



**Biribilko**  
Bilbo Komertziala

# Bilboko merkataritza eskariaren azterketa soziolinguistikoa

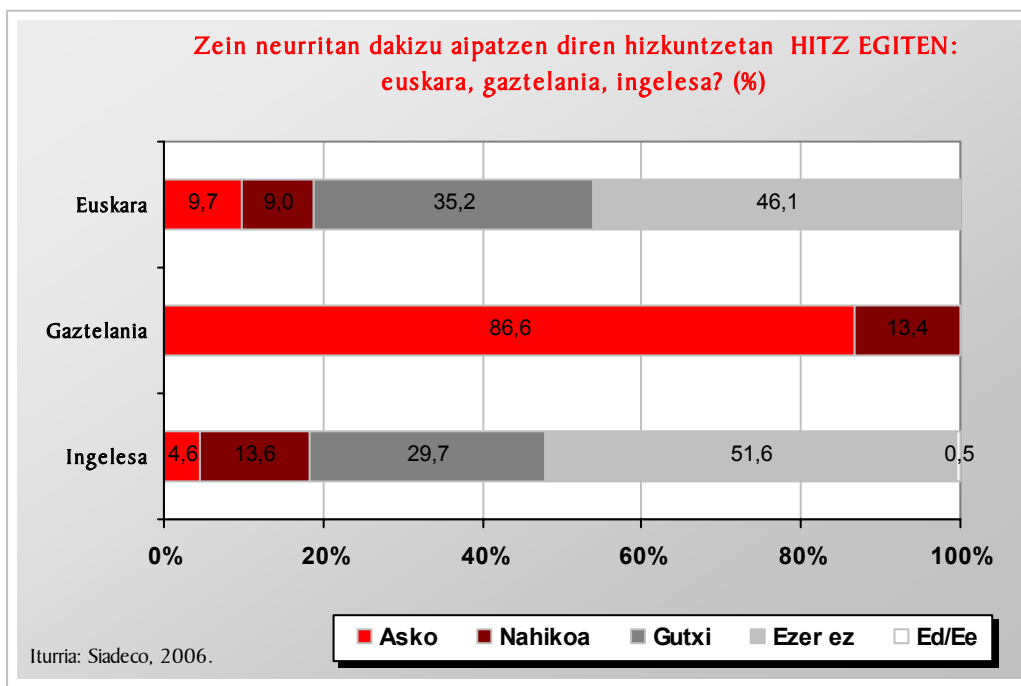
## I.- HIZKUNTZA GAITASUNA

Hizkuntza gaitasuna edo ezagutza maila neurtzerakoan, hizkuntza trebezia desberdinak hartu dira kontuan, hau da: ulermena, mintzamina, irakurmena eta idazmena.

### Hizkuntzak mintzatzeko gaitasuna

Bilboko 16 urtetik gorako herritarren artean euskaldunen ehunekoa ia %16koa da. Euskaraz asko hitz egiten dakiela dioten herritarren portzentajea ia %10ekoa da.

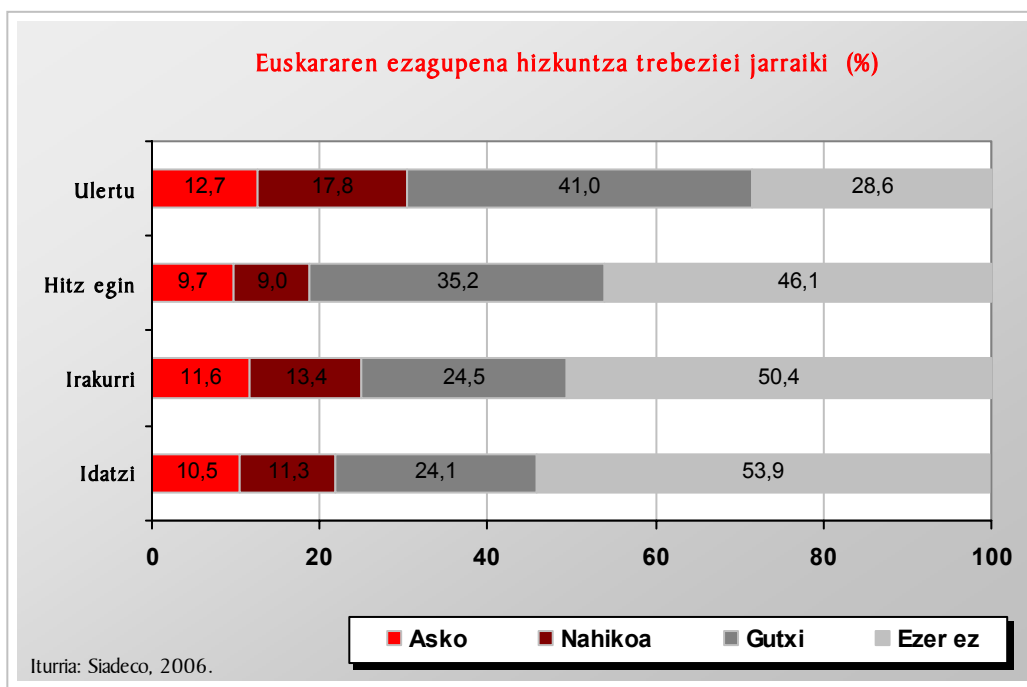
Esan daiteke herritar guztiak direla gaztelaniaz ondo hitz egiteko gai (asko edota nahikoa hitz egiten dakitenak alegia). Bilboko biztanleen ia %5ek adierazi dute ingelesez asko hitz egiten dakitela.



