

Biribilko establezimenduen
datu basea eguneratzeko
eta egitasmoaren
komunikazioa sustatzeko
PROIEKTUA

2019ko iraila

2019
Emitzen azterketa



Berio Pascalekua 11, 20018 Donostia
Tel. (+34) 943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus / www.siadeco.eus

Siadeco
ikerketa aplikatua

Aurkibidea

1. Sarrera eta metodologia	3.
2. Establezimenduen jarduera adarra eta kokatuta dauden eremua	4.
3. Euskara sustatzeko adierazitako interesa.....	6.
4. Establezimenduko irudiaren hizkuntza tratamendua.....	8.
5. Jendaurreko langileen euskara gaitasuna.....	14.
6. Bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna.....	18.
7. Ondorioak.....	21.

1. Sarrera eta metodologia

Bilboko Udaleko Euskara eta Hezkuntza Sailak, Bilbao Ekintza Tokiko Enpresa Erakunde publikoarekin elkarlanean sustatzen duen Biribilko proiektuaren barnean, Biribilko datu-basea eguneratzeko, hiru urterik behin burutzen duen landa lan zabala garatu du 2019ko iraila-urrian zehar Bilboko auzo desberdinetan.

Landa lan horren helburuak honakoak 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 hori Biribilkoren web orria eguneratzeko baliatu da, euskara erabiltzeko aukera edo urratsak eman dituzten establezimenduak identifikatuz eta horien zabalpena eginez, beti ere, horretarako baimena aurretik eman badute.

Landa-lana burutzeko, ondorengo urratsak eman dira:

- Bilboko barruti eta auzo desberdinetako eremu eta kaleak zehaztu dira.
- Eremu eta kaleak, landa lan sarea osatu duten inkestagileen artean banatu dira.
- Zuzeneko behaketaren bidez, kaleetan kokatutako establezimendu guztiak identifikatu eta bisitatu egin dira.
- Informazioa modu egituratu eta sistematiko batean jasotzeko, galdesorta bat diseinatu eta bete egin da, establezimendu desberdinetako jabe edota arduradunak elkarrizketatuz.

Horrela burututako landa lanean, 3.485 establezimenduk parte hartu dute, galdesortari erantzunez (2016an baino %14 gehiago, orduan 3.056 establezimendu izan zirelako).

2. Establezimenduen jarduera adarra eta kokatuta dauden eremua

Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%33,5) espezializatutako produktuak saltzen dituzte (arropak, oinetakoak, etxerako artikulua, kosmetikoak..).

Ondoren, elikagaiak eta edariak saltzen dituzten establezimenduak nabarmentzen dira (%25), elikagaietan espezializatutakoak izan nahiz espezializaziorik gabeko autozerbitzu eta supermerkatuak izan.

Hirugarren multzorik adierazgarriena, zerbitzu pertsonalak saltzen dituzten establezimenduek (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaia agentziak...) osatzen dute (%18,7) (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaia agentziak...) eta laugarrena, etxerako artikulua (altzariak, etxerako tresnak...) saltzen dituztenak (%11,2). Gainerako jarduera adar desberdinetan, %5 edo horren azpitik dauden ehunekoak aurkitzen dira.

1.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, jarduera adarraren arabera – 2019

	2019	
	Kop.	%
Espezializatu gabeko establezimenduak (autozerbitzuak, supermerkatuak, bazarrak...)	90	2,6
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	781	22,4
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	93	2,7
Etxerako artikulua (altzariak, etxerako tresnak...)	390	11,2
Kultur eta aisialdirako artikulua	182	5,2
Bestelako artikulua establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	1.167	33,5
Ibilgailu eta ordezko piezen salmenta	28	,8
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	104	3,0
Guztira 1 (merkatari-tza establezimenduak)	2.835	81,3
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaia agentziak)	650	18,7
Guztira 2 (merkatari-tza+bestelako zerbitzu establezimenduak)	3.485	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%33,9) Bilboko erdigunean dago, Abando-Indautxuko eremuan. Bertan ia 1.200 establezimendu elkarrizketatu dira.

Establezimendu gehien biltzen duen hurrengo auzoa, Zazpi Kaleak dira, bertan kokatzen direlarik elkarrizketatutako establezimenduen %14,7. Ondoren, baina nahiko gertu, Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetako eremua dago, bertan establezimenduen %12,7 kokatzen direlako.

Gainerako zonaldeetan elkarrizketatutako establezimenduak %8aren azpitik kokatzen dira.

2.Taula: Elkarriketatutako establezimenduak, zonaldearen arabera – 2019

	2019	
	Kop.	%
Erdigunea: Abando-Indautxu	1.183	33,9
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	103	3,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	201	5,8
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	444	12,7
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	511	14,7
Afxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	121	3,5
Uribarri	191	5,5
Ametzola, Iralabari	232	6,7
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	203	5,8
Deustu, Arangoiti	230	6,6
San Inazio, Ibarrekolanda	66	1,9
Guztira	3.485	100,0

