

EUSKARAREN ERABILERA
EAEko TXIKIZKAKO MERKATARITZA
ESTABLEZIMENDUETAN

2003ko azaroa.

AURKIBIDEA

Aurkezpena eta fitxa teknikoa.....	1
1- Hizkuntza-gaitasuna.....	8
2- Euskararen erabilera ahozko komunikazioan.....	12
3- Euskararen erabilera idatzizko komunikazioan.....	20
4- Euskararen erabilera orokorra: ahozko eta idatzizko erabileraren tipologia.....	30
5- Euskararen erabilerari buruzko balorazioak.....	35
6- Euskararen erabilera normalizatzeko neurriak.....	39
Laburpena eta ondorioak.....	45

ERANSKINA: Taulak.

AURKEZPENA ETA FITXA TEKNIKOA

Azterketa honen helburua Euskal Autonomia Erkidegoko txikizkako merkataritza-establezimenduetan euskarari ematen zaion erabilera aztertzea da. Horretarako, estatistikaren ikuspuntutik ondorengo jarduera-adarrei dagokien lagin adierazgarria osatzen duten hainbat nagusi edota arduradunei eginiko inkestaren bidez lortutako datuak hartuko ditugu oinarri:

- Elikagaiak eta edariak.
- Ehungintza, jantziak eta oinetakoak.
- Etxetresna elektrikoak, irratia, telebista eta soinua.
- Liburuak, egunkariak eta papertegiak.

Txostena sei kapituluz osatuta dago:

1. Lehenik eta behin, EAEko txikizkako merkataritza-establezimenduak deskribatuko dira; bertako langileen hizkuntza-gaitasunaren arabera, hau da, euskaraz mintzatzen direnen proportzioaren arabera.
2. Bigarren kapituluan, euskarari ahozko komunikazioan oro har ematen zaion erabilera aztertuko da, baita langileek euren artean nahiz bezeroekin eta hornitzaileekin tratuan ematen dioten erabilera zehatza ere.
3. Jarraian, euskarak idatzizko komunikazioan duen erabilera aztertuko da, bai maila orokorrean eta bai zenbait esparru eta jarduera jakinetan ere: errotulazioan, liburuxka eta katalogoetan, faktura eta eskaera-orrietan, publizitatean eta web-orrietan.
4. Laugarren kapituluan, euskarak establezimenduetan duen erabilera orokorra deskribatuko da, ahozko eta idatzizko komunikazioei dagokien erabilera oinarri hartuz garaturiko tipologiaren bidez.
5. Bosgarren kapituluan, elkarrizketaturiko pertsonentzat beren establezimenduetan euskara erabiltzeak duen garrantziari, edo berekin dituen abantaila eta desabantaila buruzko iritziak aztertuko dira.
6. Azkenik, euskara normalizatzeko neurrien alde egin duen hainbat establezimenduk abian jarritako horiek deskribatuko dira. Bestalde, establezimenduek etorkizun hurbilean halako neurririk hartzeko aurreikuspenik ba ote duten edota neurri hauek hartzeko zein alor edo jardueratan leudekeen gertuen ere aztertuko da.

Emaitzak establezimendu-multzo osoa kontuan hartuz aztertuko dira, baita jarduera-motaren eta neurriaren (langile-kopurua) arabera definituriko kolektibo ezberdinen arabera ere. Honez gain, lurralde historikoaren eta gune soziolinguistikoaren arabera ere aztertuko dira.

Txostenean emaitzarik garrantzitsuenak bakarrik hartuko dira kontuan. Informazio xehatuagoa eskuratzeko, berriz, Taulen Gehigarrira jo daiteke.

FITXA TEKNIKOA

Aztertu beharreko unibertsoa.

Aztertu beharreko unibertsoa Euskal Estatistika Erakundearen (Eustat) Enpresa eta Establezimenduen Direktorioan ageri diren eta aipaturiko lau jardueradarrei dagozkien 16.340 txikizkako merkataritza-establezimenduk osatzen dute. Zehatzago esateko:

- 7.631 dira elikagai- eta edari-establezimenduak,
- 6.334 ehungintza-, jantzi- eta oinetako-establezimenduak,
- 978 etxetresna elektriko-, irradi-, telebista- eta soinu-establezimenduak,
- eta 1.397 liburu-, egunkari- eta papertegi-establezimenduak.

Establezimendu hauek txikizkako merkataritza-sektorea osatzen duten ia 30.000 establezimenduen erdiak dira. Sektor hau, gainera, hamar jardueradarrek baino gehiagok osatzen dute. Ekonomia-kontuak zirela eta, sektore honetako jardueradar guztiak aztertzerik ez zegoenez, kopuruaren ikuspuntutik garrantzirik handiena zuten biak hautatu ziren batetik (elikagaiak/edariak eta ehungintza/ jantziak/oinetakoak), eta gutxiago eta espezifikoagoak ziren beste bi, bestetik (etxetresna elektrikoak/ irratia/telebista/soinua eta liburuak/egunkariak/papertegia).

Azterketatik kanpo gelditutako establezimenduen artean honakoak dira aipatzekoak: altzari eta etxerako gaiei loturikoak, burdindegiak, drogeriak, farmaziak eta garbitasun eta edertasun gaiei dagozkienak, erlojutegiak eta bitxitegiak, jostailuei eta kiroletarako gaiei loturikoak.

Hortaz, azterturiko unibertsoak txikizkako establezimenduen erdiak baino zertxobait gehixeago hartzen ditu bere baitan, eta lortutako emaitzak lehen begiratuan ez dira sektore osora extrapolatzeko modukoak. Dena den, txostenean aurrera egin ahala ikusi ahal izango denez, aztertutako lau jardueradarretan lortu den homogeneotasun erlatiboaren eta aipaturiko jarduerak duten aski izate muturrekoaren eraginez (oro har euskararen erabilera urria), baliteke emaitza hauek txikizkako merkataritzaren sektore osora extrapolatu ahal izatea akats handiegirik egin gabe.

Aztertutako lagina.

Aztertu beharreko unibertsoa definitu ondoren, inkestatu beharreko establezimenduen lagina diseinatzeari ekin zitzaion, betiere, emaitzak jardueradarren, neurriaren, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren arabera adierazgarriak izan zitezten gogoan izanik.

- Irizpide honi jarraiki, inkesta-kopuruari zegokion ondorengo erabakia hartu zen:
- Jarduera adarraren arabera: 250 elikagai/edari establezimendu, 250 ehungintza/ jantzi/oinetako establezimendu, 150 etxetresna elektriko/irradi/telebista/soinu establezimendu eta 150 liburu/egunkari/papertegi establezimendu.

– Lurraldearen arabera: %40 Bizkaian, %40 Gipuzkoan eta %20 Araban.

Guztira 800 inkesta egin ziren; 320 Bizkaian, 320 Gipuzkoan eta 160 Araban. Modu honetan, jarduera-adarraren, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren arabera adierazgarritasun-maila nahikoa lortu zen.

Konpontzeko zegoen beste arazoa establezimenduen neurriaren arabera adierazgarritasunari zegokiona zen, ia hiru establezimendutik bitan (%64) pertsona bakarrak egiten baitu lan eta gehien-gehienetan (%88) batek edo bik. Hau ikusita, banaketa proportzionalki eginez gero, bi langile baino gehiagoko establezimendu gutxi izango zen laginean.

Arazoa konpontzeko, bi langile baino gehiago zuten establezimenduei lehenetasuna eman zitzaien langile bakarra zutenen aldean. Lurralde eta jarduera-adar bakoitzean lagina neurriaren arabera banatzeko ondorengo arau orokorra ezarri zen: %30 langile bakarreko establezimenduetan, %30 bi langilekoetan, %25 hiru eta bost bitartekoetan eta %15 bost baino gehiagokoetan, nahiz eta arau orokor hau jarduera-adar bakoitzaren ezaugarriei egokitu zitzaien.

Elkarrizketatu beharreko establezimenduak hautatzerakoan, lurralde eta jarduera-adar bakoitzean neurriaren eta gune soziolinguistikoaren arabera banatu ziren establezimenduak, eta hala definituriko geruza bakoitzetik atera zen lagina, ausazko aterakuntzan oinarrituriko salto sistematikoaren bidez.

Landa-lana.

Informazio-biltzea irailean egin zen, establezimenduan bertan bertako nagusi edo arduradunari eginiko elkarrizketa pertsonalaren bidez. Aldez aurretik, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak azterketari buruzko aurkezpen-gutuna igorri zien lagina osatzen zuten establezimendu guztiei.

Erabili den galdeketak Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak antzeko ezaugarriak dituen beste azterketa bat egiteko erabilitakoa du oinarri, hots, urte honen hasieran 100 langile baino gehiagoko EAEko enpresen azterketa egiteko erabilitakoa. Dena den, hemen erabilitakoari behar bezalako egokitzapenak egin zaizkio.

Jasotako erantzunaren tasa oso handia izan da; jatorrizko lagina osatzen zuten 800 establezimendutatik 631 elkarrizketatzea lortu baitzen, hau da, guztizkoaren %79. Dena den, gainerako establezimendurik gehienak, %16, existitzen ez direnez ezin izan ziren elkarrizketatu, itxirik baitziren. establezimenduen %4k bakarrik egin zioten uko inkesta erantzuteari eta gainerako %1 itxirik zeuden oporren edo obren eraginez.

Hortaz, galdeketa erantzuteari uko egin diotenen kopurua gutxienekoa izan da eta gaitzespen hori, gainera, oso homogenea izan da kolektibo guztietan. Hori dela eta, behin betiko lagina zinez ausazkoa izan dela esan daiteke.

Elkarrizketatu ahal izan ez ziren jatorrizko lagineko establezimenduak ezaugarri bereko beste hainbatek ordezkatu zituzten: jarduera berekoak, neurri berekoak eta udalerrri edo gune soziolinguistiko berekoak zirenek, alegia.

Emitzen erabilera.

Emitzak erabiltzerakoan, laginak jarduera-adarrari, neurriari eta lurraldeari zegozkion aldagaietan zuen asignazio ez proportzionala zuzendu da, horretarako egokia den neurria erabiliz. Hori dela eta, txostenean aztertutako emitzak bat datozen aldagai hauek unibertso horretan duten egiazko banaketarekin.

Emitzak gurutzaturiko tauletara eraman dira, ondorengo gurutzaketa-aldagaiak kontuan hartuz:

- Jarduera-adarra: aipaturiko lau jarduerak.
- Establezimenduaren neurria: langile 1 edo 2, 3-5 langile, 6-9 langile, eta 9 langile baino gehiago.
- Lurraldea: Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa.
- Gune soziolinguistikoa: 4. gunea (euskaldunak %80 baino gehiago), 3. gunea (%45etik %80 arte), 2. gunea (%20tik %45 arte) eta 1. gunea (euskaldunak %20 baino gutxiago).

Laginketa-erroreak.

Lagin oso honen emitzei dagokien laginketa-errorea $\pm 5\%$ da, eta %95 konfiantza-maila. Zenbaitetan, konfiantza-maila hau eskasagoa ere izan daiteke (%50ekoa). 0 eta 10 bitarteko eskalako batez bestekoari dagokionez, errorea $\pm 0,25$ da, baldin eta banaketa normala bada.

Laginaren banaketa jarduera-adarraren, neurriaren eta lurraldearen arabera proportzionalki egin izan balitz, errorea nabarmen txikiagoa izango zen, $\pm 3,5\%$ alegia; baina, horrek emitzen errorea gutxiengo diren kolektiboetan asko handitzea ekarriko zuen, bi langile baino gehiagoko establezimenduetan batik bat.

Jardueraren, neurriaren, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren arabera definituriko kolektibo ezberdinen emitzetarako, laginketa-errorea $\pm 6\%$ eta $\pm 12\%$ bitartekoa da portzentajeei dagokienez, eta $\pm 0,3$ eta $\pm 0,6$ bitartekoa batez bestekoei dagokienez.

Dena den, lagina diseinatzerakoan lurraldearen, jardueraren, neurriaren eta gune soziolinguistikoaren arabeko estratifikazioa egin dela kontuan hartuz, emitzen "egiazko" erroreek zertxobait txikiagoak behar dute; aipaturiko diseinua aplikatzerakoan geruza bakoitzaren aldagarritasun-maila asko murriztu baita.

Txostenaren lehen kapitulura igaro aurretik, elkarrizketaturiko establezimendu nagusien eta bertako kolektibo ezberdinen ezaugarri nagusiak deskribatuko dira jardueraren, neurriaren... arabera, baita elkarrizketaturiko pertsonen ezaugarriak ere. Deskribapen honek azterketako emitzen interpretazio hobe egiteko bidea emango du.

ESTABLEZIMENDUEN DESKRIBAPENA.

Datuak aztertu ondoren, eta datu hauek aztergai dugun egiazko unibertsoarekin bat etor daitezten, jarduera-adarrei loturiko banaketa egin dugu. Modu honetan, establezimendurik gehienak elikagai/edariei dagozkienak (%47) nahiz ehungintza/jantzi/oinetakoei (%39) dagozkienak dira; %9 bakarrik dira, berriz, liburu/egunkari/papertegi saltokiak eta %6 etxetresna elektriko/irradi/telebista/soinu establezimenduak.

Neurriari dagokionez, gehienetan, %88tan, pertsona batek edo bik bakarrik egiten dute lan (nagusia barne), %10 dira hiru eta bost langile bitartekoak, %1 sei eta bederatzi bitartekoak eta %1 hamar edo gehiagokoak. Hortaz, establezimendu txikiak dira; oso txikiak gehienak.

Erdiak gutxi gorabehera, %53, Bizkaian kokaturik daude, hirutik bat, %35, Gipuzkoan eta gainerako %12 Araban.

Azkenik, %5 laugarren. gune soziolinguistikoan kokatzen dira, %21 hirugarrenean, %22 bigarrenean, eta gainerako erdia, %52, erdaldunena den lehenengoan.

Jarduera-adarraren, neurriaren, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren araberrako aldeak txikiak dira establezimenduen artean.

Jarduera-adarraren araberrako aldeak oso txikiak dira, ia hautemanezinak:

- Elikagai/edari establezimenduek (hemendik aurrera janari-establezimendu izendatuko ditugunak) neurri txikiagoa dute batez beste. Gehienak harategiak edo urdaitegiak, okindegiak edo gozotegiak, arrandegiak, fruta- edo barazki-dendak edo oro har zeinahi elikagai saltzeko establezimenduak dira.
- Ehungintza/jantzi/oinetako establezimenduak (aurrerantzean jantzi/oinetako establezimendu izendatuko ditugunak), aitzitik, handixeagoak dira batez beste. Erdia baino gehiago arropa-dendak dira, eta ehungintza-dendak, mertzeriak eta zapata- edo larru-dendak dira gainerakoak.
- Etxetresna elektriko/irradi/telebista/soinu establezimenduak ere (aurrerantzean etxetresna elektrikoaren establezimendu izendatuko ditugunak) handixeagoak dira batez beste.
- Liburu/egunkari/papertegi jarduera-adarrekoak (hemendik aurrera liburu/ egunkari establezimendu izendatuko ditugunak), janarietakoak bezalaxe, txikixekoak dira batez beste.