## Hizkuntza trebeziak

Euskara asko eta nahiko ulertzen dutenen ehunekoa %30ekoa da, asko eta nahikoz irakurtzen dakitenena %25ekoa eta %22koa euskaraz asko eta nahikoa idazten dakitenena.

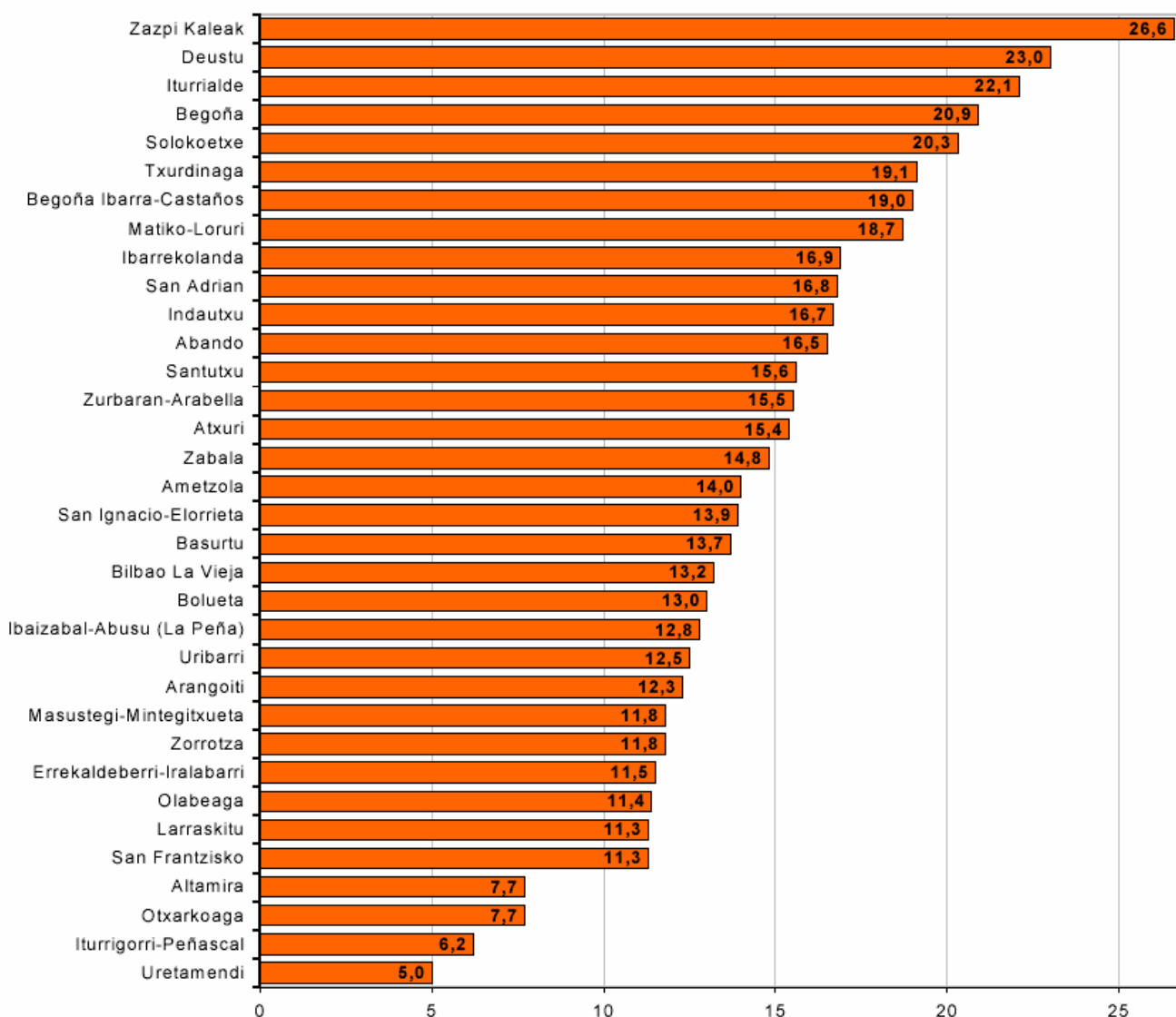
Argi geratzen da, euskarari dagokionez, ulermena dela Bilboko herritarren artean hizkuntza trebeziarik garatuena; haren ondotik, irakurmena eta idazmena datoz, eta azkenik, mintzamena.



## Biztanleria euskalduna auzoaren arabera

Bilboko euskaldunen ehunekorik adierazgarriena Zazpi Kaleetan aurkitzen da, bertan bizi diren herritarren artean euskaldunak ia %27 direlarik. Auzokide euskaldunen ehunekoak %20aren gainetik dituzten beste auzoak honako hauek dira: Deustu, Iturrialde, Begoña eta Solokoetxe.

