean, bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gai diren establezimenduen portzentajea %16,3koa da. Kopuru absolutuetara ekarrita, elkarrizketatutako 499 establezimendu dira bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gai direla esan dutenak.

Bestalde, establezimenduen %25,2an (769 establezimendutan), bezeroari arreta euskaraz egin dakioko, baina zailtasunekin, bertako langile gehienak erdaldunak direlako, edota duten euskara gaitasuna ez delako nahikoa zerbitzua euskaraz egoki eskaini ahal izateko.

5. Grafikoa. Establezimenduen banaketa, bezeroei arreta euskaraz egiteko duten gaitasunaren arabera 2016 (%)



Iturria: Siadeco, 2016.

2012ko datuekin alderatuta, gora egin dute, bai arreta euskaraz arazorik gabe egiteko gaitasuna dutela dioten establezimenduen ehunekoak (2,6 puntu), baita arazorekin bada ere, arreta euskaraz egin dezaketen establezimenduenak (5 puntu).

Bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko moduan dauden establezimenduen proportziorik altuenak kultur eta aisialdiko artikulak saltzen dituzten establezimenduetan (%25,5) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenetan aurkitzen dira (%20,3).

Aldiz, arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko gai diren establezimenduen proportziorik baxuenak ondoko jarduera adarretako establezimenduetan aurkitzen dira: elikagai produktuak, edariak eta tabakoak (%12,6) eta etxerako artikulak (%12,9) saltzen dituztenetan.

Arazorekin bada ere, arreta euskaraz egiteko moduan dauden establezimenduen ehunekorik altuenak, arestian aipatutako bi jarduera-adarretan daude: kultur eta aisialdirako artikuluetako establezimenduetan (%28) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoetako establezimenduetan (%26,6), eta batez ere bestelako artikulak saltzen dituzten establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetako dendak, botika eta kosmetika dendak...)-%29,4-.

**7.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, bezeroari arreta euskaraz egiteko duten gaitasunari jarraiki, jarduera adarraren arabera – 2016**

		Bai, arazorik gabe	Bai, baina zenbait arazorekin	Ez, ez da posible	Zehaztu gabe	Guztira
Espezializatu gabeko establezimenduak	Kop	17	26	54	6	103
	%	16,5	25,2	52,4	5,8	100,0
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Kop	92	186	427	23	728
	%	12,6	25,5	58,7	3,2	100,0
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	Kop	16	21	38	4	79
	%	20,3	26,6	48,1	5,1	100,0
Etxerako artikulak (altzariak, etxerako tresnak...)	Kop	47	64	237	16	364
	%	12,9	17,6	65,1	4,4	100,0
Kultur eta aisialdirako artikulak	Kop	41	45	74	1	161
	%	25,5	28,0	46,0	,6	100,0
Bestelako artikulak establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	Kop	204	321	537	31	1093
	%	18,7	29,4	49,1	2,8	100,0
Ibilgailu eta ordezeko piezen salmenta	Kop	8	4	27	3	42
	%	19,0	9,5	64,3	7,1	100,0
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	Kop	9	11	43	2	65
	%	13,8	16,9	66,2	3,1	100,0
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, bidai agentziak...)	Kop	65	91	256	9	421
	%	15,4	21,6	60,8	2,1	100,0
<b>Guztira</b>	Kop	<b>499</b>	<b>769</b>	<b>1.693</b>	<b>95</b>	<b>3.056</b>
	%	<b>16,3</b>	<b>25,2</b>	<b>55,4</b>	<b>3,1</b>	<b>100,0</b>

Iturria: Siadeco, 2016

Zonaldearen arabera, euskaraz arazorik gabe artatzeko gai direla dioten establezimenduen ehunekorik altuenak Zazpi Kaleetan (%22,0) eta Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoña zonaldean (%20,6) aurkitzen dira.

Aitzitik, arreta euskaraz arazorik gabe emateko proportzio txikiak Ametzola-Iralabarri (%10,9) eta Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskaleko (%8,3) establezimenduen artean daude.

Zenbait arazorekin bada ere, euskaraz arreta egiteko moduan dauden establezimenduen portzentajea altuagoa da berriz ere Zazpi Kaleetan (%35,6) eta Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetan (%34,3), eta apalagoa izan arren, baita Zentroan ere (%28,4).

**8. Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, bezeroari arreta euskaraz egiteko duten gaitasunari jarraiki, zonaldearen arabera – 2016**

		Bai, arazorik gabe	Bai, baina zenbait arazorekin	Ez, ez da posible	Zehaztu gabe	Guztira
Zentroa: Abando-Indautxu	Kop	157	252	459	20	888
	%	17,7	28,4	51,7	2,3	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	13	31	112	1	157
	%	8,3	19,7	71,3	,6	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	32	42	122	2	198
	%	16,2	21,2	61,6	1,0	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Boluetan	Kop	37	92	134	5	268
	%	13,8	34,3	50,0	1,9	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	94	152	172	9	427
	%	22,0	35,6	40,3	2,1	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	20	25	52	0	97
	%	20,6	25,8	53,6	,0	100,0
Uribarri	Kop	29	31	126	11	197
	%	14,7	15,7	64,0	5,6	100,0
Ametzola, Iralabarri	Kop	28	30	186	13	257
	%	10,9	11,7	72,4	5,1	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	40	39	158	4	241
	%	16,6	16,2	65,6	1,7	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	37	55	110	8	210
	%	17,6	26,2	52,4	3,8	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	12	20	62	22	116
	%	10,3	17,2	53,4	19,0	100,0
<b>Guztira</b>	Kop	<b>499</b>	<b>769</b>	<b>1.693</b>	<b>95</b>	<b>3.056</b>
	%	<b>16,3</b>	<b>25,2</b>	<b>55,4</b>	<b>3,1</b>	<b>100,0</b>