Neurriaren araberrako aldeak nabarmenagoak dira; neurria handiagotu ahala jantzi/oinetako dendak ugartu eta janari-dendak murriztu egiten baitira. Honez gain, neurria handitu ahala establezimendu-kopurua ere handitu egiten da guzterik erdaldunenetan.

Modu honetan, hamar langile edo gehiagoko establezimenduen bi herenak jantzi/oinetako dendak dira eta gunerik erdaldunenean kokaturik daude, dendarik txikiak ez bezala.

Lurralde historikoen arabera ia batere ezberdintasunik ez da, gune soziolinguistikoen arabera banaketari loturikoak izan ezik; Arabako establezimendurik gehienak, %88, eta Bizkaiko gehienak ere, %78, 1. gune soziolinguistikoa kokaturik baitaude, erdaldunenean. Gipuzkoako establezimendurik gehienak, ordea, %91, 2. eta 3. guneetan kokaturik daude.

Gune soziolinguistikoen arabera ere ez dago alde handirik; lurraldekako banaketari dagokionez salbu. Izan ere, 4. 3. eta 2. gune soziolinguistikoko establezimendurik gehienak Gipuzkoan daude. Honez gain, euskaldunena den 4. gune ia establezimendurik gehienak oso txikiak dira; langile bat edo bikoak.

Hortaz, establezimendurik gehienak oso txikiak dira; jarduera-adarra, neurria, lurraldea eta gune soziolinguistikoa zeinahi izanik ere elkarrekiko ezberdintasun handirik gabekoak. Nahiz eta badiren nahikoa esanguratsuak diren bi erlaziomota:

1. Logikoa denez, bada erlazioa lurralde eta gune soziolinguistikoen arabera banaketaren artean.
2. Eta gainera, establezimenduaren neurria zenbait eta handiagoa izan, jantzi/oinetako denda portzentajea ere handiagoa da; txikiagoa, ordea, janari-denda portzentajea. Establezimenduen neurria handitu ahala, gainera, gune erdaldunenean kokaturiko dendek portzentajea ere handiagoa da.

ELKARRIZKETATURIKO PERTSONEN DESKRIBAPENA

Sarrerari amaiera emateko, elkarrizketaturiko pertsonen ezaugarrien deskribapena egingo dugu laburki:

- %74 establezimenduetako nagusiak dira, %7 nagusien zuzeneko familiartekoak eta gainerako %19 bertako arduradunak. Bost langile baino gehiagoko establezimenduetan arduradunak gehiago dira nabarmen.
- %69 emakumeak dira eta %31 gizonezkoak. Gizonezkoak etxetresna elektrikoan establezimenduetan bakarrik dira gehiago (%56).
- Gizonezko hauek batez beste nahikoa zaharrak dira adinez; %30ek bakarrik baitu 40 urte baino gutxiago, %34k 40 eta 49 urte bitarte eta gainerako %36k 50 urte edo gehiago. Batez besteko adina nabarmen txikiagoa da bost langile baino gehiagoko establezimenduetan, hau da, nagusiki arduradunek erantzun duten establezimendu horietan.
- %25 euskaldunak dira, %20k pitin bat egiten du euskaraz eta %55ek deus ere ez. Gipuzkoako establezimenduetako euskaldunen portzentajea %44koa da.
- %18k euskaraz erantzun du galdeketa, hau da, euskaldunen hiru laurdenak, %3k euskaraz eta gaztelaniaz, eta %79k gaztelania hutsean.

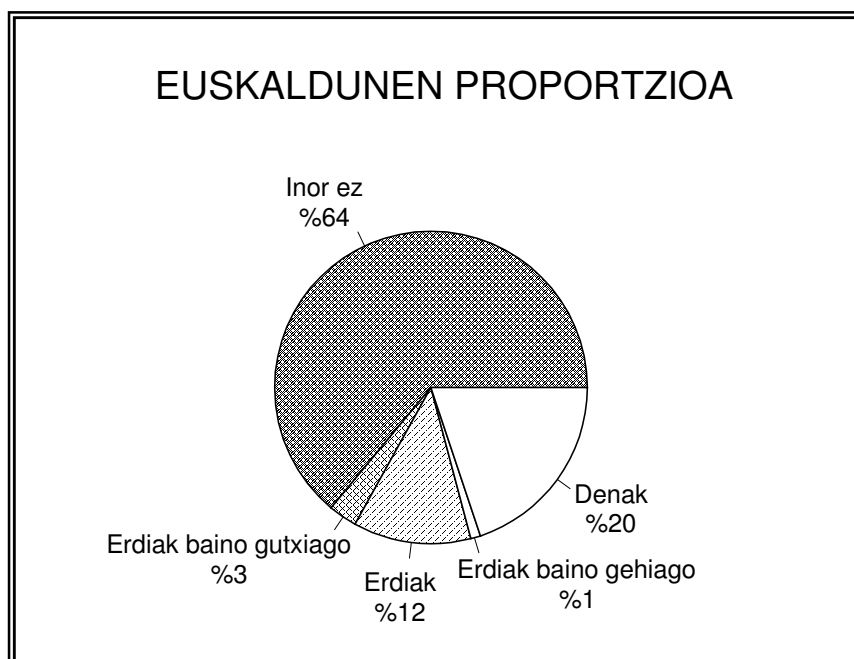
1.- HIZKUNTZA-GAITASUNA.

Lehen kapitulu honetan, EAEko txikizkako merkataritza-establezimenduak deskribatuko dira, haietan lan egiten duten pertsonen duten hizkuntza-gaitasunaren arabera, hau da, establezimendu bakoitzeko dagoen euskaldun-kopuruaren arabera.

EAEko saltokietan dagoen euskaldunen batez besteko portzentajea %27,4koa da; baina batez besteko portzentaje horren atzean oso egoera ezberdinak aurki daitezke.

- Ia hiru establezimendutik bitan, %64tan, inork edo ia inork ez daki euskaraz (<%10).
- %3tan erdiak baino gutxiagok (%10-40) daki euskaraz.
- %12tan gutxi gorabehera erdiak (%40-60) daki euskaraz.
- %1ean erdiak baino gehiagok (%60-90) daki euskaraz.
- Eta %20tan guztiek edo ia guztiek dakite euskaraz(>90%).

Establezimendurik gehienetan, %88tan, langile batek edo bik lan egiten dutela kontuan hartuz, logikoa da portzentajeak muturretan edo erdiko puntuan bil-tzea.

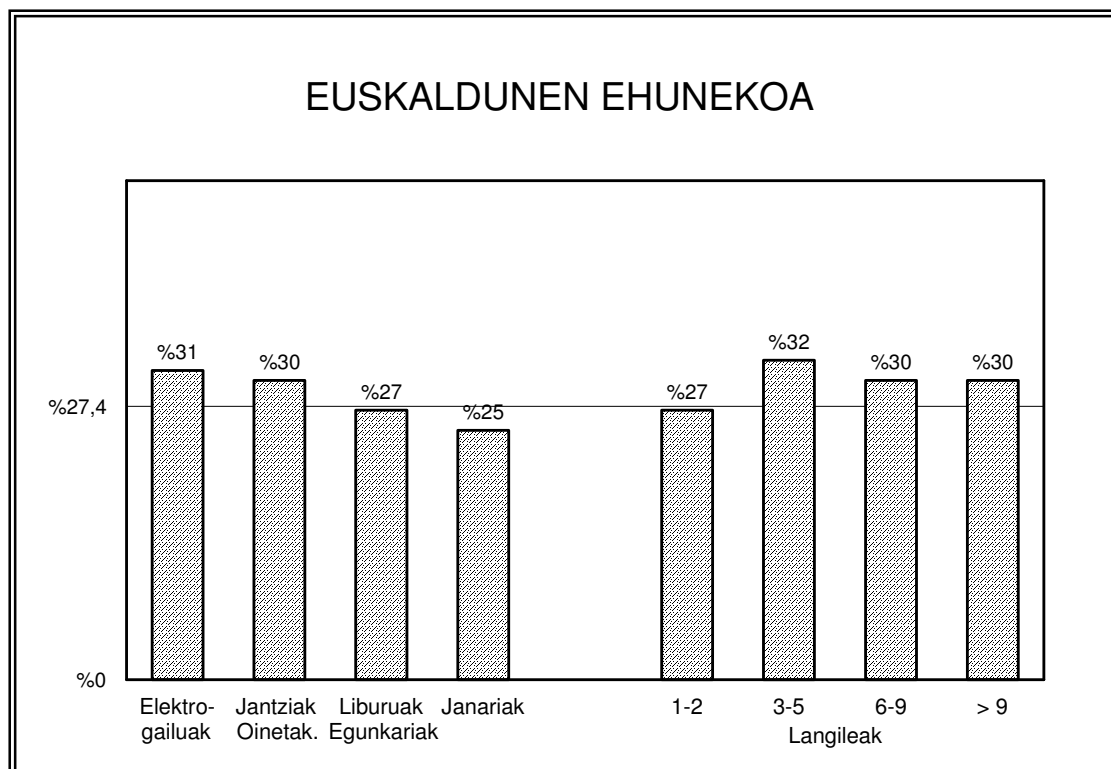


Euskaldunek establezimenduetan duten batez besteko portzentajea ez da ia aldatzen jarduera-adarraren arabera, nahiz eta badiren esanguratsuak izan dai- tezkeen alde txikiak:

- Batez bestekoa baino handixeagoa da etxetresna elektrikoaren saltokietan, %31koa, eta jantzi/oinetako dendetan, %30koa.
- Batez bestekoaren parekoa, %27koa, liburuak/egunkariak jarduera-adarrean.

– Eta batez bestekoa baino pitin bat txikiagoa, %25ekoa, janari-dendetan.

Euskaldunen portzentajeari dagokion alde txiki hau, hein batean bada ere, etxetresna elektrikoaren saltokiak eta jantzi eta oinetakoenak handixeagoak izateari zor zaio, eta segidan ikusi ahal izango den bezala, euskaldunen portzentajea handixeagoa da neurri handiagoko establezimenduetan.



Hain zuzen ere, euskaldunen batez besteko portzentajea handixeagoa da bi langile baino gehiagoko establezimenduetan; %32koa hiru eta bost langile artekoetan, %30ekoa bost langile baino gehiagokoetan, eta %27koa baino ez langile bat edo bi bakarrik dituzten establezimenduetan.

Aldea txikia izanagatik ere esanguratsua izan daiteke, "konbinatoria hutseko" arazoien ondorioa izan baitaiteke. Langile bat edo biko establezimenduetan, hiru aukera baino ez daude: inork euskaraz ez jakitea (%0), bietako batek jakitea (%50) eta batetik batek edota bitik bik jakitea (%100). Eta euskaldunen batez besteko portzentajea txikia den bezala, %27koa, aukerarik gehien duena, alde handiz, inork euskaraz ez jakitearena da.

Bi langile baino gehiago daudenean, hiru eta bost bitartean adibidez, inork euskaraz ez dakien aukera da gailentzeko aukerarik handiena duena, baina aurreko kasuan baino aukera gutxiago dago, %0 eta %50 arteko bestelako aukerak ere agertzen baitira, hala nola %20 (bostetik bat), %25 (lautik bat), %33 (hirutik bat) eta %40 (bostetik bi), batez besteko balioa handiagotzea ahalbidetzen dutenak.

Ondorengo taula, jarduera-adarraren eta neurriaren arabera euskaldunen proportzioaren banaketa barne hartzen duena, azaldutakoa ulertzeko lagungarri izan daiteke. Langile bat edo biko establezimenduen %67tan inork ez daki euskaraz. Portzentaje hau, ordea, txikiagoa da, %44koa, hiru eta bost langile artekoetan; langileen erdiak baino gutxiagok euskaraz dakiten establezimenduen portzentajea, berriz, handiagoa da, %0 eta %24 bitartekoa.

EUSKALDUNEN EHUNEKOAK SALTOKIAN

<i>% Horizontalak</i>	<i>BATEZ BESTEKOA</i>	<i>Inor ez</i>	<i>Erdiak baino gutxiago</i>	<i>Erdiak</i>	<i>Erdiak baino gehiago</i>	<i>Denak</i>
<i>Jarduera:</i>						
Etxetresna elektrikoak	%31	%57	%8	%10	%2	%23
Jantziak - Oinetakoak	%30	%60	%4	%13	%2	%21
Liburuak - Egunkariak	%27	%65	%2	%12	%1	%19
Janariak	%25	%67	%2	%11	%1	%18
<i>Langile-kopurua:</i>						
1 – 2	%27	%67	%0	%12	%0	%21
3 – 5	%32	%44	%24	%7	%13	%13
6 – 9	%30	%25	%45	%19	%8	%3
> 9	%30	%24	%46	%15	%12	%4

Bestalde, euskaldunen portzentajerik handiena, %32koa, hiru eta bost langileko establezimenduei dagokiena da. Aurreko arrazonomenduen arabera, ordea, logikoena portzentajerik handiena 10 langile edo gehiagoko establezimenduen (%30) izatea zatekeen. Hau hala izateak, ordea, badu bere zergatia.

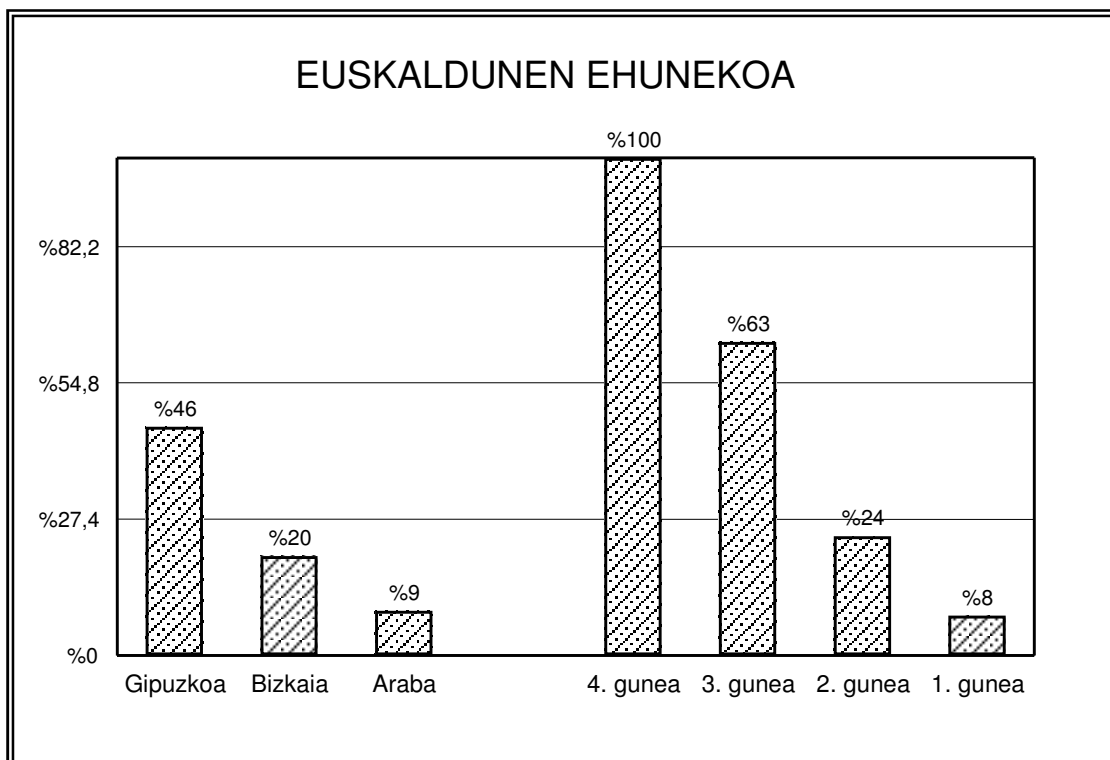
Sarreran aipatu dugu establezimenduen neurria handitu ahala, gune erdaldunenetako establezimenduen portzentajea ere handitu egiten dela. Hortaz, establezimenduan bost langile baino gehiago dagoenean, gune erdaldunagoetan kokaturik egotean datzan joerak "indar" handiagoa du.