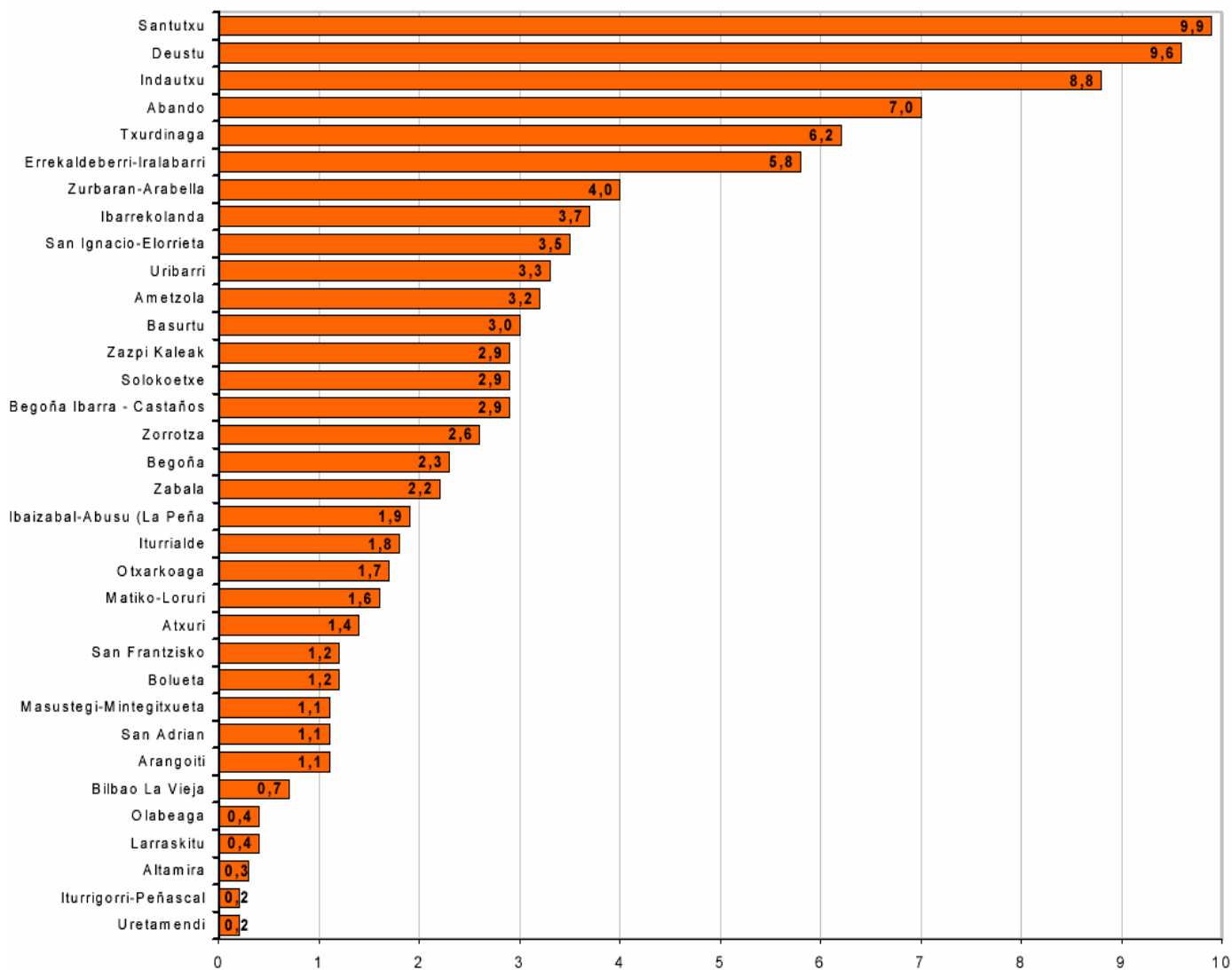
### Bilboko auzoen rankinga, euskaldunen ehunekoaren arabera (%)



Iturria: Siadeco, 2003.

Bestalde, Bilbon bizi diren herritar euskaldunen %28,3 Santutxun, Deustun edo Indautxun biltzen dira.