Iturria: Siadeco, 2016



## 7. ONDORIOAK

1. Biribilkoren 2016ko datu-base eguneratua osatzen duten merkataritza establezimenduen unibertsoari dagokionez:

- 2016ko iraila eta urrian egindako landa-lanean, 3.056 establezimendu izan dira Biribilko egitasmorako informazioa eman dutenak, horretarako prestatutako galdesortari erantzunez.
- Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%35,8), bestelako artikuluetan (janaria ez direnetan) espezializatutako establezimenduek osatzen dute (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika...). Ondoren, elikagai produktuak, edariak eta tabakoa saltzen duten establezimenduak (%27,6) nabarmentzen dira. Gero bestelako zerbitzuak eskaintzen dituztenak (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidai agentziak) eta etxerako artikulua saltzen dituztenak (altzariak, etxerako tresnak...) (%13,8 eta %11,9 hurrenez hurren). Gainerako jarduera adar desberdinetako bakoitzean establezimenduen %5 edo gutxiago daude.
- Banaketa geografikoari dagokionez, establezimenduen multzorik adierazgarriena Bilboko erdialdean (Abando-Indautxun) aurkitzen da: %29,6. Ondoren, Zazpi Kaleetan daudenek %14 osatzen dute. Jarraian, Santutxu-Otxarkoagoa-Txurdinaga-Boluetan kokatutakoak eta Ametzola-Iralabarrin daudenak datoz (%8,8 eta %8,4 hurrenez hurren). Gainerako eremuetan elkarrizketatu diren establezimenduak %8aren azpitik daude.

2. Establezimenduan euskararen presentzia sustatzeko adierazitako interesari buruz:

- Establezimenduen %43,6k, bertan euskara sustatzeko interesa agertu du: %18,7k interes handia adierazi du, eta %24,9k nahikoa interesa.
- 2012ko datuekin alderatuta, gora egin du zerbait (2,3 puntu zehazki) establezimenduan euskara sustatzeko interesa (asko edo nahikoa) azaldu duten establezimenduen ehunekoak.

3. Euskarak establezimenduen errotulu nagusian duen presentziari dagokionez:

- Establezimenduen %18,2 dira bere kanpoko errotulu nagusian euskarari nolabaiteko presentzia (handia zein txikia) ematen diotenak. Errotulua euskara hutsean dutenak %6,3 dira (zehazki, 192 establezimendu)
- 2012. urteko datuekiko, gora egin du kanpoko errotulu nagusietan euskarak duen presentzia (5,6 puntu).

#### 4. Euskarak establezimenduen web orrietan eta sare sozialetan duen presentziari dagokionez:

- Establezimenduen %39,3k web orria dutela esan dute. Horien artetan, %8,8 dira euren webgunean euskarari sarbidea eman diotenak (105 establezimendu).
- 2012ko datuekin alderatuta, 3,5 puntutan jaitsi da webgunean euskarari sarbidea eman dioten establezimenduen ehunekoa.
- Facebook da sare sozial ohikoena: establezimenduen %37,2k badu. Instagram-eko kontua dutenak %13,1 dira eta Twitter daukatenak %11,1.
- Sare sozial horietan euskara erabiltzen dutenak %10-%13 artean kokatzen dira: Instagramen euskara erabiltzen dutenak %10,3 dira, Twitterren %12,1 eta Facebooken %12,8.

#### 5. Merkataritza sektoreko langileen euskara gaitasunari dagokionean:

- Elkarrizketatutako establezimenduetan, jendaurrean lan egiten duten langile euskaldunen ehunekoa %18,6koa da (1.661 dira euskaraz ondo hitz egiteko gai direnak, horietatik %89 euskaldun alfabetatuak direlarik). 2012ko datuekiko, 3,5 puntutan egin du gora langile euskaldunen ehunekoak.
- Ehuneko hau, Bilboko biztanleen artean euskaldunek osatzen duten proportzioaren azpitik dago: 2011ean, Bilboko euskaldunen proportzioa %22,9koa zen<sup>3</sup>.
- Euskaraz nekez hitz egiteko gai diren langileak %16,7 dira (ia 1.500 langilek nahikoa ulertu, baina zailtasunak dituzte euskaraz hitz egiteko). Langileen erdiak dira euskaraz hitz egiten ez dakitenak (%50,1): erdaldun elebarraren proportzioa 7 puntu jaitsi da 2012ko datuarekiko.

#### 6. Establezimenduetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasunari dagokionez:

- Establezimenduen %16,3 izan dira, bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gaitasuna dutela adierazi dutenak: 499 establezimendu hain zuzen ere.
- Bestalde, bezeroari arreta euskaraz baina zailtasunekin eskain diezaioketela esan duten establezimenduak %25,2 izan dira (565 establezimendu).
- 2012ko datuekiko, gora egin dute, bai arreta euskaraz arazorik gabe egiteko gaitasuna dutela dioten establezimenduen ehunekoak, baita arazorekin bada ere, arreta euskaraz egin dezaketen establezimenduenak (igoera horiek 2,6 eta 5 puntukoak izan dira, hurrenez hurren).

---

<sup>3</sup> Biztanleria osoarekiko euskaldunek osatzen duten ehunekoa kalkulatzeko, 2 urte eta gehiagoko biztanleen euskara maila hartzen da kontuan.