Aitzitik, eta pentsatzekoa zenez, establezimenduetako batez besteko euskaldunen portzentajea errotik aldatzen da lurraldearen eta bereziki gune soziolinguistikoaren arabera:

- Euskaldunak %46 dira Gipuzkoako establezimenduetan, %20 Bizkaikoetan, eta %9 Arabakoetan.
- Eta %100 dira laugarren. gune soziolinguistikoko establezimenduetan, %63 hirugarren gune soziolinguistikokoetan, %24 bigarren gunekoetan eta %8 lehenengo gunekoetan.

Zehatzago esateko, inork euskaraz ez dakien establezimenduen portzentajea honakoa da:

- %44 Gipuzkoan, %72 Bizkaian eta %84 Araban.
- Eta %0 laugarren gunean, %29 hirugarren gunean, %63 bigarren gunean eta %84 lehenengoan.



EUSKALDUNEN EHUNEKOA SALTOKIAN

% Horizontalak	BATEZ BESTEKOA	Inor ez	Erdiak baino gutxiago	Erdiak	Erdiak baino gehiago	Denak
<i>Herialdea:</i>						
Gipuzkoa	%46	%44	%3	%14	%3	%36
Bizkaia	%20	%72	%3	%11	%1	%13
Araba	%9	%84	%5	%8	%1	%3
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>						
4. gunea	%100	%0	%0	%0	%0	%100
3. gunea	%63	%29	%1	%14	%2	%54
2. gunea	%24	%63	%7	%16	%3	%11
1. gunea	%8	%84	%3	%10	%1	%1

Azkenik, establezimendurik gehienetan, %93tan, establezimenduan lan egiten duten pertsona guztiek bezeroekin hartu-emanen jarduten dutenez, ia ez da alderik establezimenduan lan egiten duten pertsona guztien artean den euskaldunen portzentajea; %27,4 baitira guztira, eta bezeroei arreta eskaintzen dietenak, berriz, zertxobait gehiago, %28,3.

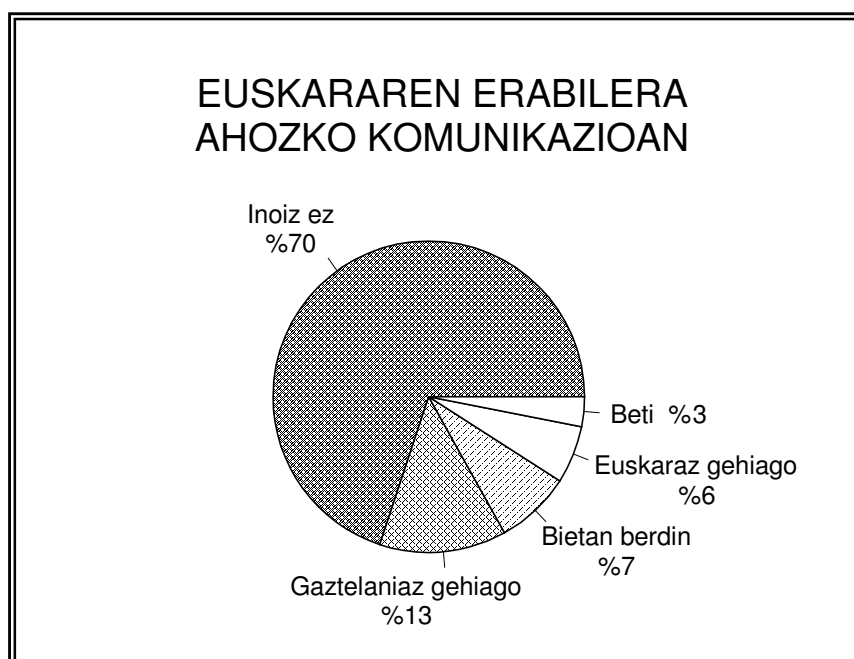
2.- EUSKARAREN ERABILERA AHOZKO KOMUNIKAZIOAN.

Bigarren kapitulua saltokietan euskarari ahozko komunikazioan ematen zaion erabilera aztertzea bideratutako da. Horretarako, elkarrizketaturiko pertsonak beren erabilerari 0 eta 10 eskalan eman dioten balioa hartu da oinarri. Eskala horretan, 0ak euskara inoiz ere erabiltzen ez dela ematen du aditzera; 10ak, berriz, beti erabiltzen dela.

Lehenik eta behin, establezimenduko jarduera orokorreari dagokien ahozko komunikazioan euskarari ematen zaion erabilera orokorra aztertuko da; segidan, berriz, erabilera jakinagoa aztertuko da, hau da, langileek elkarrekiko komunikazioan nahiz bezero eta hornitzaileekin harremanean erabiltzen dutena. Elkarrizketak egiterakoan, erantzunak errazteko helburuz, esparru zehatzei zegokien ahozko erabilerari buruzko galdea egin zen lehenik, eta ondoren, establezimenduko jarduera mordoari zegokionari buruzkoa.

Pentsatzekoa zenez, hiru establezimendutatik bitan (%64) euskaraz dakienik ez denez, EAEko saltokietako euskararen ahozko erabilera oso txikia da, 0 eta 10 bitarteko eskalan 1,5 puntukoa, eta honako ezaugarriak ditu:

- Hirutik bik baino gehiagok, %70ek, ez dute inoiz edo ia inoiz erabiltzen (0-1 bitarte eskalan).
- %13k gaztelania baino gutxiago erabiltzen du (2-3).
- %7k gaztelania adina erabiltzen du (4-6).
- %9k gaztelania baino gehiago erabiltzen du (7-10), horietan %3k beti edo ia beti (9-10).



Aztertutako lau jarduera-adarretan euskarari ahozko komunikazioan ematen zaion batez besteko erabilera berdintsua da; horietako hirutan lortutako puntuazioa, 1,5 puntu, lagin osoan erdietsitakoarekin bat datorrena da, eta liburuak/egunkariak jarduera-adarraren kasuan puntuazioa pitin bat handiagoa da, 1,6koa alegia.

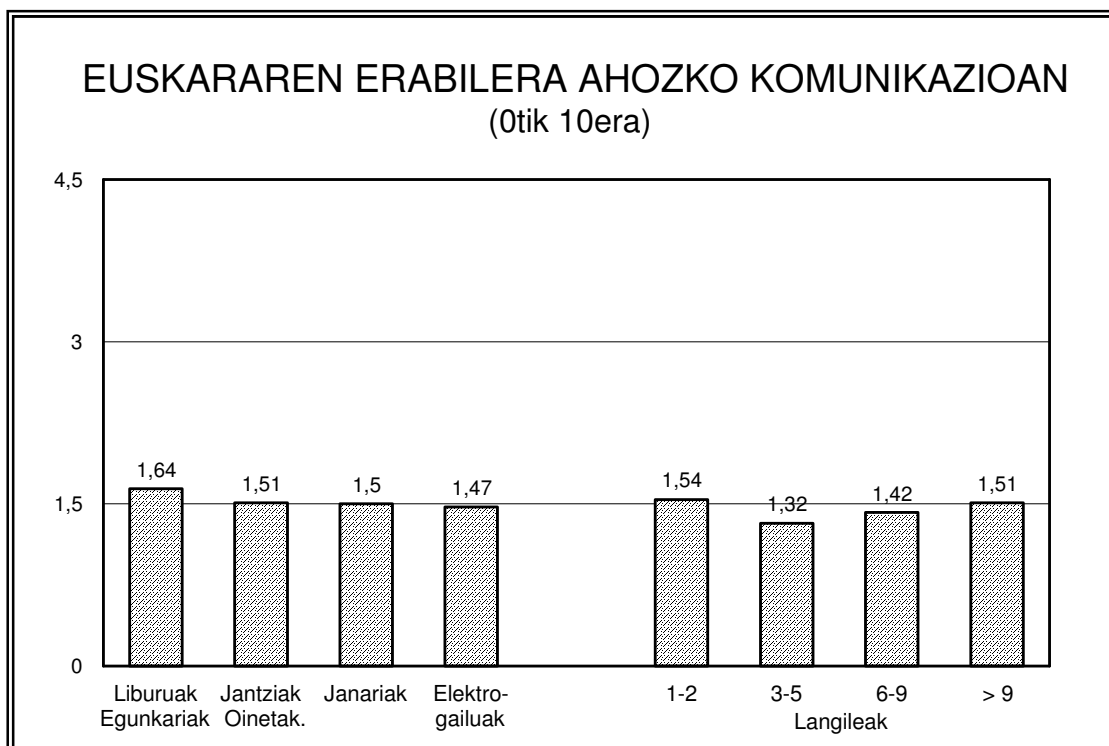
Ezberdintasun bakarra, txikia bada ere, erabileraren maiztasunaren banaketari dagokiona da. Esaterako:

- Janari-establezimenduetan %74k ez du inoiz ere euskara erabiltzen, eta %10ek, berriz, gaztelania baino gehiago.
- Liburu/egunkarien kasuan, berriz, euskara inoiz ere erabiltzen ez duten establezimenduen portzentajea txikiagoa da, %62, baina gaztelania baino gehiago erabiltzen dutenena ere txikiagoa da, %6. Hori dela eta, batez besteko puntuazioa tankerakoa da.

Neurriaren arabera ere, ez da alde handirik euskararen ahozko erabileran, nahiz eta batez besteko erabilera erdi-mailako establezimenduetan baino handixeagoa den establezimendu txiki eta handietan, hau da, 1,5 puntukoa. Izan ere, erdi-mailakoetan erabilera 1,3 puntukoa da hiru eta bost langile bitartekoetan eta 1,4 puntukoa sei eta bederatzita bitartekoetan.

Establezimendu txikietan, garrantzitsu samarra jotzekoa den gutxiengoa aurki daiteke; %10ek osaturikoa. Aipaturiko gutxiengo hau 1. eta 2. gune soziolinguistikoetan kokaturik dago, euskara gaztelania baino gehiago erabiltzen du, eta batez besteko puntuazioa igotzen du.

Salbuespen hau aipatuta, badirudi establezimendua handitu ahala euskara erabiltzeko joerak ere pitin bat gora egiten duela, neurria handitu ahala euskara inoiz ere erabiltzen ez duten establezimenduen portzentajea txikitu egiten baita: %71 dira langile bat edo biko establezimenduetan, %68 hiru eta bost langile artekoetan, %58 bost eta bederatzita bitartekoetan eta %57 hamar edo gehiagokoetan.



EUSKARAREN ERABILERA AHOZKO KOMUNIKAZIOAN

<i>% Horizontalak</i>	<i>BATEZ BESTEKOA</i>	<i>Inoiz ez</i>	<i>Gaztelaniaz gehiago</i>	<i>Bietan berdin</i>	<i>Euskaraz gehiago</i>	<i>Beti</i>
<i>Jarduera:</i>						
Liburuak - Egunkariak	1,6	%62	%21	%11	%5	%1
Jantziak - Oinetakoak	1,5	%68	%15	%8	%9	%0
Janariak	1,5	%74	%10	%6	%4	%6
Etxetresna elektrikoak	1,5	%67	%14	%12	%6	%0
<i>Langile-kopurua:</i>						
1 – 2	1,5	%71	%12	%7	%7	%3
3 – 5	1,3	%68	%16	%11	%4	%0
6 – 9	1,4	%58	%32	%7	%3	%0
> 9	1,5	%57	%29	%13	%1	%0

Euskararen erabilera lurralde eta gune soziolinguistiko ezberdinen arabera aztertzeari ekin aurretik, jarduera-adarraren eta neurriaren arabera euskaldunen batez besteko portzentajeen ageri diren ezberdintasun txikiek erabilera inolako islarik ez dutela azpimarratu behar da. Modu honetan:

- Jarduera-adarraren arabera, euskaldunen portzentajerik handiena, %31koa, etxetresna elektrikoen establezimenduei dagokiena da, eta txikiena, %25ekoa, janari-saltokiei dagokiena, eta ez dute erabilera-mailako alderik.
- Neurriaren arabera, berriz, euskaldunen portzentajerik handiena (%32) hiru eta bost langile arteko establezimenduei dagokiena da; aipaturikoak dira, halaber, euskara gutxien erabiltzen dutenak.

Hau da, establezimenduetako jarduera-adarraren eta neurriaren arabera euskaldunen batez besteko portzentajeen suma daitezkeen aldeek, txikiak direnez, ez dute inolako eraginik euskararen ahozko erabilera.

Aitzitik, lurralde eta gune soziolinguistiko bakoitzeko euskaldunen batez besteko portzentajeen arteko aldeek, handiak direnez, eragin handia dute euskararen ahozko erabilera.

Lurraldeka, erabilera hutsaren hurrengoa da Araban, 0,2 puntukoa, oso txikia, batez bestekoaz beherakoa Bizkaian, 1,2 puntukoa, eta batez bestekoa baino aski handiagoa Gipuzkoan, 2,5 puntukoa.

Baina Gipuzkoako establezimenduetan bertan ere euskararen erabilera urria da, %50ek ez baitu inoiz ere erabiltzen. Izan ere, %44tan inork ez daki euskaraz hitz egiten. Euskara inoiz ere erabiltzen ez dutenen portzentajea %78 da Bizkaian eta %96 Araban.