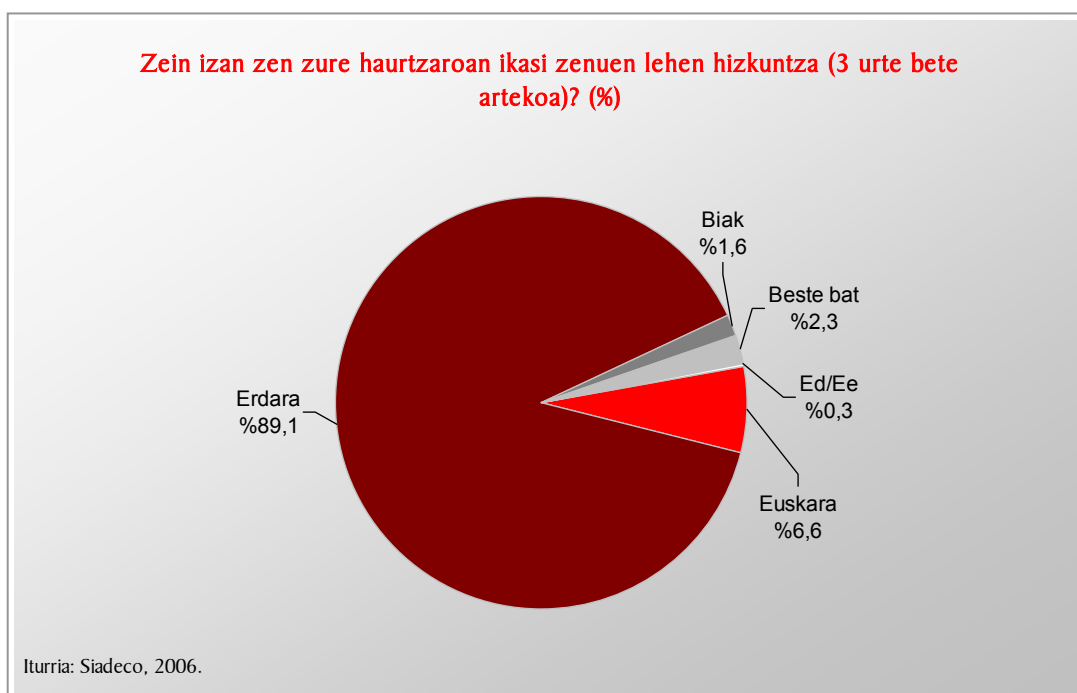
### Bilboko auzoen rankinga euskaldungo osoarekiko ordezkatzan duen ehunekoak



Iturria: Siadeco, 2003.

## Ama hizkuntza

Bilboko herritarren ia %8k izan dute euskara euren ama hizkuntza (3 urte egin arte ikasi zuten lehenengoa): ia %7k hori izan zen jaso zuten hizkuntza bakarra eta ia %2k euskara eta gaztelania, biak batera ikasi zituzten.

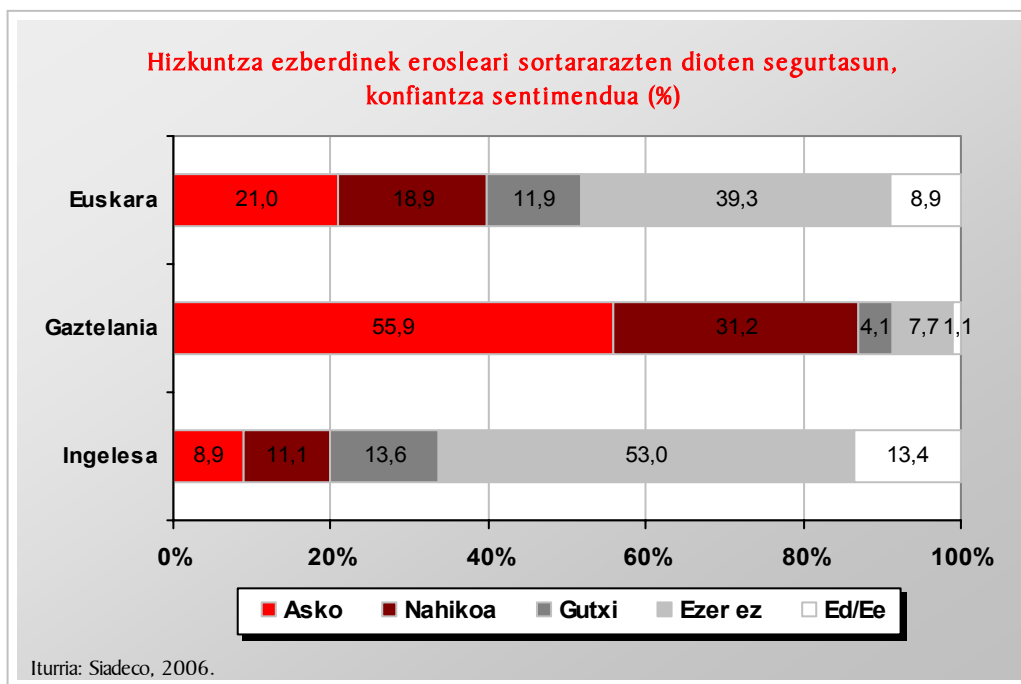


## 2.- HIZKUNTZEKIKO JARRERAK

Hizkuntzarekiko jarrerei dagokienean, hizkuntza desberdinek, ikuspegi komertzial batetik bezeroen artean duten irudia aztertu da.