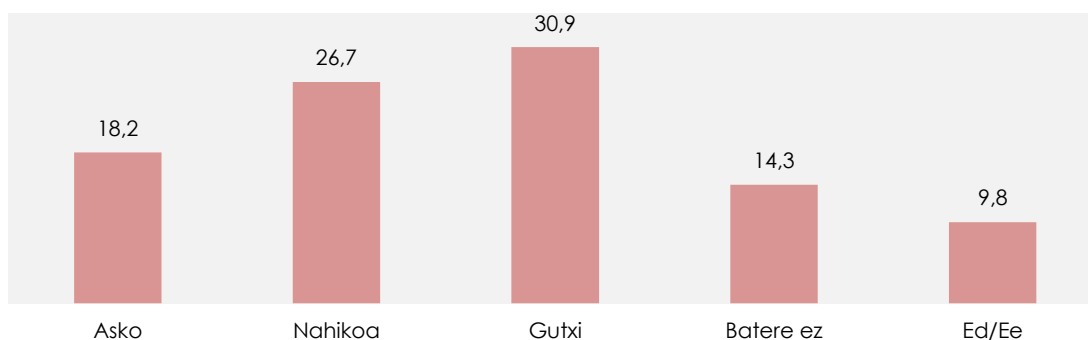
Iturria: Siadeco, 2019

3. Establezimenduek euskara sustatzeko adierazitako interesa

Elkarrizketatutako establezimenduen %45ek, euskara sustatzeko interesa agertu du: %18,2k interes handia adierazi du, eta %26,7k nahikoa.

Interes txikia agertu dutenak %31 izan dira eta batere interesik ez dutenak %14 inguru.

1. **Grafikoa.** Establezimenduetan euskara sustatzeko adierazitako interesa 2019 (%)



Iturria: Siadeco, 2019.

2016ko datuekin alderatuta, 1,3 puntutan igo da euren establezimenduan euskara sustatzeko interesa (asko edo nahikoa) azaldu duten establezimenduen ehunekoak.

Euskara sustatzeko interesik adierazgarriena kultur eta aisialdi produktuak saltzen dituzten establezimenduek agertzen dute (%54k interes handia ala nahikoa adierazi dute). Aldiz, euskara sustatzeko interes baxuena erakusten duten establezimenduak, informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenen artean eta artikuluak konpontzen dituztenetan (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...) aurkitzen da: %31,2 eta %33,6, hurrenez hurren.

Eremuka, euskara sustatzeko interes mailarik altuena Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñakoek (%74,4); Zazpi Kaleetakoek (%65,8) eta San Inazio-Ibarrekolandakoek (%57,6) adierazi dute. Aldiz, interes apalena, Basurtu-Zorrotza-Olabegakoek (%33,4) eta Uribarrikoek (%12,6) agertu dute.

3.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak eremuaren arabera, establezimenduan euskara sustatzeko adierazitako interesari jarraiki - 2019

		Asko	Nahikoa	Gutxi	Batere ez	Ed/Ee	Guztira
Zentroa: Abando-Indautxu	Kop	199	271	367	133	213	1.183
	%	16,8	22,9	31,0	11,2	18,0	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	13	40	29	4	17	103
	%	12,6	38,8	28,2	3,9	16,5	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	47	58	57	38	1	201
	%	23,4	28,9	28,4	18,9	0,5	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop	30	160	212	28	14	444
	%	6,8	36,0	47,7	6,3	3,2	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	188	148	106	32	37	511
	%	36,8	29,0	20,7	6,3	7,2	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	42	48	23	8	0	121
	%	34,7	39,7	19,0	6,6	0,0	100,0
Uribarri	Kop	7	17	57	86	24	191
	%	3,7	8,9	29,8	45,0	12,6	100,0
Ametzola, Iralabarri	Kop	47	52	59	58	16	232
	%	20,3	22,4	25,4	25,0	6,9	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	21	48	54	65	15	203
	%	10,3	23,6	26,6	32,0	7,4	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	26	64	88	46	6	230
	%	11,3	27,8	38,3	20,0	2,6	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	14	24	26	2	0	66
	%	21,2	36,4	39,4	3,0	0,0	100,0
Guztira	Kop	634	930	1.078	500	343	3.485
	%	18,2	26,7	30,9	14,3	9,8	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

4. Establezimenduetako irudiaren hizkuntza tratamendua

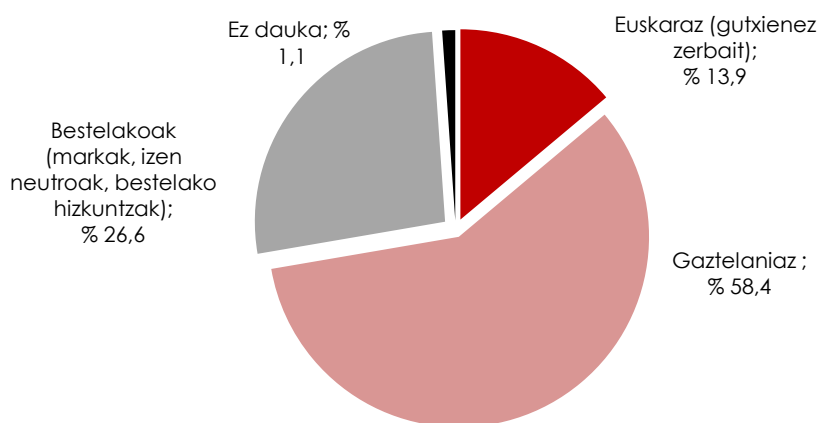
4.1. Kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza tratamendua

Elkarrizketatutako establezimenduen ia %14 dira bere kanpoko errotulu nagusian euskarari gutxieneko presentzia ematen diotenak, guztira 485 establezimendu.

Horien artean badira errotulua euskaraz soilik dutenak (%4,5), baina gehienak gaztelaniarekin edo beste hizkuntzaren batekin batera, euskarari gutxieneko presentzia eskaintzen dioten errotuluak dira (%9,4).