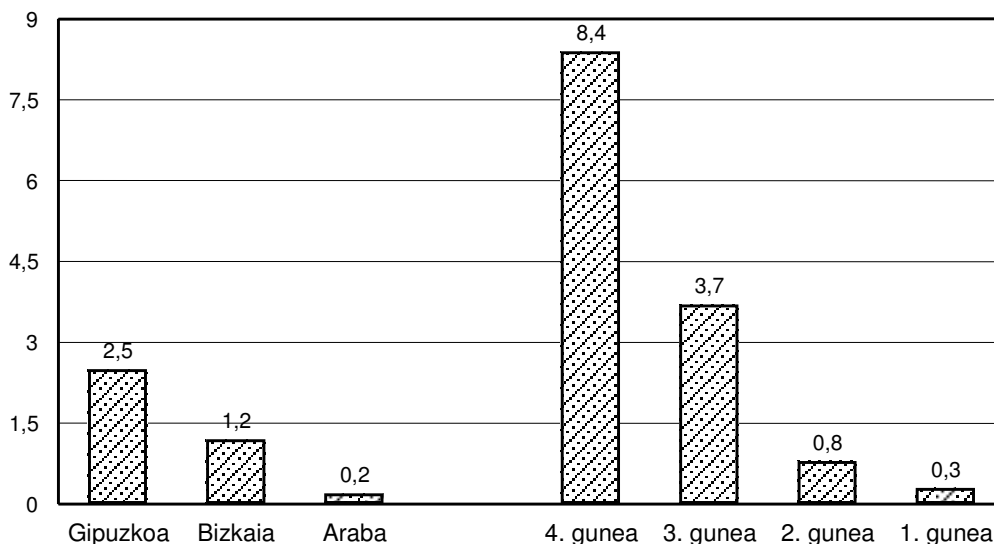
Euskara gaztelania baino gehiago erabiltzen duten establezimenduen portzentajea, berriz, %14 da Gipuzkoan, %8 Bizkaian eta % 0 Araban.

Gune soziolinguistikoei dagokienez, ahozko komunikazioari dagokion euskararen erabilera ia-ia nulua da 1. gunean, 0,3 puntukoa, baita 2. gunean ere, 0,8 puntukoa, 3,7 puntukoa 3. gunean, eta oso handia da 4. gunean, 8,4 puntukoa. Izan ere, azken gune soziolinguistiko honetako establezimendurik gehienetan euskaraz bakarrik edo euskaraz gaztelaniaz baino gehiago hitz egiten da.

Deigarria da, 2. gune soziolinguistikoan euskarari ematen zaion erabilera urria; establezimenduen %76tan ez baita inoiz euskararik erabiltzen (%63tan inork ez daki euskaraz) eta %1ean bakarrik erabiltzen baita gaztelania baino gehiago.

3. gunean ere erabilera handiagoa espero zitekeen. Establezimenduen %27tan inork euskaraz ez dakenez ez da behin ere euskaraz egiten, %24tan gaztelaniaz baino gutxiago hitz egiten da, %28tan bata bestea adina erabiltzen da, eta gainerako %20tan bakarrik hitz egiten da euskaraz gaztelaniaz baino gehiago.

EUSKARAREN ERABILERA AHOZKO KOMUNIKAZIOAN (0tik 10era)



EUSKARAREN ERABILERA AHOZKO KOMUNIKAZIOAN

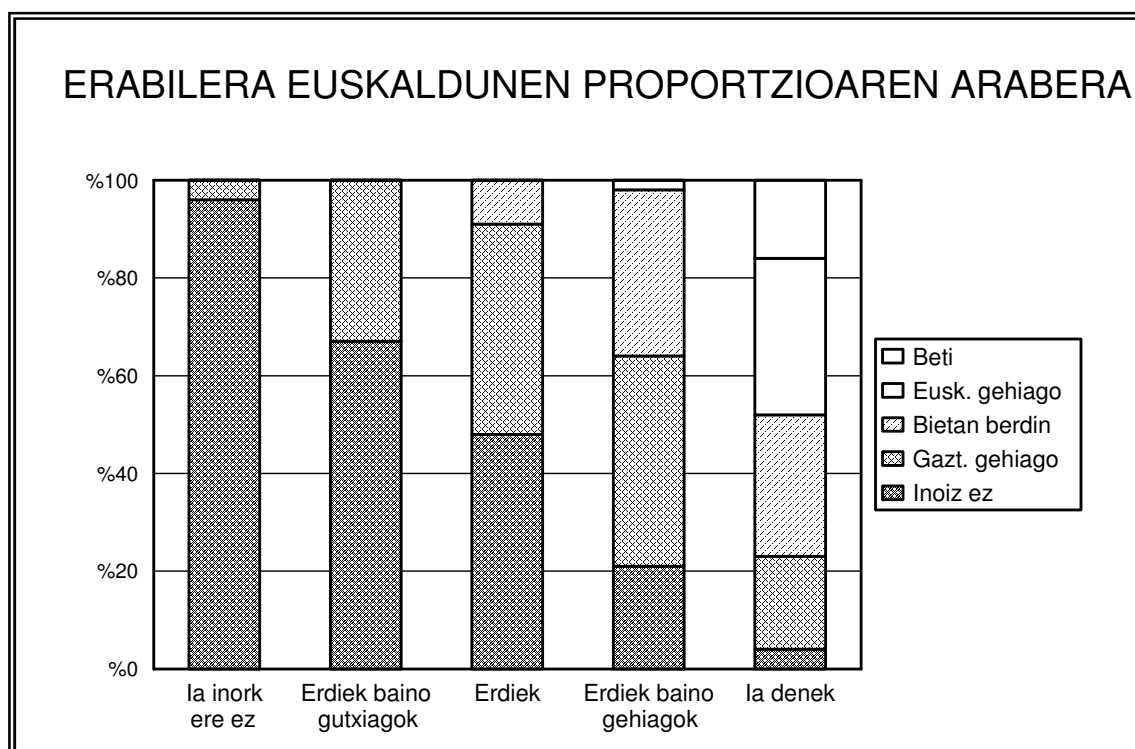
% Horizontalak	BATEZ BESTEKOA	Inoiz ez	Gaztelaniaz gehiago	Bietan berdin	Euskaraz gehiago	Beti
<i>Herrialdea:</i>						
Gipuzkoa	2,5	%50	%22	%13	%11	%3
Bizkaia	1,2	%78	%9	%5	%4	%4
Araba	0,2	%96	%4	%0	%0	%0
<i>Gune soziolinguistikoak:</i>						
4. gunea	8,4	%0	%1	%1	%51	%48
3. gunea	3,7	%27	%24	%28	%17	%3
2. gunea	0,8	%76	%19	%5	%1	%0
1. gunea	0,3	%92	%7	%1	%0	%0

AHOZKO ERABILERAREN ETA HIZKUNTZA GAITASUNAREN ARTEKO ERLAZIOA.

Pentsatzekoa zenez, euskararen ahozko erabileraren eta establezimenduko euskaldunen portzentajearen arteko erlazioa oso estua da, bi aldagaien arteko korrelazio-koefizientea oso handia baita, 0,84 alegia.

Hala ere, grafikoan ikus daitekeen bezala, korrelazio hau zentzu batean perfektua bada ere, -erabileraren proportzioak ez baitu establezimenduko euskaldunen proportzioa gainditzen-, ez da hain perfektua beste zentzuan -euskara ez baita beti establezimenduko euskaldunen proportzioak ahalbidetuko lukeen mailan erabiltzen-; nolana dela ere, bezeroen artean den euskaldun-kopurua ere kontuan hartu beharrekoa litzateke.

Modu honetan, esaterako, langileen erdia baino gehiago euskaldunak diren establezimenduen %21ean gaztelania bakarrik erabiltzen da eta gaztelania gehiago %43an. Langile guztiak euskaldunak diren establezimenduetan, berriz, %4an erabiltzen da gaztelania bakarrik, %19an gaztelania gehiago eta %29an hizkuntza bat bestea adina.



ERABILERA SALTOKIAN, EUSKALDUNEN PROPORZIOAREN ARABERA

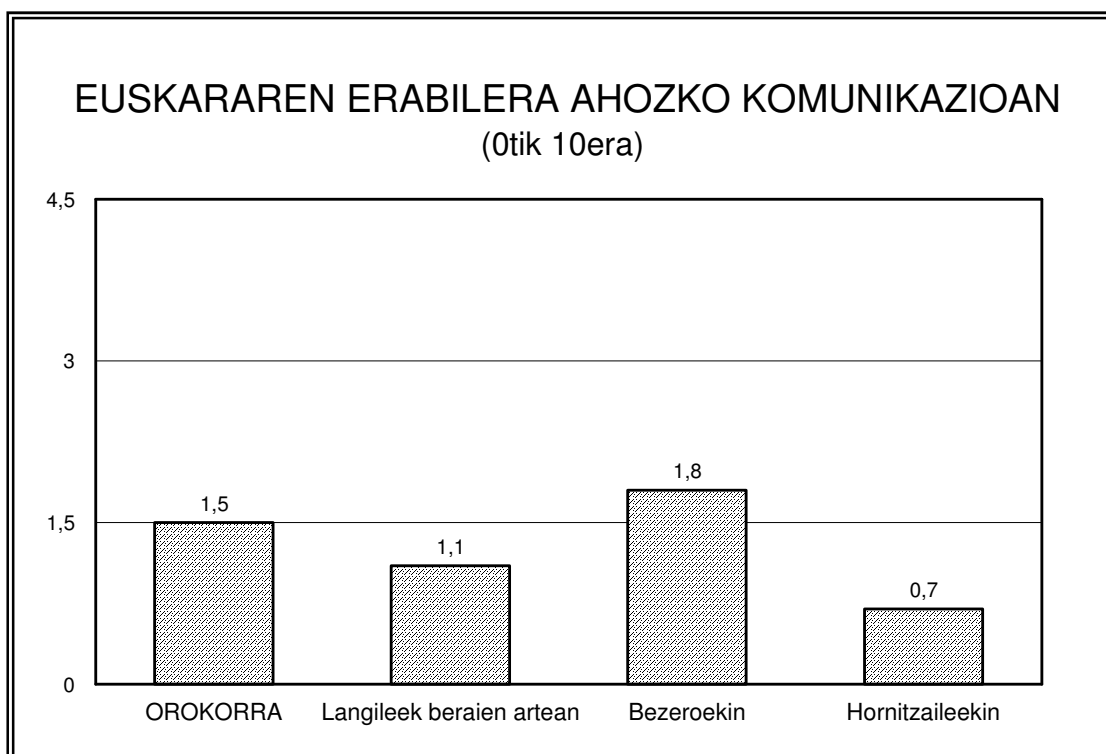
% Bertikalak	<i>la inork ere ez</i>	<i>Erdiek baino gutxiagok</i>	<i>Erdiek</i>	<i>Erdiek baino gehiagok</i>	<i>la denek</i>
Beti euskaraz	%0	%0	%0	%0	%16
Euskaraz gehiago	%0	%0	%0	%2	%32
Bietan berdin	%0	%0	%9	%34	%29
Gaztelaniaz gehiago	%4	%33	%43	%43	%19
Euskaraz inoiz ez	%96	%67	%48	%21	%4

EUSKARAREN AHOZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN

Establezimenduko jarduera orokorreari dagokien ahozko komunikazioan euskarari ematen zaion erabilera orokorra aztertu ondoren, hiru esparru zehatzetako erabilera aztertzeari ekingo zaio: establezimenduko langileen artekoa, bezeroekikoa eta hornitzaileekikoa.

Landutako hiru esparru hauetako euskararen ahozko erabilera, erabilera orokorra bezalaxe, oso txikia da; nahiz eta esparru batetik bestera badiren aldaketa txiki batzuk:

- Bezeroekiko erabilera, erabilera orokorra baino pitin bat handiagoa da (1,8 puntu batez beste).
- Langileen artekoa, 1,1 punturekin, pitin bat txikiagoa da.
- Eta hornitzaileekikoa orokorra baino aski txikiagoa da (0,7 puntu).



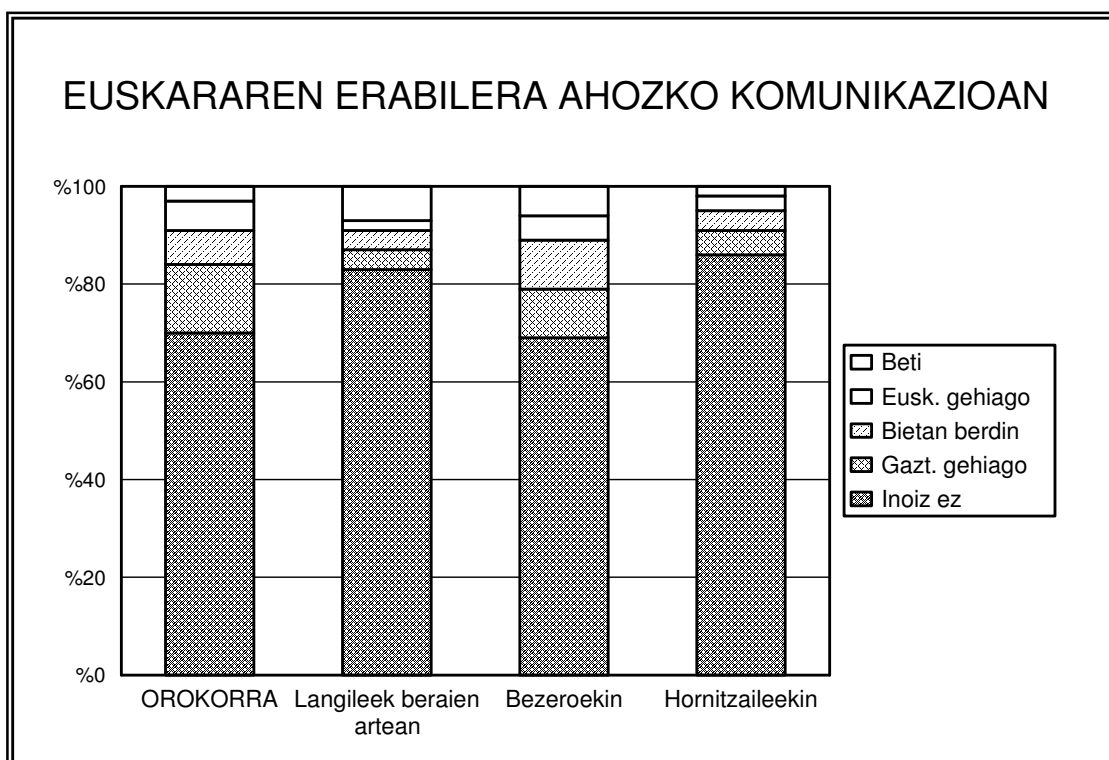
Ahozko erabilera orokorraren eta esparru zehatzetako erabileraren arteko korrelazioari dagokionez, korrelazio hau oso handia da bezeroekiko erabileraren kasuan, 0,94koa, baita langileen arteko erabileran ere, 0,88koa, eta txikixeagoa da hornitzaileekiko erabileraren kasuan, 0,54koa.

Esparru bakoitzeko erabilerak elkarrengandik bereiziriko aldagai bilakatzeko faktore-azterketa batez baliatu ondoren, honakoa frogatu ahal izan da; bezeroekiko erabilerak erabilera orokorraren %53 ematen duela aditzera, langileen arteko erabilerak erabilera horren %36 eta hornitzaileekiko erabilerak aipaturikoaren %10.

Ikus daitekeenez, hortaz, ahozko komunikazioaren erabilera orokorra eba-luatzerakoan, elkarrizketaturiko pertsonak, kontziente edo inkontzienteki, bezero-ekiko erabilera eta, neurri txikiagoan, langileen artekoa izan dituzte kontuan nagusi.