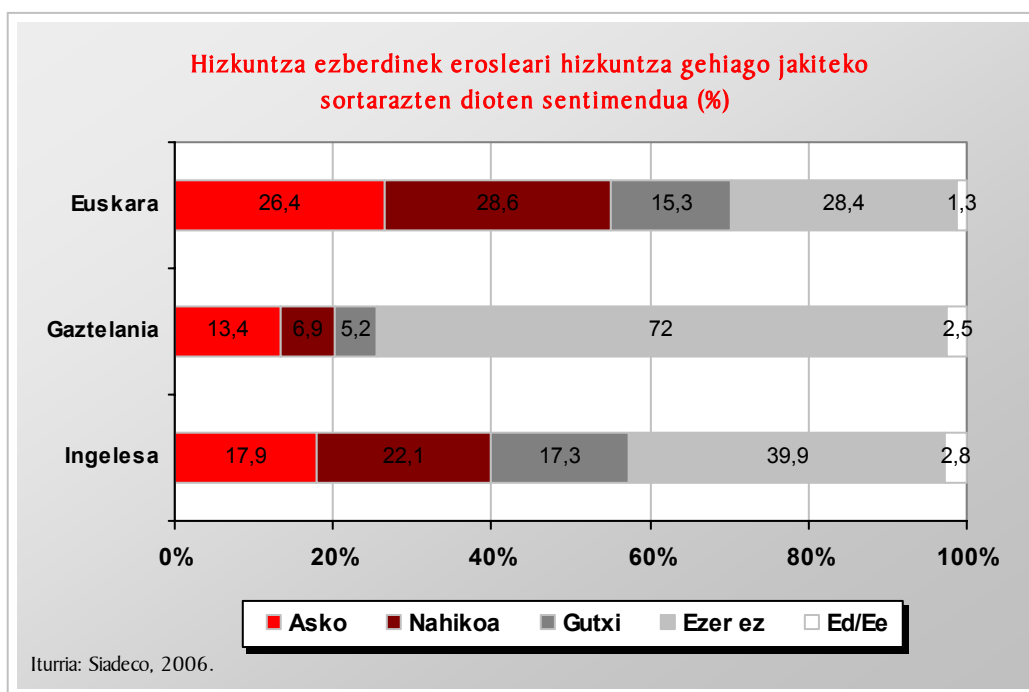
### Merkataritzan hizkuntza desberdinek eragindako segurtasun-konfiantza sentimendua

Herritarren %40ari merkataritzan euskara ikusi eta entzuteak konfiantza-segurtasun sentimendu handia (%21) edo nahikoa (%19) eragiten dio. Gaztelaniaren kasuan, ehuneko hau %87ra iristen da, eta ingelesaren kasuan aldiz, %20ean kokatzen da.



## Hizkuntzak ikasteko gogoen sentimendua

Merkataritza establezimenduetan hizkuntza jakin bat ikusi eta entzuteak, hizkuntza horrekiko interesa pizten lagun dezake, batik bat hizkuntza hori ezagutu ez, edo erabiltzeko aukera gutxi dutenengan. Honela, Bilboko kasuan, euskara da merkataritza establezimenduetan ikusi eta entzuterakoan, ikasteko gogo gehien sortarazten duen hizkuntza; euskara ikasteko gogo handia edo nahikoa pizten baitzaie galdekatutako herritarren %55i.

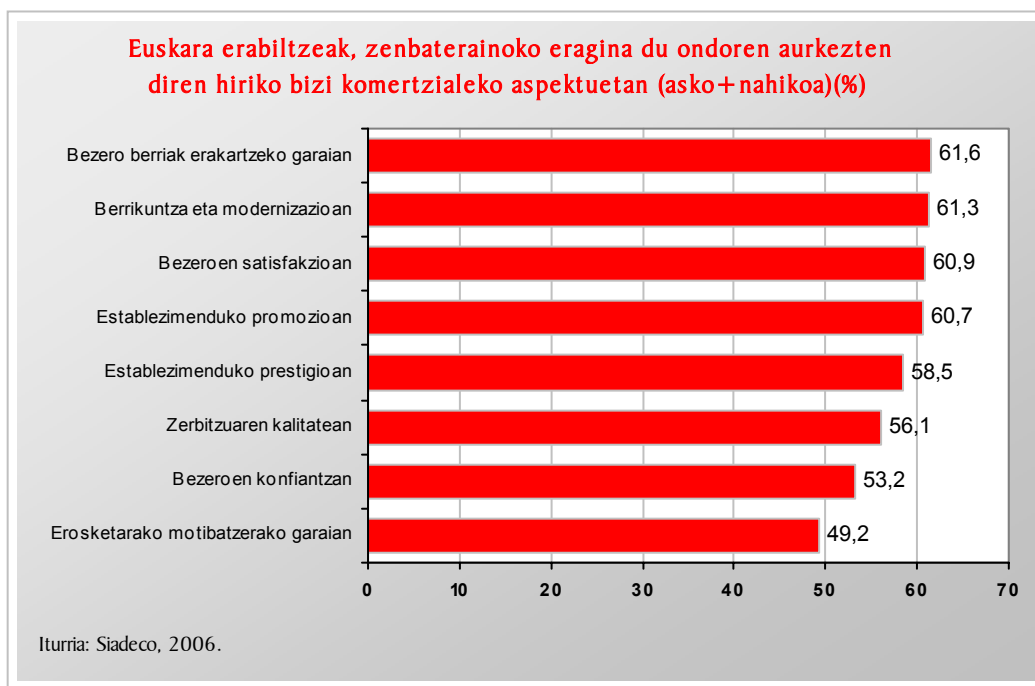




## Euskararen eragina merkataritza irudierekin loturiko alderdietan

Bilboko 10 herritarretatik 6rentzat euskara erabiltzeak garrantzia du establezimenduen modernizazioan, promozioan edota prestigioan, bezeria berria erakartzeko garaian edo bezeroen asebetetze mailan.