Errotulu nagusien erdia baino gehiago gaztelania hutsean daude (%58), eta ia %27 dira errotulu nagusian, marka bat besterik ez, edo euskara eta gaztelania ez den beste hizkuntza bat dutenak.

2. Grafikoa. Kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza tratamendua 2019 (%)



Iturria: Siadeco, 2019.

2016. urtean jasotako datuekin alderatuta, kanpo errotulu nagusian euskarak daukan presentziak behera egin duela ikusten da (4,3 puntuko jaitsiera) eta errotulu nagusi gisa marka edo bestelako hizkuntza erabiltzen dutenak ere zertxobait jaitsi dira (1,2 puntu). Gaztelania erabiltzen dutenak aldiz, igo egin dira (6,5 puntu).

4.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza egoeraren arabera - 2019 eta 2016

	2019		2016	
	Kop.	%	Kop.	%
Euskaraz bakarrik (izen propioak barne, euskaraz idatzita badaude: Oregi, Elgezabal...)	158	4,5	192	6,3
Zerbait euskaraz (gaztelaniarekin edo beste hizkuntza batekin. Euskaraz idatzitako izen propioak hemen sartzen dira)	327	9,4	364	11,9
Gaztelaniaz bakarrik (Gaztelaniaz idatzitako izen propioak hemen sartzen dira: Sánchez, Hernández, De Miguel. Gaztelaniaz idatzitako euskal izen propioak ere hemen sartzen dira: Echebarria, Oregui, Elgezabal..)	2.034	58,4	1587	51,9
Markak, izen neutroak eta bestelako hizkuntzatan (ingelesez, frantsesez..)	928	26,6	857	28,0
Izenik gabe edo errotulurik gabe	38	1,1	56	1,8
Guztira	3.485	100,0	3.056	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

Euskararen presentzia altuagoa da elikagai establezimenduetako eta kultur eta aisialdiko artikuluak saltzen dituzten establezimenduetako errotulu nagusietan (%25,8 eta %24,7 hurrenez hurren), 2016ko datuek erakutsitako joerari eutsiz.

Euskararen presentziarik apalena erakusten duten errotuluek, espezializatu gabeko establezimenduetan (%3,3) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituzten establezimenduetan (%3,2) neurtu da. Bi horietan, markak eta izen neutroak gailentzen dira.

5.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, jarduera adarraren arabera, kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza egoerari jarraiki – 2019 (%)

	Euskaraz bakarrik	Zerbait euskaraz	Gaztelaniaz bakarrik	Markak, izen neutroak, bestelako hizkuntzak	Izenik gabe/errotulurik gabe	Guztira (N)
Espezializatu gabeko establezimenduak	3,3	0,0	16,7	80,0	0,0	100,0 (90)
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	6,7	19,1	59,7	12,2	2,4	100,0 (781)
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoa	0,0	3,2	29,0	67,7	0,0	100,0 (93)
Etxerako artikulua (altzariak, etxerako tresnak...)	2,8	6,7	70,8	19,5	,3	100,0 (390)
Kultur eta aisialdirako artikulua	13,2	11,5	49,5	25,3	,5	100,0 (182)
Bestelako artikulua establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	4,5	5,2	54,4	35,0	,9	100,0 (1.167)
Ibilgailu eta ordeko piezen salmenta	0,0	7,1	53,6	39,3	0,0	100,0 (28)
Artikuluaren konponketa (IKT ekipoa, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	1,9	5,8	80,8	11,5	0,0	100,0 (104)
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, bidai agentziak...)	2,2	9,1	65,5	22,2	1,1	100,0 (650)
Guztira	4,5	9,4	58,4	26,6	1,1	100,0 (3.485)

Iturria: Siadeco, 2019

Datuak establezimendua kokatuta dagoen eremuaren arabera aztertuz gero, euskararen presentzia errotulu nagusietan Zazpi Kaleetako establezimenduen artean nabarmentzen da gehien (ia %26) eta ondoren, baina maila apalagoan, Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñako eta Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetako establezimenduen artean (ia %20 eta %17,3 hurrenez hurren). Aldiz, errotuluan zerbait euskaraz agertzen duten establezimenduen proportzio eskasena, ondoko auzoetan neurtu dira: Erdigunean (%7,7); Ametzola-Iralabarrin (%9,4); Basurto-Zorrotza-Olabeaga (%11,4); eta Uribarrin (%11,5).

6.Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, eremuaren arabera, kanpoko errotulu nagusiaren hizkuntza egoerari jarraiki – 2019 (%)

	Euskaraz bakarrik	Zerbait euskaraz	Gaztelani az bakarrik	Markak, izen neutroak, bestelako hizkuntzak	Izenik gabe/errotulurik gabe	Guztira (N)
Zentroa: Abando-Indautxu	2,8	4,9	54,7	37,1	,5	100,0 (1.183)
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	1,9	14,6	67,0	14,6	1,9	100,0 (103)
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	6,0	9,0	69,2	12,4	3,5	100,0 (201)
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	5,4	11,9	61,5	19,6	1,6	100,0 (444)
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	10,0	15,9	46,4	26,8	1,0	100,0 (511)
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	6,6	13,2	68,6	10,7	,8	100,0 (121)
Uribarri	2,6	8,9	67,5	19,9	1,0	100,0 (191)
Ametzola, Iralabarri	3,4	6,0	69,8	20,3	,4	100,0 (232)
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	2,5	8,9	60,1	26,1	2,5	100,0 (203)
Deustu, Arangoiti	3,5	13,0	55,2	27,4	,9	100,0 (230)
San Inazio, Ibarrekolanda	3,0	10,6	69,7	16,7	0,0	100,0 (66)
Guztira	4,5	9,4	58,4	26,6	1,1	100,0 (3.485)