0 eta 10 bitarteko eskalan lortutako batez besteko puntuak honako portzen-tajeei dagozkienak dira:

- Langileen arteko harremanean (1,1 puntu batez beste), establezimenduen %83k ez dute euskara inoiz ere erabiltzen, %4k gaztelania erabiltzen dute gehiago, %4k hizkuntza bat bestea adina eta %9k euskara gehiago.
- Bezeroekiko harremanean (1,8 puntu), establezimenduen %69k ez dute inoiz ere euskara erabiltzen, %10ek gaztelania erabiltzen dute gehiago, beste horrenbestek hizkuntza bat bestea adina eta %11k euskara gehiago.
- Hornitzaileekiko harremanean (0,7 puntu), establezimenduen %87k ez dute euskara inoiz ere erabiltzen, %5ek gaztelania erabiltzen dute gehiago, %4k hizkuntza bat bestea adina eta %5ek euskara gehiago.



EUSKARAREN AHOZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN

% Bertikalak	OROKORRA	Langileek be- raien artean	Bezeroekin	Hornitzaileekin
Beti euskaraz	%3	%7	%6	%2
Euskaraz gehiago	%6	%2	%5	%3
Bietan berdin	%7	%4	%10	%4
Gaztelaniaz gehiago	%13	%4	%10	%5

Euskaraz inoiz ez	%70	%83	%69	%87
-------------------	-----	-----	-----	-----

Euskarari esparru ezberdinetan ematen zaion ahozko erabilera gutxi aldatzen da jarduera-adarraren arabera, eta honakoa litzateke aipagarria:

- Euskarari bezeroekiko harremanean ematen zaion erabilera, gainerako establezimenduen aldean (2,0 puntu), pitin bat txikiagoa da janari-saltokietan (1,6 puntu).
- Janari-establezimendu hauek berak dira, ostera, hornitzaileekin euskara gehien erabiltzen dutenak (1,2 puntu). Erabilera hau, ordea, ia nulua da etxetresna elektrikoen zein jantzi/oinetakoen saltokietan.

Neurriaren arabera ere ez da euskararen erabilera askorik aldatzen, nahiz eta establezimenduaren neurria handitu ahala bezeroekiko erabilera ere pixka bat handitzen den (1,8 puntu txikienetan eta 2,3 handienetan) eta langileen artekoa eta hornitzaileekikoa txikitzen.

Lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren araberrako bariazioak, ordea, kontuan hartzeko modukoak dira eta erabilera orokorra aztertzerakoan deskribaturiko joera berberak mantentzen dira kasu honetan ere; erabilerarik handieneko guneak Gipuzkoa eta gune euskaldunak baitira.

4. gune soziolinguistikoan langileek ia beti egiten dute euskaraz, bai be-
raien artean (9,1) eta bai bezeroekin ere (9,1); 3. gune soziolinguistikoan, berriz,
bezeroekiko erabilera asko jaisten bada ere, nahikoa altu mantentzen da (4,4),
baina ez da gauza bera gertatzen langileen arteko erabileran (2,8).

EUSKARAREN AHOZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN (0tik 10era)

<i>Batez bestekoak</i>	<i>OROKORRA</i>	<i>Langileek be- raien artean</i>	<i>Bezeroekin</i>	<i>Hornitzaileek- kin</i>
<i>Jarduera:</i>				
Liburuak - Egunkariak	1,6	1,1	2,0	0,8
Jantziak - Oinetakoak	1,5	1,0	2,0	0,2
Janariak	1,5	1,3	1,6	1,2
Etxetresna elektrikoak	1,5	1,2	2,0	0,3
<i>Langile-kopurua:</i>				
1 – 2	1,5	1,2	1,8	0,8
3 – 5	1,3	1,1	1,7	0,5
6 – 9	1,4	0,8	1,9	0,5
> 9	1,5	0,8	2,3	0,2
<i>Herraldea:</i>				
Gipuzkoa	2,5	2,3	2,9	1,0
Bizkaia	1,2	0,5	1,4	0,7
Araba	0,2	0,0	0,3	0,0
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>				
4. gunea	8,4	9,1	9,1	4,6
3. gunea	3,7	2,8	4,4	1,5
2. gunea	0,8	0,6	1,1	0,3

3.- EUSKARAREN ERABILERA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOAN.

Hirugarren kapitulua saltokietan euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion erabilera aztertzeraz bideratutakoa da. Horretarako, elkarrizketaturiko pertsonak beren erabilerari 0 eta 10 eskalan eman dioten balioa hartu da oinarri. Eskala horretan, 0ak euskara inoiz erabiltzen ez dela ematen du aditzera; 10ak, berriz, beti erabiltzen dela, bakarrik zein gaztelaniarekin batera, idatzizko komunikazioa elebiduna izan baitaiteke.

Lehenik eta behin, establezimenduetako jarduera orokorretan euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion erabilera orokorra izango da aztergai. Ondoren, berriz, erabilera zehatzagoari loturiko, hots, errotulazioari, ticket eta fakturei, liburuxka eta katalogoei, publizitateari eta web-orriari loturiko gaia jorratuko da. Elkarrizketak egiterakoan, erantzunak errazteko helburuz, esparru zehatzei zegokien idatzizko erabilerari buruzko galdea egin zitzaion lehenik, eta ondoren, establezimenduko jarduera mordoari zegokionari buruzkoa.

Azterketari ekin aurretik, aztertutako establezimendurik gehienetan idatzizko komunikazioa gutxi erabiltzen dela nabarmendu behar da, baita kasutan erabilera hau errotulaziora, ticketetara eta fakturetara mugatzen dela ere. Zehatzago esateko:

- Establezimendu guztiek ticketak eta fakturak erabiltzen dituzte (%97) edo/eta kanpoko (%92) edo barneko errotulazioak (%84).
- Erdiek idatzizko publizitatea erabiltzen dute, %49k.
- Hirutik batek liburuxkak eta katalogoak erabiltzen ditu, %34k hain zuzen.
- eta %11k bakarrik du web-orria.

Jarduera-adarren arabera, idatzizko komunikazioa gehien erabiltzen dutenak etxetresna elektrikoaren eta jantzi/oinetakoaren establezimenduak dira. Modu honetan:

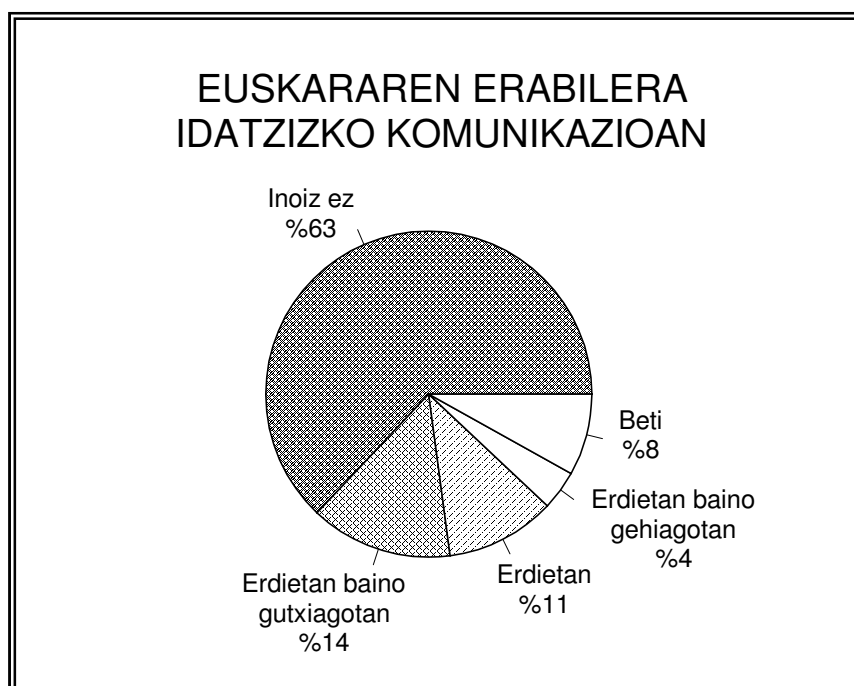
- Etxetresna elektrikoaren establezimenduari bagagozkie, %80 dira liburuxkak eta katalogoak erabiltzen dituztenak, %74 publizitatea erabiltzen dutenak eta %30 web-orria dutenak.
- Jantzi eta oinetakoaren establezimenduari dagokienez, berriz, %66 dira liburuxkak eta katalogoak erabiltzen dituztenak, %61 publizitatea erabiltzen dutenak eta %16 web-orria dutenak.

Kontrako muturrean, ordea, janari-establezimenduek ez dute liburuxka edo katalogorik erabiltzen, %37k bakarrik erabiltzen dute publizitatea eta %5ek baino ez dute web-orria.

Bestalde, establezimenduaren neurria zenbait eta handiagoa izan, idatzizko komunikazioaren erabilera ere handiagoa da.

Saltokietan euskarazko idatzizko komunikazioari ematen zaion erabilera oso urria da, hau da, 0 eta 10 bitarteko eskalan 2,0 puntukoa batez beste; ahozko komunikazioari dagokion erabilera (1,5) baino puntu erdi handiagoa baino ez. Porzentajetan:

- la hiru establezimendutik bik, %63k, ez dute inoiz ere edo ia inoiz ere erabiltzen (0-1 puntu eskalan).
- %14k pitin bat erabiltzen du; esparruen erdietan baino gutxiagotan (2-3).
- %11k esparruen erdietan erabiltzen du (4-6).
- %4k esparruen erdietan baino gehiagotan erabiltzen du (7-8).
- Eta %8k beti erabiltzen du (9-10); bakarrik zein gaztelaniarekin batera.

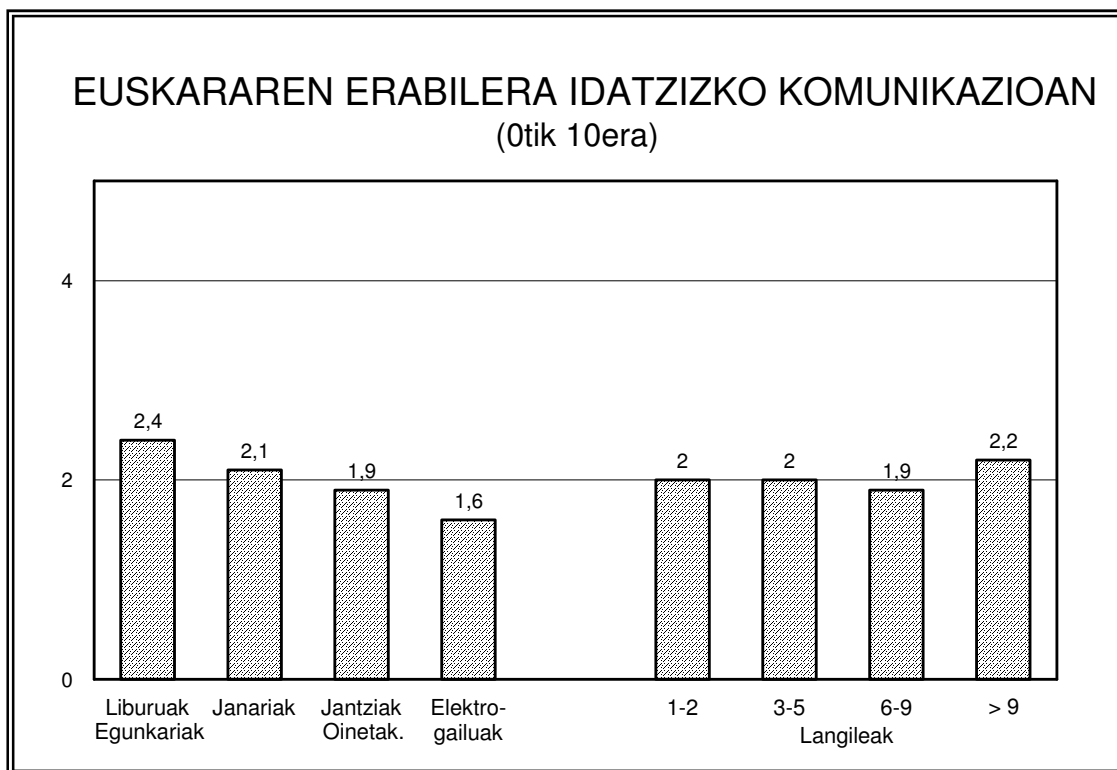


Aztertutako lau jardura-adarretan euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion batez besteko erabilera ez da askorik aldatzen, nahiz eta baden alde esanguratsurik, izan ere:

- Erabilera batez bestekoa baino handiagoa da liburu/egunkari establezimenduetan (2,4 puntu).
- Batez bestekoaren parekoa janari-saltokietan (2,1) zein jantzi/oinetako dendetan (1,9).
- Eta batez bestekoaz beherakoa etxetresna elektrikoaren saltokietan (1,6).

Batez besteko puntuazioan suma daitezkeen ezberdintasun txikiak euskara beti erabiltzen duten establezimenduen portzentajeen artean dauden ezberdintasunek eraginikoak dira nagusiki: %9 baitira liburuak/egunkariak jardura-adarrean eta %12 janariarenean. Jantzi eta oinetakoen zein etxetresna elektrikoaren saltokietan, ordea, portzentajeak bestelakoak dira (%4 eta %0, hurrenez hurren).

Neurriaren arabera alde txikiak, berriz, litekeena da adierazgarriak ez izatea. Puntuazioak batez besteko 2,0 puntu inguruan dabilta; gutxieneko 1,9 puntu baitute sei eta bederatzi langileko establezimenduek eta gehienezko 2,2 hamar langile edo gehiagokoek.



EUSKARAREN ERABILERA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOAN

% Horizontalak	BATEZ BESTEKOA	Inoiz ez	Erdietan baino gutxiagotan	Erdietan	Erdietan baino gehiagotan	Beti
<i>Jarduera:</i>						
Liburuak - Egunkariak	2,4	%58	%12	%18	%2	%9
Janariak	2,1	%64	%15	%7	%2	%12
Jantziak - Oinetakoak	1,9	%63	%13	%13	%7	%4
Etxetresna elektrikoak	1,6	%61	%21	%14	%4	%0
<i>Langile-kopurua:</i>						
1 – 2	2,0	%64	%14	%11	%4	%8
3 – 5	2,0	%57	%21	%13	%2	%7
6 – 9	1,9	%66	%14	%10	%6	%4
> 9	2,2	%63	%16	%9	%3	%9

Idatzizko komunikazioan euskarari ematen zaion erabilerari dagokionez, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren arabera antzeman daitezkeen aldeak, ahozko komunikazioan bezalaxe, garrantzitsuak dira.