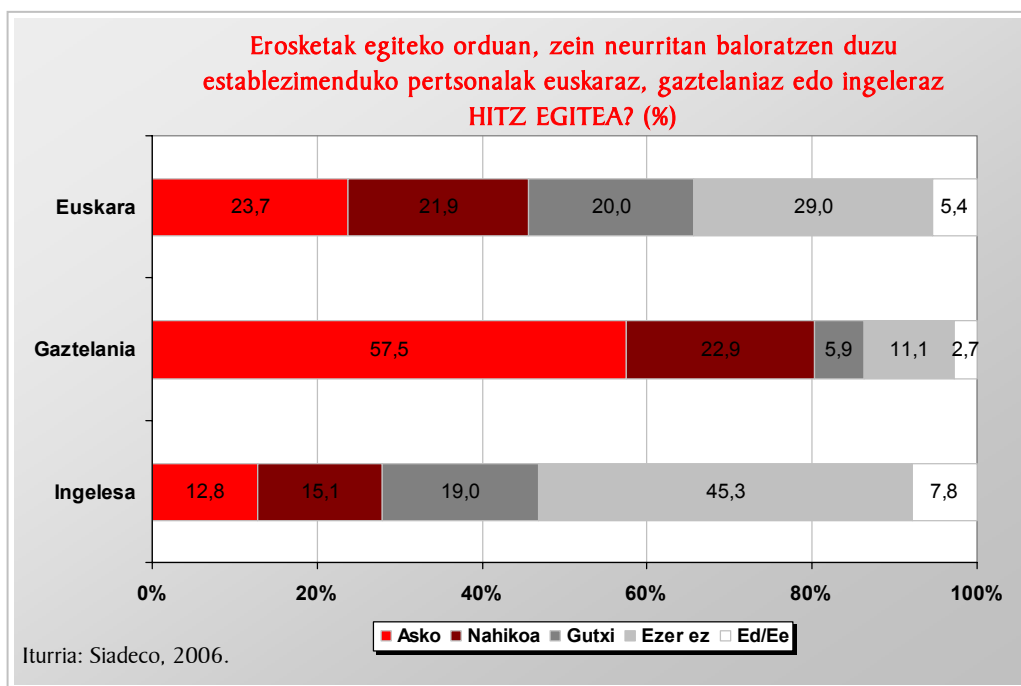
Gaztelaniaren erabilera, batez ere establezimenduaren promozioan duen eragina aipatzen dute herritarrek (4tik 3k) eta ondoren bezeroen asebetetze mailan eta prestigioan (10etik 7k). Ingelesaren erabilera modernizazioarekin eta promozioarekin lotzen dute herritarren erdiek.



## Enplegatutako pertsonalaren hizkuntza gaitasunaz egindako balorazioa

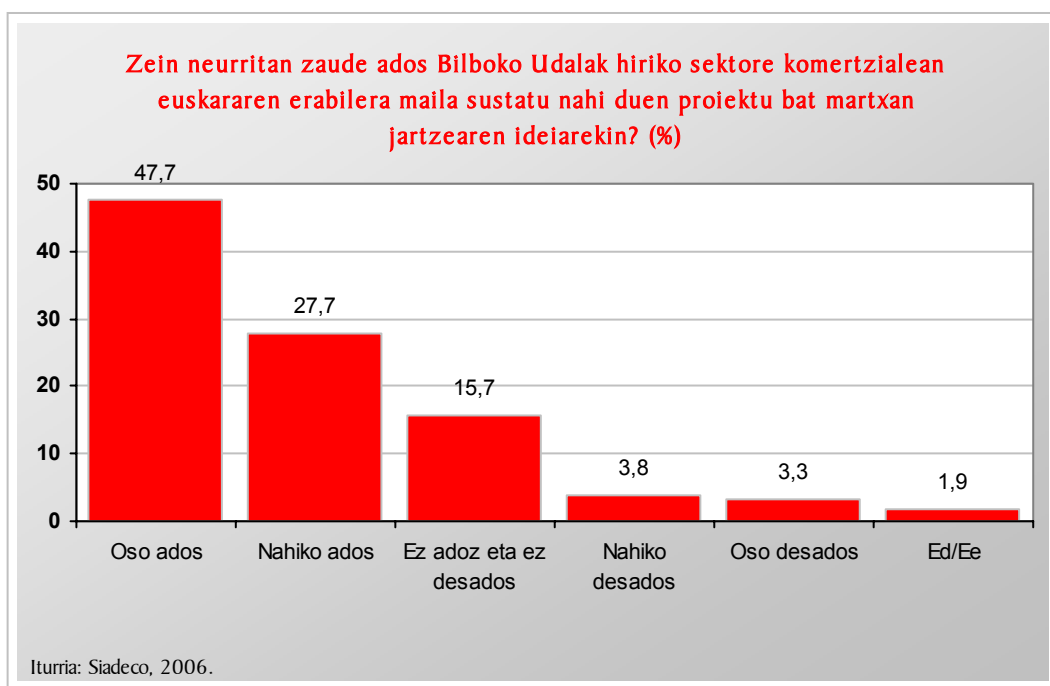
Herritarren ia erdiek garrantzia handia (%24) edo nahikoa (%22) ematen diote establezimenduetako pertsonalak euskaraz hitz egiten jakiteari. Nolabait ere datu honek, euskararen presentziaren aldeko jarrera adieraziko luke.