Iturria: Siadeco, 2019

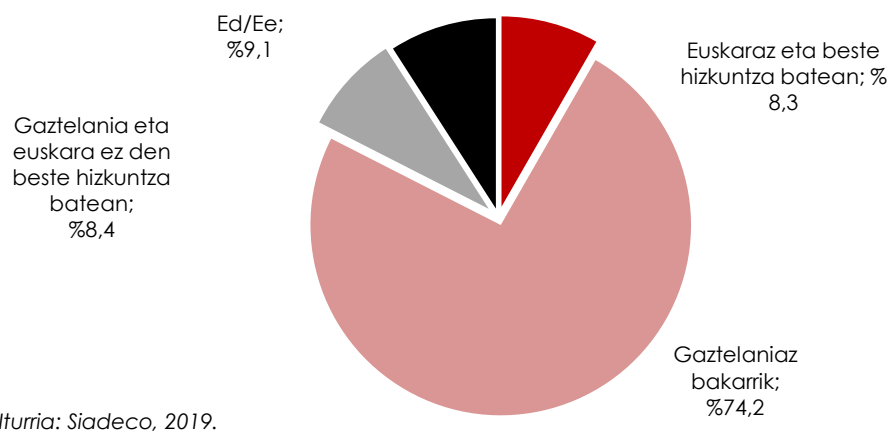
4.2. Web orriaren hizkuntza tratamendua

Web orria dutela adierazi duten establezimenduak 1.443 izan dira, elkarrizketatutako establezimenduen %41,4. 2016. urteko datuekin alderatuta, 2 puntu igo da web orria duten establezimenduen ehunekoa Bilbon.

Horietatik, euren web orrian euskarari sarbidea ematen diotela esan dutenak %8,3 dira, 120 establezimendu zehazki.

2016an jasotako datuekin alderatuta, euskarari sarbidea eman dioten web orrien proportzioa, gutxi bada ere, zertxobait jaitsi da (0,5 puntu hain zuzen ere) jaitsi da. Gaztelania hutsean dauden web orrien ehunekoa ia bere horretan jarraitzen duela esan daiteke (2016 %74 eta 2019an %74,2).

3. Grafikoa. Web orria duten establezimenduek, web orriari emandako hizkuntza tratamendua 2019 (%)



7.Taula: Web orria duten establezimenduak, web orriaren hizkuntza tratamenduaren arabera - 2019 eta 2016

	2019		2016	
	Kop.	%	Kop.	%
Euskaraz eta gaztelaniaz	87	6,0	75	6,3
Euskaraz eta gaztelaniaz edo/eta beste hizkuntza batean	33	2,3	30	2,5
Gaztelaniaz bakarrik	1.071	74,2	889	74,0
Bestelako hizkuntzatan (gaztelania eta ingelesa, gaztelania eta frantsesa...)	121	8,4	142	11,8
Zehaztu gabe	131	9,1	65	5,4
Guztira	1.443	100,0	1.201	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

4.3. Euskararen erabilera sare sozialetan

Bilboko merkataritza establezimenduek gehien erabiltzen duten sare soziala Facebook da: %39 dira sare honetan kontua dutenak. Ehuneko hau, 2016an jasotakoaren antzekoa da, orduan %37 ziren eta. Ondoren, Instagram da gehien erabiltzen den sare soziala: Bilboko establezimenduen ia %29k diote sare honetan kontua dutela. 2016ko datuekin alderatuta, Instagram da gehien zabaldu den sare soziala (2016an %13 ziren sare honetan kontua zutenak). Azkenik, Twitterren kontua dutenak %10,4 dira, 2016an jasotakoaren antzeko proportzioa (orduan %11 ziren)

Sare sozial horietan kontuak dituzten establezimenduen artean, euskara erabiltzen dutela adierazi dutenak %10-%13aren artean kokatzen dira. Oro har esan daiteke, euskararen erabilera sare sozialetan gutxi aldatu dela 2016tik hona: Facebooken kontua dutenen artean euskara erabiltzen dutenak ia %10 dira (2016an %12,8 ziren); Instagrameko kontua dutenen artean %10,4 (2016an %10,3 ziren); eta Twitterreko erabiltzaileen artean %12,7 (2016an %12,1 ziren).

8.Taula: Ondorengo sare sozialak dituzten establezimenduak eta horien artean euskara erabiltzen dutenak - 2019

Sare soziala		Kop	% dutenekiko	% guztiekiko (3.485)
Facebook	Facebook duten establezimenduak	1.360		39,0
	Establezimenduko Facebooken euskara erabiltzen dutenak	135	9,9	4,0
Twitter	Twitter duten establezimenduak	363		10,4
	Establezimenduko Twitterren euskara erabiltzen dutenak	46	12,7	1,4
Instagram	Instagram duten establezimenduak	1.008		28,9
	Establezimenduko Instagramen euskara erabiltzen dutenak	105	10,4	3,2