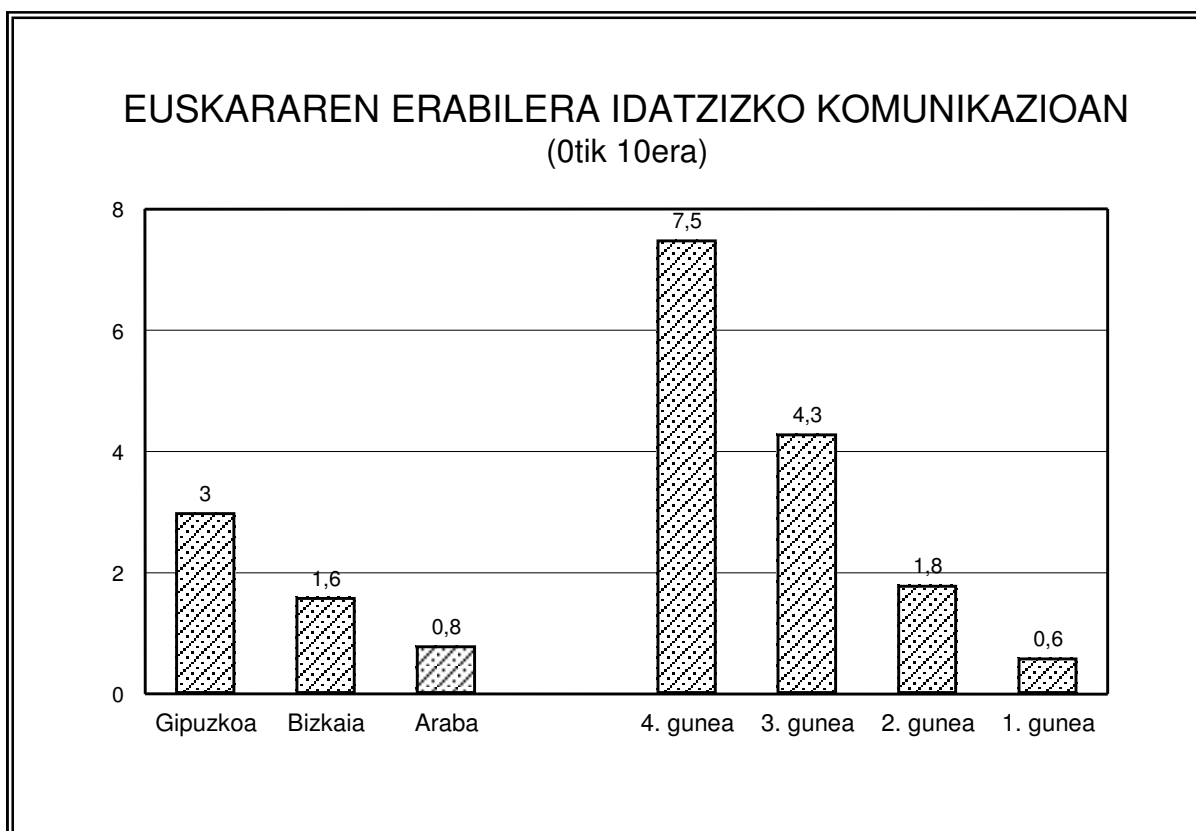
Lurraldeka, erabilera oso txikia da Araban, 0,8 puntu, baita Bizkaian ere, 1,6 puntu, eta batez bestekoa baino pitin bat handiagoa Gipuzkoan, 3,0 puntu.

Baina Gipuzkoako establezimenduetan bertan ere euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion erabilera txikia da, %44k ez baitu inoiz ere erabiltzen. Euskara inoiz erabiltzen ez dutenen portzentajea %71 da Bizkaian eta %80 Araban.

Bestalde, euskara beti erabiltzen duten establezimenduen portzentajea %10ekoa da Gipuzkoan, %8koa Bizkaian eta %1ekoa Araban.

Gune soziolinguistikoei dagokienez, euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion erabilera oso txikia da 1. gunean, 0,6 puntukoa, baita 2. gunean ere, 1,8 puntukoa, halako garrantzia du 3. gunean, 4,3 punturekin, eta oso handia da 4. gunean, 7,5 puntukoa.

Lurralde eta gune soziolinguistiko guztietan, idatzizko komunikazioan euskarari ematen zaion erabilera ahozkoan ematen zaiona baino puntu erdi handiagoa da, 4. gunean izan ezik. Azken honetan, euskararen ahozko erabilerak, 8,4 punturekin, nabarmen gainditzen baitu idatzizkoa (7,5 puntu).



EUSKARAREN ERABILERA IDATZIZKO KOMUNIKAZIOAN

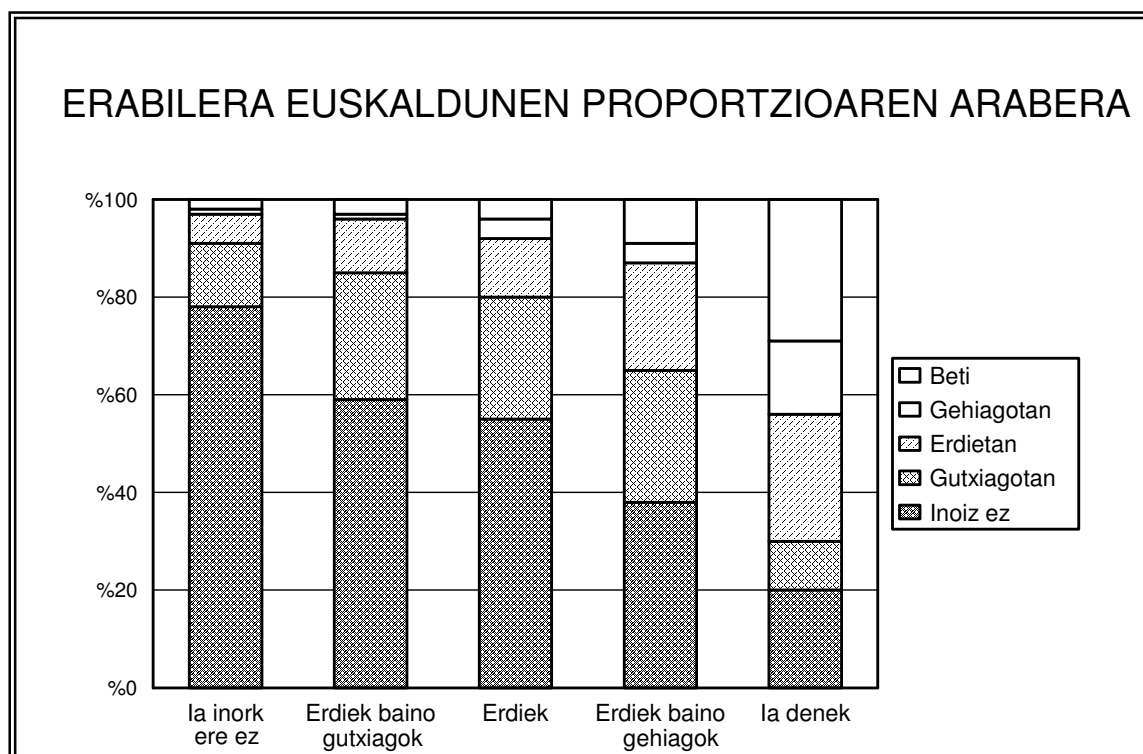
<i>% Horizontalak</i>	<i>BATEZ BESTEKOA</i>	<i>Inoiz ez</i>	<i>Erdietan baino gutxiagotan</i>	<i>Erdietan</i>	<i>Erdietan baino gehiagotan</i>	<i>Beti</i>
<i>Herrialdea:</i>						
Gipuzkoa	3,0	%44	%18	%21	%6	%10
Bizkaia	1,6	%71	%13	%5	%3	%8
Araba	0,8	%80	%11	%7	%0	%1
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>						
4. gunea	7,5	%7	%9	%12	%18	%55
3. gunea	4,3	%30	%16	%26	%11	%17
2. gunea	1,8	%59	%20	%14	%3	%3
1. gunea	0,6	%83	%12	%3	%0	%1

IDATZIZKO ERABILERAREN ETA HIZKUNTZA GAITASUNAREN ARTEKO ERLAZIOA.

Derrigorrez hala izan beharrik ez baluke ere, bada erlazioa euskara idatzizko komunikazioan erabiltzearen eta establezimenduan den euskaldun-portzentajearen artean. Bi aldagaien arteko korrelazio-koefizientea altu samarra da, 0,57 alegia, nahiz eta ahozko komunikazioari zegokiona (0, 84) baino txikiagoa den.

Idatzizko komunikazioan inoiz ere euskara erabiltzen ez duten establezimenduak, hortaz, %78 dira inork euskaraz ez dakien haietan; %59, erdiek baino gutxiagok dakitenetan; %56, erdiek dakiten haietan; %38, erdiek baino gehiagok dakitenetan; eta %20, guztiek dakitenetan.

Beste muturrean, euskara beti erabiltzen duten establezimenduak %2 dira inork euskaraz ez dakien haietan; %3, erdiek baino gutxiagok dakiten haietan; %4, erdiek dakitenetan; %9, erdiek baino gehiagok dakitenetan; eta %29, guztiek dakitenetan.



ERABILERA SALTOKIAN, EUSKALDUNEN PROPORZIOAREN ARABERA

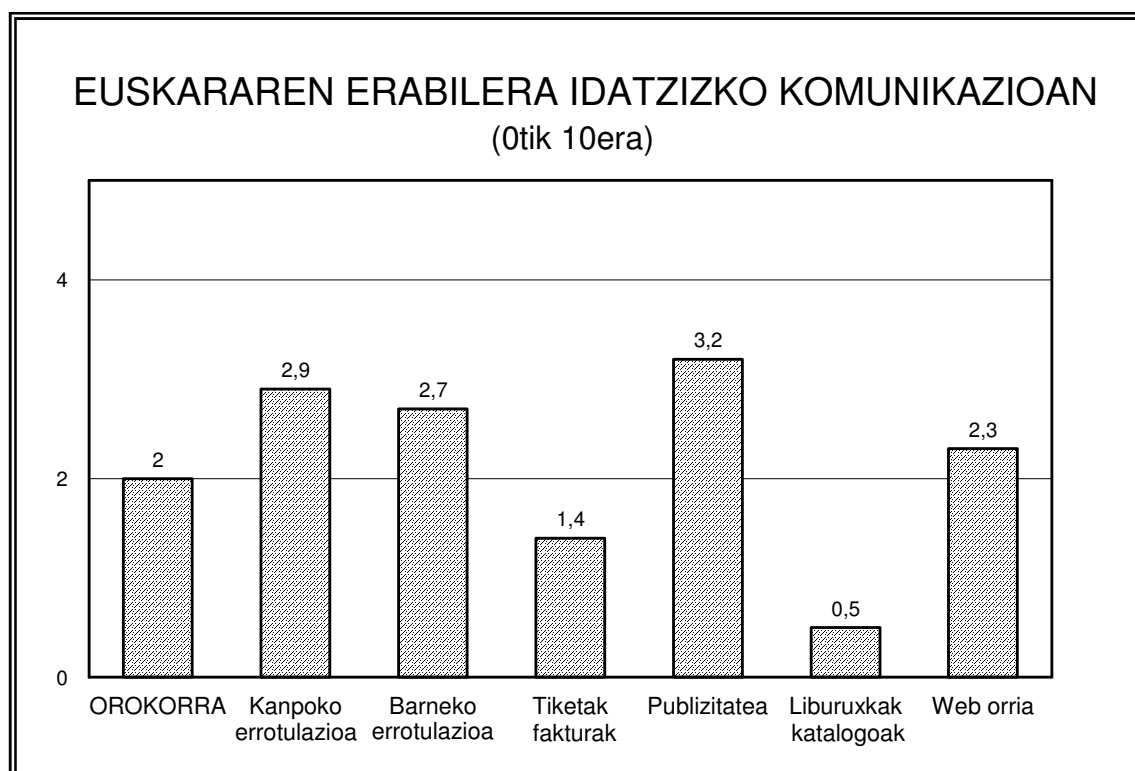
% Bertikalak	<i>la inork ere ez</i>	<i>Erdiek baino gutxiagok</i>	<i>Erdiek</i>	<i>Erdiek baino gehiagok</i>	<i>la denek</i>
Beti	%2	%3	%4	%9	%29
Erdietan baino gehiagotan	%1	%1	%4	%4	%14
Erdietan	%6	%11	%12	%22	%26
Erdietan baino gutxiagotan	%13	%26	%25	%27	%10
Inoiz ez	%78	%59	%56	%38	%20

EUSKARAREN IDATZIZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN.

Kapituluaeren hasieran aipatutako sei esparru zehatzetan euskarari idatziko komunikazioan ematen zaion erabilera orokorra aztertuko da. Horretarako, gogoratu beharrekoa da establezimendu erdiek bakarrik erabiltzen dutela publizitatea, hirutik batek bakarrik erabiltzen dituela liburuxkak eta katalogoak eta hamarretik batek baino ez duela web-orria.

Landutako sei esparruetan euskarari idatzizko komunikazioan ematen zaion erabilera txikia da, orokorrean ematen zaiona bezalaxe, baina nabarmen aldatzen da esparru batetik bestera:

- Erabilerarik handiena publizitatean ematen zaio, batez besteko 3,2 punturekin.
- Ondoren kanpoko errotulazioan, 2,9 punturekin, eta barnekoan, 2,7 punturekin.
- Web-orriei dagokienez ere erabilera orokorra baino handiagoa da, 2,3 puntukoa.
- Azkenik, orokorra baino nabarmen txikiagoa da ticket, faktura eta eskaera-orrietan ematen zaiona, 1,4 puntukoa, eta ia hutsala liburuxka eta katalogoetakoak, 0,5 puntukoa.

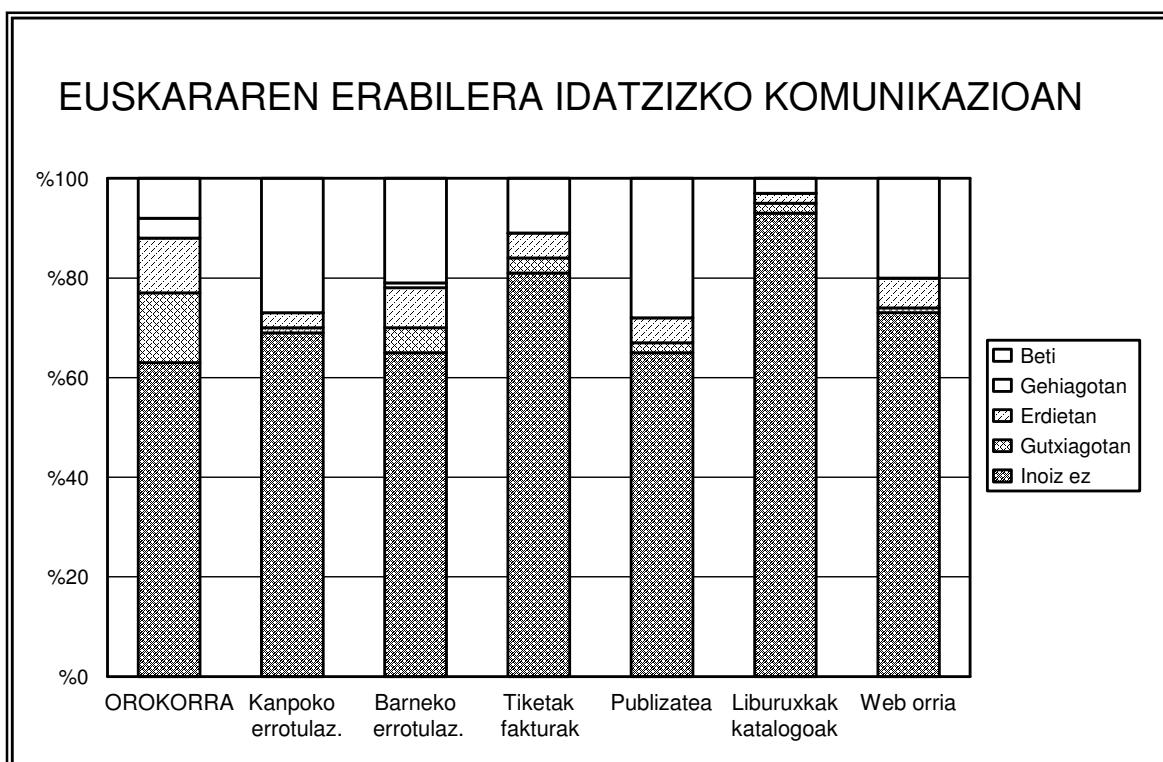


Idatzizko erabilera orokorraren eta esparru ezberdinetako erabileraren arteko korrelazioa oso handia da ondorengo hauetan: 0,79koa, kanpoko errotulazioan; 0,83koa barnekoan; eta 0,78koa ticket eta fakturetan; eta %78koa, publizitatean. Korrelazio hau pitin bat txikiagoa da liburuxka eta katalogoetan (0,56koa) eta web-orrietan (0,56koa).