Merkataritza harremanetan komunikazioa egokia edo arrakastatsua izateak duen garrantzia erakusten du galdekatutako herritarren %80k, enplegatutako pertsonalak gaztelania jakiteaz egiten duten balorazio altua. Ingelesaren kasuan, %28ren inguruan kokatzen dira hala baloratzen dutenak.



## Merkataritzan euskara sustatzeko egitasmo batetaz egindako balorazioa

Galdekatutako herritarren ia %80 Bilboko Udalak hiriko merkataritza sektorean euskararen erabilera sustatzera zuzendutako proiektu bat garatzearen oso (%48) edo nahikoa (%28) alde agertzen dira.



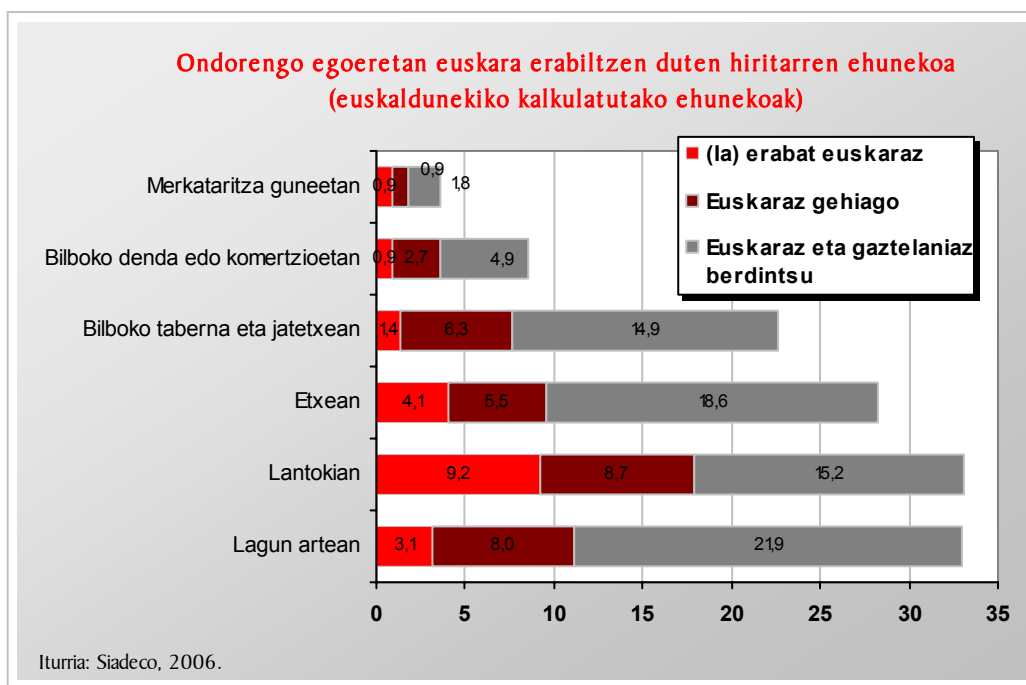
### 3.- HIZKUNTZA ERABILERA

Hizkuntza erabilera aztertzerakoan, harreman esparru nagusietan euskaldunek euskara zein neurritan erabiltzen duten eta oro har, hiritarrek hizkuntzen erabileraren inguruan dituzten pertzepzioak aztertu dira.

#### Euskararen ahozko erabilera hainbat harreman esparrutan

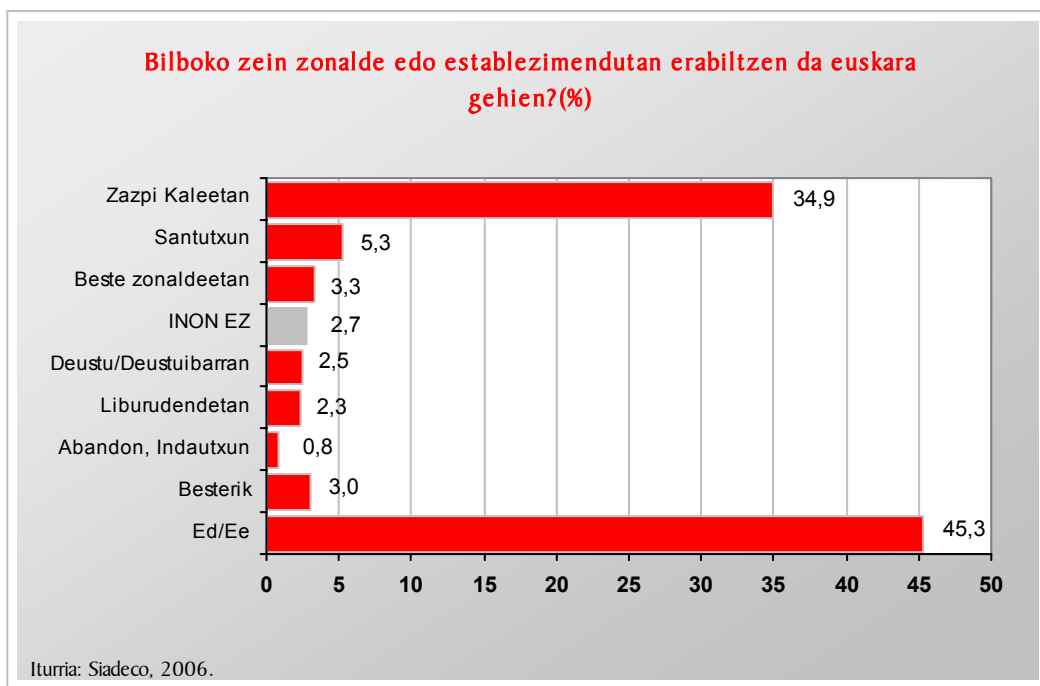
Bilboko euskaldunek euskara gehien erabiltzen duten harreman esparrua lantokia da (%18k euskara bakarrik ala gaztelania baino gehiago erabiltzen dute), euskararen erabilerak harreman esparru formal edota instituzionaletan, familia bezalako esparru natural edota informaletan baino garrantzi handiagoa duela erakutsiz.