Iturria: Siadeco, 2019

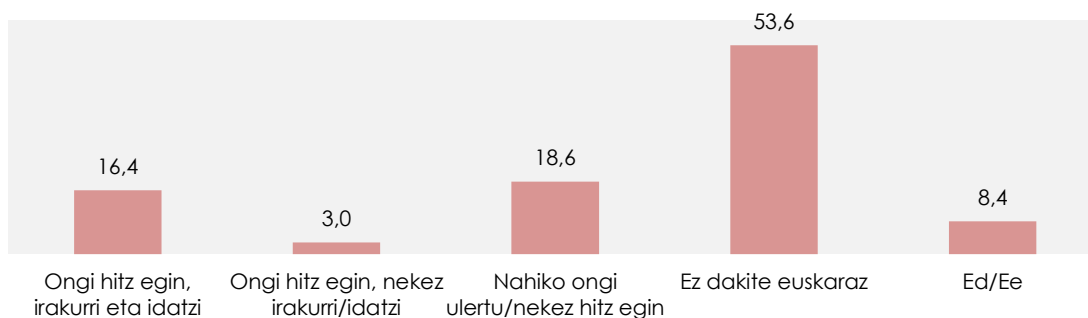
5. Jendaurreko langileen euskara gaitasuna

2019. urtean informazioa eman duten 3.485 establezimenduetan, ia 10.000 langile ari dira lanean jendaurrean, 2012. urteko landa lanean baino %11,8 langile gehiago (orduan ia 9.000 langile zenbatu ziren).

2019an erantzun duten establezimenduek emandako datuen arabera, %19,4 dira Bilbon euskaraz ongi hitz egiteko gai diren jendaurreko langileak, guztira 1.930. Horietatik gehien gehienak euskaldun alfabetatuak direlarik. Ehuneko hau, Bilboko biztanleen artean euskaldunek osatzen duten ehunekoa baino ia 10 puntu txikiagoa da: 2016an euskaldunen ehunekoa Bilbon %28,98koa zen¹.

Euskara nahikoa ulertu baina nekez hitz egiteko gai diren langileak %18,6 dira (1.845 langile), 2016an baino 2 puntu gehiago (orduan %16,7koa zen). Euskaraz ez dakiten langileak erdia pasatxo dira (%53,6, 5.333 langile).

4. Grafikoa. Jendaurrean lan egiten duten langileen euskararen ezagupen maila 2019 (%)



Iturria: Siadeco, 2019.

2016ko datuekin alderatuta, langile euskaldunen ehunekoa ia ez da aldatu: orduan %18,6koa zen eta 2019an %19,4koa.

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

9.Taula: Jendaurrean lan egiten duten langileak euskararen ezagutza mailari jarraiki, 2019 eta 2016

	2019		2016	
	Kop.	%	Kop.	%
Ongi hitz egin, irakurri eta idatzi	1.632	16,4	1.479	16,6
Ongi hitz egin, nekez irakurri/idatzi	298	3,0	182	2,0
Nahiko ongi ulertu/nekez hitz egin	1.845	18,6	1.484	16,7
Ez dakite euskaraz	5.333	53,6	4.455	50,1
Ed/Ee	833	8,4	1.287	14,5
Guztira	9.941	100,0	8.887	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

Jendaurreko langileen euskararen ezagutza maila establezimenduen jarduera adarrari jarraiki aztertuz gero, proportzionalki jendaurreko langile euskaldun gehiago dituzten jarduera adarrak honako hauek dira: kultur eta aisialdirako artikuluen establezimenduak (%26,7) eta bestelako artikuluetan espezializatutako establezimenduak (%22,5).

Aldiz, jendaurreko langile euskaldunen proportzio txikienak, ondorengo jarduera adarretan aurkitzen ditugu: artikuluen konponketa establezimenduetan (%11,4) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenetan (%13,3).

10.Taula: Jendaurrean lan egiten duten langileak euskararen ezagutza mailari jarraiki, establezimenduaren jarduera adarraren arabera– 2019

		Ongi hitz egin, irakurri eta idatzi	Ongi hitz egin, nekez irakurri/ idatzi	Nahiko ongi ulertu/ nekez hitz egin	Ez dakite euskaraz	Ed/Ee	Guztira
Especializatu gabeko establezimenduak	Kop	221	26	168	697	246	1.358
	%	16,3	1,9	12,4	51,3	18,1	100,0
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Kop	253	55	306	1.086	42	1.742
	%	14,5	3,2	17,6	62,3	2,4	100,0
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	Kop	23	19	73	158	42	315
	%	7,3	6,0	23,2	50,2	13,3	100,0
Etixerako artikuluak (altzariak, etxerako tresnak...)	Kop	126	19	187	516	21	869
	%	14,5	2,2	21,5	59,4	2,4	100,0
Kultur eta aisialdirako artikuluak	Kop	132	9	81	209	96	527
	%	25,0	1,7	15,4	39,7	18,2	100,0
Bestelako artikuluak establezimendu espezializatueta (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	Kop	562	134	660	1.486	242	3.084
	%	18,2	4,3	21,4	48,2	7,8	100,0
Ibilgailu eta ordezeko piezen salmenta	Kop	12	1	3	47	3	66
	%	18,2	1,5	4,5	71,2	4,5	100,0
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	Kop	18	2	34	118	2	174
	%	10,3	1,1	19,5	67,8	1,1	100,0
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, tindategiak, bidai agentziak...)	Kop	285	33	333	1.016	139	1.806
	%	15,8	1,8	18,4	56,3	7,7	100,0
Guztira	Kop	1.632	298	1.845	5.333	833	9.941
	%	16,4	3,0	18,6	53,6	8,4	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

Establezimendua kokatuta dagoen eremuari begiratuta, langile euskaldunen ehuneko altuenak ondoko auzoetan kokatutako establezimenduetan aurkitzen dira: Zazpi Kaleetan (%24,3), Deustu-Arangoitin (%22,7) eta Erdigunean (%21,3).