Establezimendu erdiek, gutxi gorabehera, idatzizko komunikazioa kanpoko eta barneko errotulazioan eta ticket eta fakturretan bakarrik erabiltzen dutenez, esparru horietako erabilera da erabilera orokorra gehien definitzen duena.

Erabilerari dagokionez, 0 eta 10 bitarteko eskalan lortutako batez besteko puntuazioen arabera, honakoak dira, esparruka, euskara inoiz ere erabiltzen ez duten establezimenduen portzentajeak: %65, publizitatean; %65, barneko errotulazioan; %69, kanpokoan; %73, web-orrietan; %82, ticket eta fakturretan; eta %93, liburuxka eta katalogoetan.

Beti erabiltzen dutenak, aldiz, honakoak: %28, publizitatean; %27, kanpoko errotulazioan; %21, barnekoan; %20, web-orrian; %11, ticket eta fakturretan; eta %3, liburuxka eta katalogoetan.



EUSKARAREN IDATZIZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN

% Bertikalak	OROKORRA	Kanpoko errotulazioa	Barneko errotulazioa	Ticketak, fakturak	Publizitatea	Liburuxkak, katalogoak	Web orria
Beti	%8	%27	%21	%11	%28	%3	%20
Erdietan baino gehia.	%4	%0	%1	%0	%0	%0	%0
Erdietan	%11	%3	%8	%5	%5	%2	%6
Erdietan baino gutxia.	%14	%1	%5	%3	%2	%2	%1
Inoiz ez	%63	%69	%65	%82	%65	%93	%73

Jarduera-adar guztiak kontuan hartuz, idatzizko euskarari erabilerarik handiena publizitatean eta errotulazioan ematen zaio. Honez gain, liburu/egunkari establezimenduak dira gehien erabiltzen dutenak; etxetresna elektrikoek saltokiak,

berriz, gutxien erabiltzen dutenak. Dena den, jantzi/oinetako establezimenduak dira kanpoko errotulazioan gehien erabiltzen dutenak, 3,3 punturekin. Etxetresna elektrikoan saltokietan publizitatean ematen zaion erabilera ere aski garrantzitsua da, 3,3 puntukoa.

Neurri ezberdinetan ere, erabilerarik handiena publizitateari eta errotulaziorik dagokiona da. Honez gain, establezimenduaren neurria zenbait eta handiagoa izan, ticket eta fakturretan, liburuxka eta katalogoetan eta, nagusiki, barneko errotulazioan ematen zaion erabilera ere handiagoa da. Txikiagoak diren establezimenduetan, aldiz, erabilera handiagoa da kanpoko errotulazioan eta publizitatean.

Lurraldeari eta gune soziolinguistikoari bagagozkio, dagoeneko deskribaturik dauden joera berberak mantentzen dira; erabilerarik handiena publizitatean eta errotulazioan ematen baitzaio, hain zuzen ere Gipuzkoan eta gune euskaldunetan. Ondorengoak ere aipatzekoak dira:

- Gipuzkoan euskarari publizitatean eta kanpoko errotulazioan ematen zaion erabilera (4,8 eta 4,7 puntu, hurrenez hurren) ez da hain handia.
- 4. gune soziolinguistikoan, ia establezimendu guztiek erabiltzen dute euskara errotulazioan (9,8 puntuz kanpokoan eta 9,0 puntuz barnekoan) eta publizitatean (9,0). Gehienek, gainera, ticket eta fakturretan ere erabiltzen dute (6,8).
- 3. gune soziolinguistikoan, euskarari publizitatean ematen zaion erabilera (7,1) altu samar mantentzen da, baita errotulazioan ematen zaiona ere (6,2 kanpokoan eta 5,1 barnekoan), baina ez da gauza bera gertatzen ticket eta fakturretan ematen zaion erabileran (2,9).

EUSKARAREN IDATZIZKO ERABILERA ESPARRU ZEHATZETAN (0tik 10era)

<i>Batez bestekoak</i>	OROKORRA	<i>Kanpoko errotulazioa</i>	<i>Barneko errotulazioa</i>	<i>Ticketak, fakturak</i>	<i>Publizita- tea</i>	<i>Liburuxkak, katalogoak</i>
<i>Jarduera:</i>						
Liburuak - Egunkariak	2,4	3,7	2,8	1,6	4,8	1,7
Janariak	2,1	3,0	2,2	1,8	2,7	--
Jantziak - Oinetakoak	1,9	2,8	3,3	1,0	3,2	0,2
Etxetresna elektrikoak	1,6	2,2	2,2	0,9	3,3	0,8
<i>Langile-kopurua:</i>						
1 – 2	2,0	3,0	2,7	1,4	3,2	0,4
3 – 5	2,0	2,5	2,7	1,4	3,2	0,6
6 – 9	1,9	1,3	2,5	1,5	3,5	1,2
> 9	2,2	2,5	4,8	1,9	2,4	1,5
<i>Herrialdea:</i>						
Gipuzkoa	3,0	4,7	3,9	1,6	4,8	0,7
Bizkaia	1,6	2,1	2,2	1,4	2,6	0,4
Araba	0,8	0,8	1,3	0,5	1,0	0,2
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>						
4. gunea	7,5	9,8	9,0	6,8	9,0	0,1
3. gunea	4,3	6,2	5,1	2,9	7,1	1,2
2. gunea	1,8	3,2	2,9	0,9	3,0	0,2
1. gunea	0,6	0,8	1,0	0,5	1,1	0,3

Web-orrietan euskarari ematen zaion erabilerari buruzko datuak ez da sartu, halakorik duten establezimenduak gutxi direnez, kolektibokako emaitzak oso ezegonkorak izan baitaitezke.

4.- EUSKARAREN ERABILERA OROKORRA: AHOZKO ETA IDATZIZKO ERABILERAREN TIPOLOGIA.

Euskarari txikizkako merkataritza-establezimenduetan ahozko zein idatzizko komunikazioan ematen zaizkion erabilerak bereizirik aztertu ondoren, ahozkoa eta idatzizkoa bateratu eta euskararen erabilera orokorra aztertuko da kapitulu honetan.

Azterketari ekin aurretik, establezimendurik gehienetan idatzizko komunikazioa gutxi erabiltzen dela eta horietan erdiak, gutxi gorabehera, errotulaziora eta ticket eta fakturetara mugatzen direla azpimarratu behar da berriro.

Aurreko kapituluetan ikusi ahal izan denez, euskararen erabilera, bai ahozko komunikazioan eta bai idatzizkoan ere, oso txikia da, eta, honez gain, bi komunikazio-mota hauek nahikoa erlazionaturik daude. Aitzitik, bi komunikazio-mota hauen erabilera ez da homogenea, eta badira euskara ahozkoan erabili arren idatzizkoan erabiltzen ez duten establezimenduak, eta baita alderantzizkoa egiten dutenak ere.

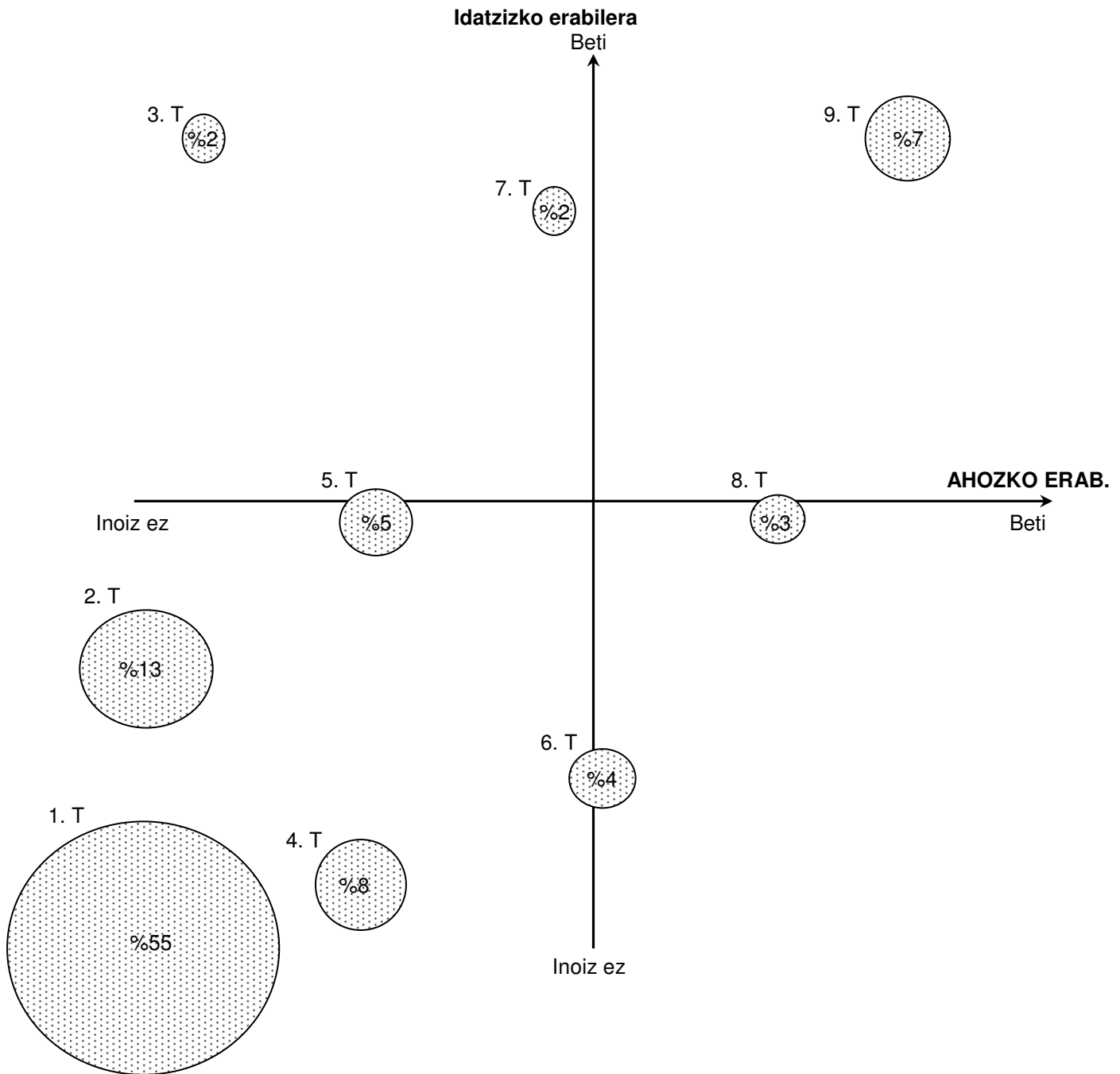
Ahozko eta idatzizko komunikazioan euskararen erabilerari dagokionez gertatzen diren konbinazioak ezagutzeko helburuz, erabilera-tipologia bat gauzatu da. Aipaturiko hau bederatzi establezimendu-taldek osatzen dute, eta ondoko orriko grafikoan daude irudikaturik.

Aipaturiko grafikoan, ardatz horizontalak ahozko erabilera irudikatzen du eta idatzizkoa bertikalak. Koordinatu-gunea erabilera-eskalaren erdiarekin dator bat, ahozko erabilerari dagokion 5arekin eta idatzizkoari dagokion 5arekin, hau da, ahozko komunikazioan euskara zein gaztelania maila berean erabiliko lituzkeen eta idatzizko komunikazioan euskara aldi edo esparru erdietan erabiliko lukeen establezimendu-motarekin. Taldeen azalerak irudikatzen duena, berriz, ez da sakabanaketa, talde bakoitzean den establezimendu-kopurua baizik.

Grafikoan garbi ikus daitekeenez, establezimendu erdiak baino gehiago, %55, 1. taldekoak dira, hau da, ahozko zein idatzizko komunikazioan inoiz ere euskara erabiltzen ez dutenek osaturiko taldekoak. Lautik hiru, berriz, (1.,2. eta 4. taldeak) hirugarren koadranteko ezkerreko beheko angeluan daude. Aipaturiko gunea, ahozko nahiz idatzizko komunikazioan euskara oso gutxi erabiltzen duten establezimenduek betetzen dute.

EUSKARAREN AHOZKO ETA IDATZIZKO ERABILERAREN TIPOLOGIA

<i>Batez bestekoak</i>	<i>GUZTIRA</i>	<i>1. T</i>	<i>2. T</i>	<i>3. T</i>	<i>4. T</i>	<i>5. T</i>	<i>6. T</i>	<i>7. T</i>	<i>8. T</i>	<i>9. T</i>
Ehunekoak	%100	%55	%13	%2	%8	%5	%4	%2	%3	%7
Ahozko erabilera	1,5	0,1	0,2	0,8	2,2	2,6	5,1	4,8	7,0	8,4
Idatzizko erabilera	2,0	0,1	3,0	9,1	0,7	4,7	1,8	8,3	4,8	9,0



Talde bakoitza deskribatzen hasi aurretik jarduerari eta neurriari loturiko osajeraren ikuspuntutik oso ezberdintasun gutxi dutela nabarmendu behar da, guztiak ere janari zein jantzi eta oinetako establezimendu oso txiekiek, langile bat edo bikoek, osaturikoak baitira. Dena den, zenbait taldetan bariazio esanguratsuak daude laginaren batez besteko balioei dagokienez. Aipaturiko aldaketak aipagai izango dira.

Logikoa denez, txostenean zehar ikusitakoaren arabera ondorioztatu daitekeenez, ezberdintasun nagusiak gunee soziolinguistikoaren arabera dira. Aldaketa hauek, halaber, lurraldekako banaketan islatzen dira.

Lehendabiziko hiru taldeak ahozko komunikazioan euskara inoiz erabiltzen ez duten establezimenduek osaturikoak dira, eta guztizkoaren %70 osatzen dute.