Bilboko merkataritzan euskara gaztelania adina ala gehiago erabiltzen dutela dioten euskaldunak ia %9 dira.



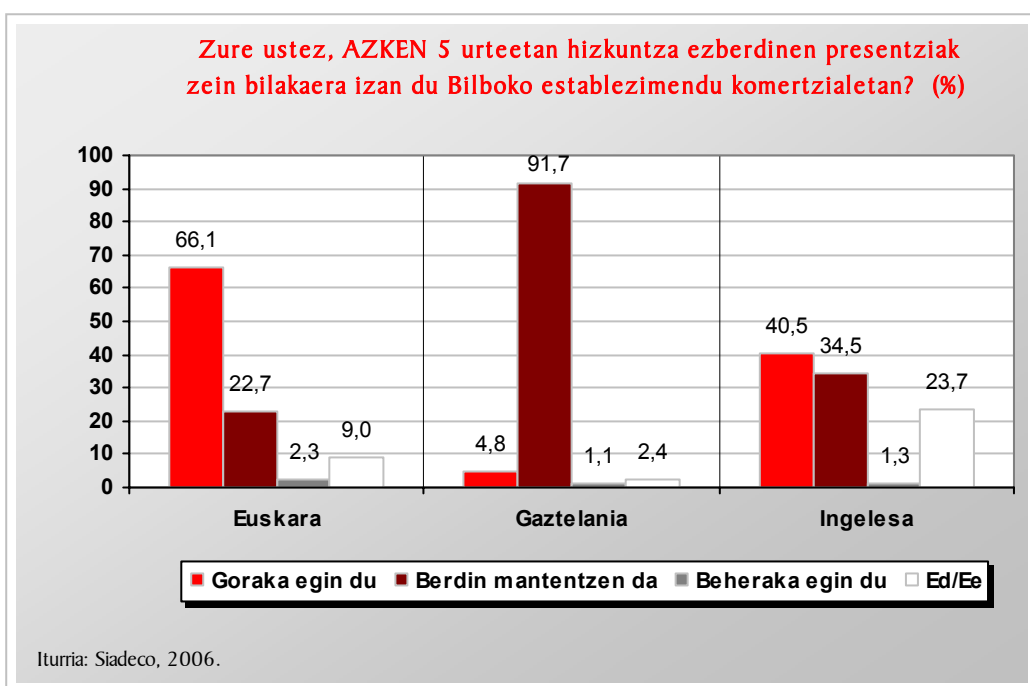
## Euskarak presentzia gehien duen merkataritza esparruaren identifikazioa

Bilboko herritarren ia erdiak ez dira gai, beraien ustez, euskara gehien zein testuinguru edo dendatan erabiltzen den zehazteko, hots, ez dute euskararen erabilera merkataritza establezimendu edo zonalde jakin batekin lotzen. Galdekatutako herritarren %35ek, aldiz, euskara gehien erabiltzen den zonaldea Zazpi Kaleetako delako adierazten dute.



## Hizkuntzek merkataritzan izan duten bilakaerari buruzko balorazioa

Bilboko komertzioetan azken urteetan euskararen presentziak gora egin duela dioten gizarte pertzepzioa oso zabaldua dago (%66). Ingelesaren kasuan ere, aipatzekoa da bere presentziak gora egin duela erantzuten dutenen portzentaje altua (%41).



## Hizkuntzek merkataritzan izango duten bilakaerari buruzko balorazioa

Aurreko urteetan euskararen erabilerak merkataritzan izandako bilakaerari buruzko pertzepzioa, areagotu egiten da etorkizunari begira: horrela, kontsultatutako herritarren %78k uste dute datozen bost urteetan euskararen erabilerak gora egingo duela Bilboko komertzioetan. Ingelesaren kasuan ere aurreikuspen nagusia da erabilerak gora egingo duela.