Aldiz, jendaurreko langileen artean euskararen ezagutza mailarik baxuena, ondoko eremuetako establezimenduetan aurkitu da: Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskalen (%12,8) eta Ametzola-Iralabarrin (%9,9).

11.Taula: Elkarizketatutako establezimenduak, eremuaren arabera, jendaurreko langileen euskararen ezagutza mailari jarraiki – 2019

		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	673	199	736	2.026	460	4.094
	%	16,4	4,9	18,0	49,5	11,2	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	31	0	34	152	25	242
	%	12,8	0,0	14,0	62,8	10,3	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	83	5	54	301	36	479
	%	17,3	1,0	11,3	62,8	7,5	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop	115	39	273	540	39	1.006
	%	11,4	3,9	27,1	53,7	3,9	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	273	13	290	575	27	1.178
	%	23,2	1,1	24,6	48,8	2,3	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	73	5	101	159	46	384
	%	19,0	1,3	26,3	41,4	12,0	100,0
Uribarri	Kop	85	3	57	366	26	537
	%	15,8	0,6	10,6	68,2	4,8	100,0
Ametzola, Iralabari	Kop	52	11	105	415	53	636
	%	8,2	1,7	16,5	65,3	8,3	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	74	5	86	313	35	513
	%	14,4	1,0	16,8	61,0	6,8	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	145	18	99	376	81	719
	%	20,2	2,5	13,8	52,3	11,3	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	28	0	10	110	5	153
	%	18,3	0,0	6,5	71,9	3,3	100,0
Guztira	Kop	1.632	298	1.845	5.333	833	9.941
	%	16,4	3,0	18,6	53,6	8,4	100,0

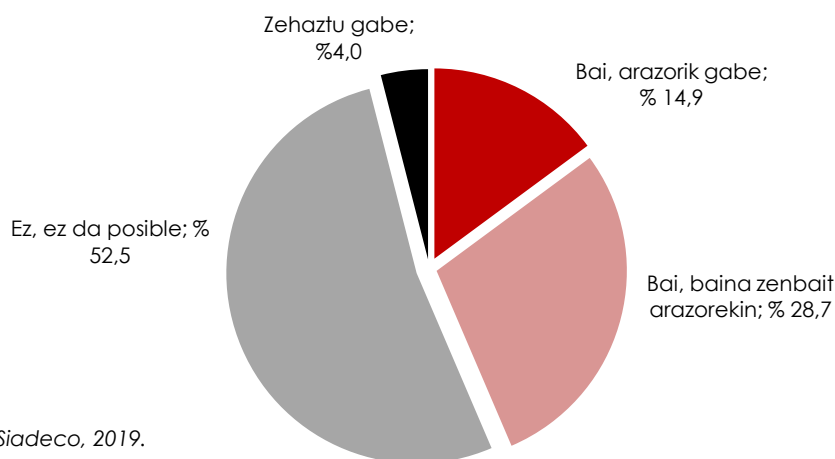
Iturria: Siadeco, 2019

6. Bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna

Erantzun duten establezimenduen arabera, bezeroei arreta euskaraz arazorik gabe emateko gai direnen ehunekoak portzentajea ia %15ekoa da. Kopuru absolutuetara ekarrita, elkarriketatutako 518 establezimendu dira bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gai direla erantzun dutenak.

Establezimenduen %28,7an (1.000 establezimendutan), bezeroei arreta euskaraz egin dakieke, 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 2019 (%)



2016ko datuekin alderatuta, behera egin du apur bat, arreta euskaraz arazorik gabe egiteko gaitasuna dutela dioten establezimenduen ehunekoak (1,4 puntu), eta aldiz, gora egin du zerbait arazorekin bada ere, arreta euskaraz egin dezaketen establezimenduen ehunekoak (3,5 puntu).

12.Taula: Bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna, 2019 eta 2016

	2019		2016	
	Kop.	%	Kop.	%
Bai, arazorik gabe	518	14,9	499	16,3
Bai, baina zenbait arazorekin	1.000	28,7	769	25,2
Ez, ez da posible	1.828	52,5	1.693	55,4
Zehaztu gabe	139	4,0	95	3,1
Guztira	3.485	100,0	3.056	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

Bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko moduan dauden establezimenduen proportziorik altuenak kultur eta aisialdiko artikulua saltzen dituzten establezimenduetan (ia %21); ibilgailu eta ordezeko piezak saltzen dituzten establezimenduetan² (ia %18); eta bestelako artikulua saltzen dituzten establezimendu espezializatuetan (ia %16) aurkitzen dira.

Aldiz, arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko gai diren establezimenduen proportziorik baxuenak ondoko jarduera adarretako establezimenduetan aurkitzen dira: artikuluen konponketak egiten dituztenetan (%8,7) eta informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenetan (%9,7) saltzen dituztenetan.

Zenbait arazorekin bada ere, euskaraz arreta egiteko moduan dauden establezimenduen ehunekorik altuenak, espezializatu gabeko establezimenduetan (%35,6); informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak saltzen dituztenetan (%32,3); eta bestelako artikulua saltzen dituzten establezimendu espezializatuetan (%32,3) aurkitzen dira.

13.Taula: Elkarizketatutako establezimenduak jarduera adararren arabera, bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna duten jarraiki – 2019

		Bai, arazorik gabe	Bai, baina zenbait arazorekin	Ez, ez da posible	Zehaztu gabe	Guztira
Especializatu gabeko establezimenduak	Kop	13	32	37	8	90
	%	14,4	35,6	41,1	8,9	100,0
Elikagai produktuak, edariak eta tabakoa	Kop	103	210	444	24	781
	%	13,2	26,9	56,9	3,1	100,0
Informazioaren teknologiarako eta komunikaziorako ekipoak	Kop	9	30	52	2	93
	%	9,7	32,3	55,9	2,2	100,0
Etxerako artikulua (altzariak, etxerako tresnak...)	Kop	54	87	229	20	390
	%	13,8	22,3	58,7	5,1	100,0
Kultur eta aisialdirako artikulua	Kop	38	54	84	6	182
	%	20,9	29,7	46,2	3,3	100,0
Bestelako artikulua establezimendu espezializatuetan (jantzi eta oinetakoak, botika eta kosmetika, ...)	Kop	186	377	553	51	1.167
	%	15,9	32,3	47,4	4,4	100,0
Ibilgailu eta ordezeko piezen salmenta	Kop	5	5	18	0	28
	%	17,9	17,9	64,3	0,0	100,0
Artikuluen konponketa (IKT ekipoak, gailu elektriko eta elektronikoak, oinetakoak...)	Kop	9	19	74	2	104
	%	8,7	18,3	71,2	1,9	100,0
Bestelako zerbitzuak (ile-apaindegiak, findategiak, bidai agentziak...)	Kop	101	186	337	26	650
	%	15,5	28,6	51,8	4,0	100,0
Guztira	Kop	518	1.000	1.828	139	3.485
	%	14,9	28,7	52,5	4,0	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

² Kasu honetan, kontuan izan behar da jarduera-adar honetan dagoen establezimendu kopuru orokorra oso txikia dela beste jarduera adarretan daudenekin alderatuta (28 establezimendu besterik ez dira).

Eremuaren arabera, euskaraz arazorik gabe artatzeko gai direla dioten establezimenduen ehunekorik altuenak San Inazio-Ibarrekolandan (%21); Zazpi Kaleetan (%17,4); Erdigunean (%16,2); eta Deustu-Arangoitin (%16,1) aurkitzen dira.

Aitzitik, arreta euskaraz arazorik gabe emateko ehuneko txikienak Ametzola-Iralabarriko (%9,9) eta Errekaldeberri-Larraskitu-Masustegi-Peñaskaleko (%7,8) establezimenduen artean daude.

Zenbait arazorekin bada ere, euskaraz arreta egiteko moduan dauden establezimenduen ehuneko adierazgarrienak berriz, ondoko eremuetako establezimenduetan aurkitzen dira: Atxuri-Solokoetxe-Iturralde-Begoñan (%44,6); Zazpi Kaleetan (%33); Deustu-Arangoitin (%30,4); eta Erdigunean (%30,4).

14. Taula: Elkarrizketatutako establezimenduak, eremuaren arabera, bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasuna duten jarraiki – 2019

		Bai, arazorik gabe	Bai, baina zenbait arazorekin	Ez, ez da posible	Zehaztu gabe	Guztira
Zentroa: Abando-Indautxu	Kop	192	360	556	75	1.183
	%	16,2	30,4	47,0	6,3	100,0
Errekaldeberri, Larraskitu, Masustegi, Peñascal	Kop	8	24	60	11	103
	%	7,8	23,3	58,3	10,7	100,0
San Frantzisko, Bilbo Zaharra, Zabala, San Adrian, Abusu, Miribilla	Kop	28	44	128	1	201
	%	13,9	21,9	63,7	0,5	100,0
Santutxu, Otxarkoaga, Txurdinaga, Bolueta	Kop	64	124	246	10	444
	%	14,4	27,9	55,4	2,3	100,0
Alde Zaharra, Zazpi Kaleak	Kop	89	169	245	8	511
	%	17,4	33,1	47,9	1,6	100,0
Atxuri, Solokoetxe, Iturralde, Begoña	Kop	16	54	50	1	121
	%	13,2	44,6	41,3	0,8	100,0
Uribarri	Kop	24	36	119	12	191
	%	12,6	18,8	62,3	6,3	100,0
Ametzola, Iralabarri	Kop	23	56	146	7	232
	%	9,9	24,1	62,9	3,0	100,0
Basurtu, Zorrotza, Olabeaga	Kop	23	53	122	5	203
	%	11,3	26,1	60,1	2,5	100,0
Deustu, Arangoiti	Kop	37	70	115	8	230
	%	16,1	30,4	50,0	3,5	100,0
San Inazio, Ibarrekolanda	Kop	14	10	41	1	66
	%	21,2	15,2	62,1	1,5	100,0
Guztira	Kop	518	1.000	1.828	139	3.485
	%	14,9	28,7	52,5	4,0	100,0

Iturria: Siadeco, 2019

7. Ondorioak

1. Biribilkoren 2019ko datu-base eguneratua osatzen duten merkataritza establezimenduen unibertsoari dagokionez:

- 2019ko iraila eta urrian zehar Bilbo osoan burututako landa-lanean, 3.485 establezimendu izan dira prestatuko galdesortari aurrez aurre erantzun eta Biribilko egitasmorako informazioa eman dutenak.
- Elkarrizketatutako establezimenduen multzorik adierazgarriena (%33,5) janaria ez diren bestelako artikulu espezializatuak saltzen dituztenek osatzen dute (jantziak, oinetakoak, botikak, kosmetika, loreak-landareak...). Ondoren, elikagaiak eta edariak saltzen dituzten establezimenduak nabarmentzen dira (%25), elikagaietan espezializatutakoak izan nahiz espezializatorik gabeko autozerbitzu eta supermerkatuak izan. Hirugarren multzorik adierazgarriena, zerbitzu pertsonalak saltzen dituzten establezimenduek (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaiak agentziak...) osatzen dute (%18,7) (ile-apaindegiak, tindategiak, estetika zentroak, bidaiak agentziak...) eta laugarrena, etxerako artikuluak (altzariak, etxerako tresnak...) saltzen dituztenak (%11,2). Gainerako jarduera adar desberdinetan, %5 edo horren azpitik dauden ehunekoak aurkitzen dira.
- Auzo edo eremu geografikoari dagokionez, elkarrizketatutako establezimenduen multzorik handiena (%33,9) Bilboko Erdigunean dago (Abando-Indautxuko eremuan). Establezimendu gehien biltzen duen hurrengo auzoa, Zazpi Kaleak dira, bertan kokatzen direlarik elkarrizketatutako establezimenduen %14,7. Ondoren, Santutxu-Otxarkoaga-Txurdinaga-Boluetako eremua dator (establezimenduen %12,7). Gainerako eremuetako bakoitzean kokatutako establezimenduen ehunekoa, %8aren azpitik dago.

2. Establezimenduan euskararen presentzia sustatzeko adierazitako interesari buruz:

- Establezimenduen %43,6k euskara sustatzeko interesa dutela adierazi dute: %18,2k interes handia agertu dute, eta %26,7k nahikoa.
- 2016ko datuekin alderatuta, 1,3 puntutan igo da euren establezimenduan euskara sustatzeko interesa (asko edo nahikoa) dutela esan duten establezimenduen ehunekoa.

3. Euskarak establezimenduen errotulu nagusian duen presentziari dagokionez:

- Kanpoko errotulu nagusian euskarari gutxienezko presentzia ematen dioten establezimenduen %14 dira (euskara hutsean edo erdararekin batera): guztira 485 establezimendu.
- 2016. urteko datuekin alderatuta, behera egin du kanpoko errotulu nagusietan euskarak duen presentzia (ehunekoa 4,3 puntutan jaitsi da).

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

- Establezimenduen %41,4k web orria dutela esan dute (2016an %39,3 ziren). Horien artean, euren webgunean euskarari sarbidea eman diotenak %8,3 dira (105 establezimendu).
- 2016ko datuekin alderatuta, jaitsi egin da zertxobait webgunean euskarari sarbidea eman dioten establezimenduen ehunekoa (0,5 puntu hain zuzen ere)
- Bilboko merkataritza establezimenduek gehien erabiltzen duten sare soziala Facebook da: %39 dira sare honetan kontua dutenak (2016an %37,2 ziren). Instagrameko kontua dutenak ia %29 dira (2016an %13 ziren) eta Twitterreko dutenak %10,4 (2016an %11 ziren)
- Euskararen erabilera sare sozialetan gutxi aldatu da 2016tik hona: orduan bezala, sare sozial horietan kontuak dituzten establezimenduen %10-%13aren artean dira euskara erabiltzen dutenak. Facebookeko kontua dutenen artean euskara erabiltzen dutenak ia %10 dira; Instagrameko kontua dutenen artean %10,4; eta Twitterreko erabiltzaileen artean %12,7.

5. Merkataritza sektoreko langileen euskara gaitasunari dagokionean:

- Elkarrizketatutako establezimenduetan ia 10.000 langile ari dira lanean jendaurrean eta horien artean euskaldunen ehunekoa %19,4koa da (1.930 dira euskaraz ondo hitz egiteko gai direnak, horietatik %85 euskaldun alfabetatuak direlarik). 2016ko datuekin alderatuta, langile euskaldunen ehunekoa apenas aldatu da, orduan %18,6koa zelako.
- Ehuneko hau, Bilboko biztanleen artean euskaldunek osatzen duten proportzioaren azpitik dago: 2016an, Bilboko euskaldunen proportzioa %28,9koa³ (10 punturen aldea)
- Euskara nahikoa ulertu baina nekez hitz egiteko gai diren langileak %18,6 dira (1.845 langile), 2016an baino 2 puntu gehiago (orduan %16,7koa zen). Euskaraz ez dakiten langileak erdia pasatxo dira (%53,6).

6. Establezimenduetan bezeroari arreta euskaraz egiteko gaitasunari dagokionez:

- Establezimenduen ia %15 dira, bezeroari arreta euskaraz arazorik gabe emateko gaitasuna dutela adierazi dutenak: 518 establezimendu hain zuzen ere.
- Bestalde, bezeroari arreta euskaraz baina zailtasunekin eskain diezaioketela esan duten establezimenduak %28,7 dira (1.000 establezimendu).
- 2016ko datuekiko, arreta euskaraz arazorik gabe egiteko gaitasuna dutela dioten establezimenduen ehunekoak behera egin du apur bat (1,4 puntu); eta aldiz, gora egin du arazorekin bada ere, arreta euskaraz egin dezaketen establezimenduen ehunekoak (3,5 puntu).

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