1. **1. taldea** (guztizkoaren %55). Talderik ugariena da, eta euskara ahozko nahiz idatzizko komunikazioan (0,1 eta 0,1 punturekin, hurrenez hurren) inoiz ere erabiltzen ez duten establezimenduek osatzen dute, hain zuzen ere, establezimendu erdiek baino gehiagok.
Ia guztiak 1. eta 2. gune soziolinguistikoetan kokaturik daude, 1. gunean nagusiki (%74), eta Gipuzkoan duten presentzia batez bestekoaz (%35) azpikoa da (%22koa).
2. **2. taldea** (%13). Nahiz eta gutxiengo diren, bigarren talderik ugariena da, eta euskara ahozko komunikazioan inoiz ere ez erabili arren (0,2), idatzizkoan pitin bat (3,0) erabiltzen duten establezimenduek osaturikoa da.
Lurralde eta gune soziolinguistikoaren arabera duten banaketa batez aurrekoaren parekoa da.
3. **3. taldea** (%2). Ahozko komunikazioan ia ez dute euskara erabiltzen (0,8), baina beti erabiltzen dute idatzizkoan (9,1).
Taldea honetan, bi langile baino gehiagoko establezimenduen eta liburu/egunkari saltokien proportzioa (%19koak biak), batez bestekoa (%12 eta %9, hurrenez hurren) baino handiagoa da. Gehienak (%73) 2. eta 3. gune soziolinguistikoetan kokaturik daude, Gipuzkoan nagusiki, eta gainerakoak (%27) 1. gune soziolinguistikoan.

Hurrengo bi taldeak ahozko komunikazioan euskara zertxobait erabiltzen duten establezimenduek osaturikoak dira (2,5 puntu inguru batez beste) eta guztizkoaren %13 dira. Bi talde hauetan, bi langile baino gehiagoko establezimenduen proportzioa batez bestekoa (%12) baino handiagoa da, hots, %18koa.

4. **4. taldea** (%8). Euskara ahozko komunikazioan erabiltzen dute zertxobait (2,2) eta ia ezertxo ere ez idatzizkoan (0,7).
Erdiak baino gehiago (%59) 2. eta 3. gune soziolinguistikoetan kokaturik daude, eta gainerakoak (%41) 1. gune soziolinguistikoan; erdiak Gipuzkoan eta gainerako erdiak Bizkaian.
5. **5. taldea** (%5). Euskara ahozko komunikazioan zer edo zer (2,6) eta idatzizkoan asko samar (4,7) erabiltzen duten establezimenduek osatzen dute.
Taldea honetan, jantzi/oinetako, etxetresna elektriko eta liburu/egunkari establezimenduen proportzioa (%52, %14 eta %13, hurrenez hurren) batez bestekoa baino handiagoa da (%39, %6 eta %9, hurrenez hurren). Gehienak (%93), alde handiz, 2. eta 3. gune soziolinguistikoetan kokaturik daude; 3. gunean (%63) eta Gipuzkoan (%84), nagusiki.

Hurrengo bi taldeak ahozko komunikazioan euskara gaztelania baino gehiago erabiltzen duten establezimenduek osatzen dituzte (5 puntu batez beste), eta guztizkoaren %6 dira. Bi talde hauetan, bi langile baino gehiagoko establezimenduen proportzioa (%20) batez bestekoa baino handiagoa da (%12), eta lautik hiru 3. gune soziolinguistikoan kokaturik daude.

6. **6. taldea (%4).** Euskara gaztelania adina erabiltzen dute ahozko komunikazioan (5,1) eta gutxi idatzizko komunikazioan (1,8).

Talde honetan, jantzi/oinetako eta etxetresna elektrikoaren establezimenduen proportzioa (%46 eta %10, hurrenez hurren) batez bestekoa baino handiagoa da (%39 eta %6, hurrenez hurren). Hirutik bi Gipuzkoan kokaturik daude eta gainerako herena Bizkaian.

7. **7. taldea (%2).** Euskara gaztelania adina erabiltzen dute ahozko komunikazioan (4,8) eta ia beti idatzizkoan (8,3).

Talde honetan, jantzi/oinetako eta liburu/egunkari establezimenduen proportzioa (%51 eta %19, hurrenez hurren) batez bestekoa baino handiagoa da (%39 eta %9, hurrenez hurren). Talde hau, bestalde, bi langile baino gehiagoko establezimendu-proportziorik handiena duena da (%24koa, hau da, batez besteko %12ko portzentajea baino handiagoa). Erdiak Gipuzkoan daude eta gainerako erdiak Bizkaian.

Azken bi taldeak ahozko komunikazioan euskara gaztelania baino gehiago erabiltzen duten establezimenduek osaturikoak dira, eta guztizkoaren %10 dira. Gehienak 4. eta 3. gune soziolinguistikoetan kokaturik daude.

8. **8. taldea (%3).** Euskara gaztelania baino gehiago erabiltzen dute ahozko komunikazioan (7,0) eta dezente idatzizkoan (4,8).

Talde honetan, etxetresna elektriko eta liburu/egunkari establezimendu proportzioa (%13 eta %13, hurrenez hurren) batez bestekoa baino handiagoa da (%6 eta %9, hurrenez hurren). Gehienak (%85), alde handiz, Gipuzkoan kokaturik daude eta gainerakoak (%15) Bizkaian.

9. **9. taldea (%7).** Ia beti erabiltzen dute euskara bai ahozkoan (8,4) eta bai idatzizkoan ere (9,0).

Langile bat edo biko establezimenduak dira (%97), hirutik bi janari-saltokiak, erdiak Gipuzkoan eta beste erdiak Bizkaian kokaturik daude.

EUSKARAREN AHOZKO ETA IDATZIZKO ERABILERAREN TIPOLOGIA

<i>% Bertikalak</i>	<i>GUZTIRA</i>	<i>1. T</i>	<i>2. T</i>	<i>3. T</i>	<i>4. T</i>	<i>5. T</i>	<i>6. T</i>	<i>7. T</i>	<i>8. T</i>	<i>9. T</i>
Ehuneakoak	%100	%55	%13	%2	%8	%5	%4	%2	%3	%7
<i>Jarduera:</i>										
Janariak	%47	%48	%52	%44	%42	%21	%39	%27	%38	%63
Jantziak - Oinetakoak	%39	%39	%34	%33	%41	%52	%46	%51	%36	%32
Etxetresna elektrikoak	%6	%6	%6	%4	%5	%14	%10	%2	%13	%0
Liburuak - Egunkariak	%9	%7	%9	%19	%12	%13	%4	%19	%13	%5
<i>Langile-kopurua:</i>										
1 – 2	%88	%89	%86	%81	%82	%83	%82	%76	%87	%97
3 – 5	%10	%9	%12	%15	%13	%12	%15	%19	%12	%3
6 – 9	%1	%1	%1	%2	%3	%3	%2	%2	%1	%0
> 9	%1	%1	%1	%1	%2	%2	%1	%3	%1	%0
<i>Herrialdea:</i>										
Gipuzkoa	%35	%22	%28	%57	%48	%84	%64	%52	%85	%46
Bizkaia	%53	%61	%55	%37	%48	%15	%36	%47	%15	%54
Araba	%12	%17	%16	%6	%4	%1	%0	%1	%0	%0
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>										
4. gunea	%5	%0	%0	%0	%0	%1	%10	%2	%32	%53
3. gunea	%21	%6	%15	%30	%27	%63	%71	%81	%56	%47
2. gunea	%22	%21	%33	%42	%32	%30	%17	%9	%11	%0
1. gunea	%52	%74	%52	%27	%41	%7	%3	%8	%0	%0

5.- EUSKARAREN ERABILERARI BURUZKO BALORAZIOAK.

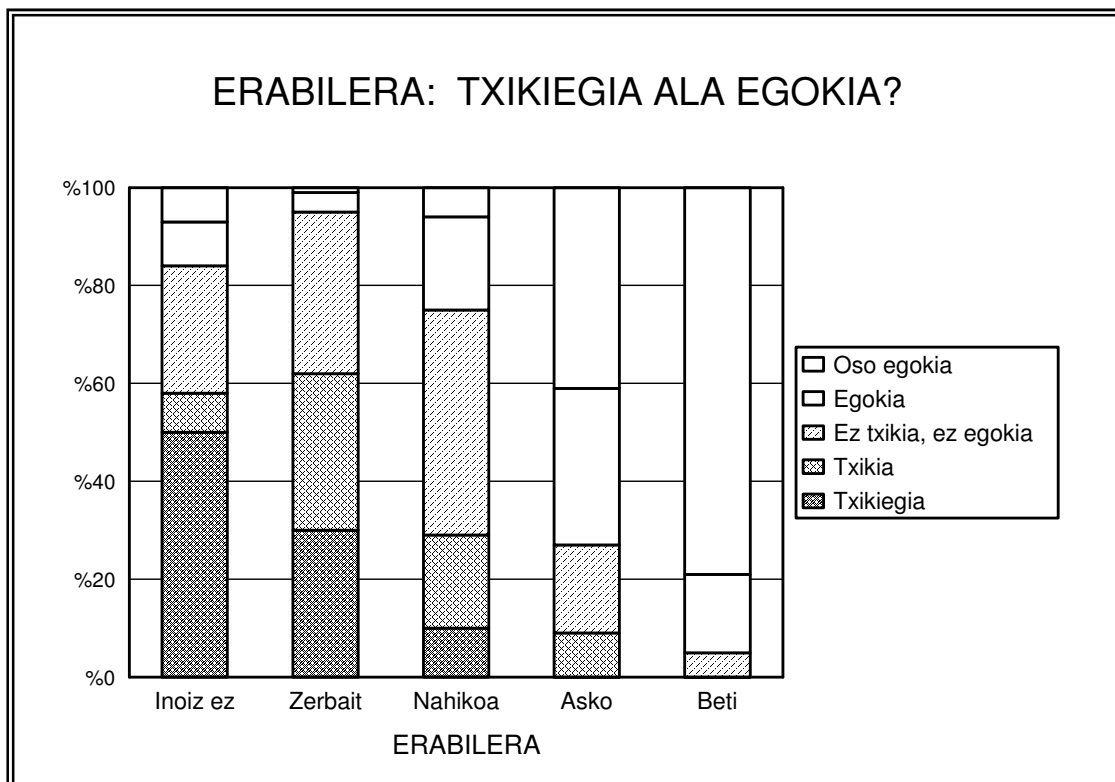
Elkarrizketaturiko pertsoneri beren establezimenduan euskarari ematen zaion erabilera eskasa edo egokia ote den galdetzerakoan, 0 (oso eskasa) eta 10 (oso egokia) bitarteko eskalan lortutako batez bestekoa 3,8 puntukoa izan da. Horren arabera, %13k oso egokitzat jotzen du (9-10), %11k egokitzat (7-8), %28k ez egoki eta ez eskastzat (4-6), %14k eskastzat (2-3) eta %35ek oso eskastzat (0-1).

Hau da, lautik batek, %24k, egokitzat jotzen du, eta erdiek, %49k, eskastzat.

Dena den, emaitzek balio handiagoa lukete euskarak establezimenduan duen erabilera orokorraren arabera aztertuko balira. Erabilera orokor hau ahozko eta idatzizko erabileraren tipologiaren bidez lortuko litzateke.

Erantzunak nahikoa koherenteak dira, nahiz eta inoiz euskara erabiltzen ez duten establezimenduen %16k eta pitin bat erabiltzen dutenen %5ek euskarari ematen dioten erabilera-maila egokitzat duten. Gainerako kolektiboetara dagokienez, dezente erabiltzen dutenen %21ek, asko erabiltzen dutenen %70ek eta beti erabiltzen dutenen %100ek ere egokitzat dute euskarari ematen dioten erabilera-maila.

Eskastzat dutenak, berriz, inoiz ere erabiltzen ez duten establezimenduen %57, pitin bat erabiltzen dutenen %62, dezente erabiltzen dutenen %29 eta asko erabiltzen dutenen %9 dira.



ERABILERA: TXIKIEGIA ALA EGOKIA?

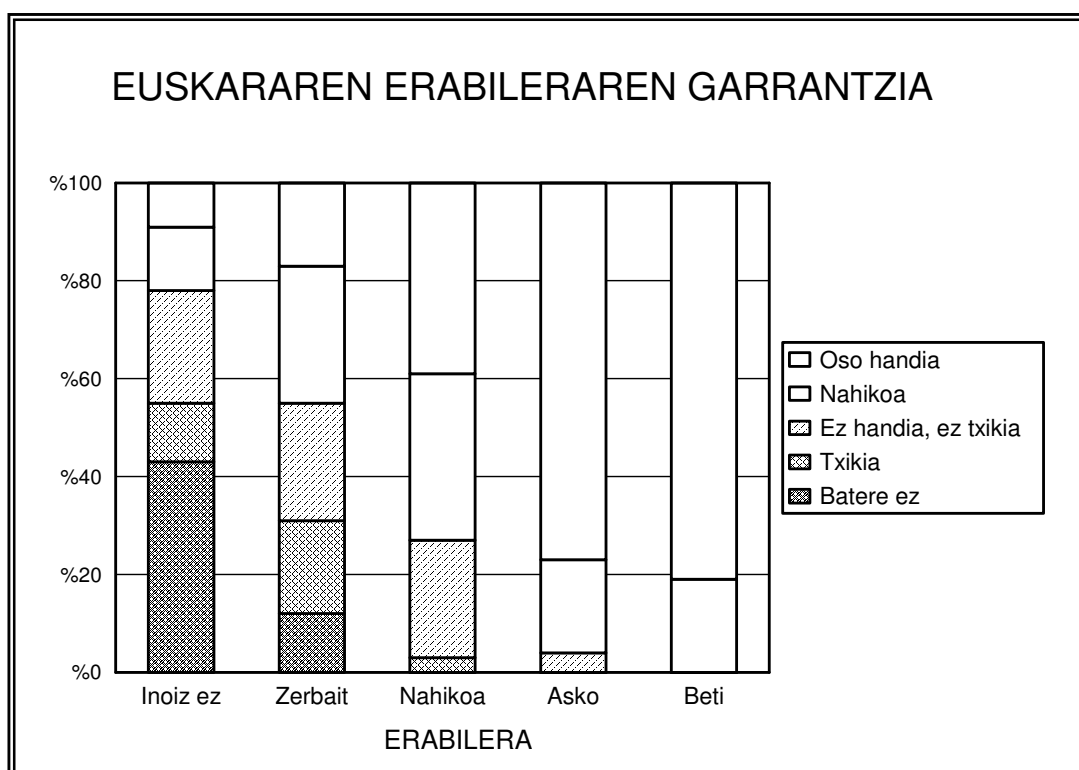
<i>% Bertikalak</i>	<i>GUZTIRA</i>	<i>Inoiz ez</i>	<i>Zerbait</i>	<i>Nahikoa</i>	<i>Asko</i>	<i>Beti</i>
Oso egokia	%13	%7	%1	%6	%41	%79
Egokia	%11	%9	%4	%19	%32	%16
Ez txikia, ez egokia	%28	%26	%33	%45	%18	%5
Txikia	%14	%8	%32	%19	%9	%0
Txikiegia	%35	%49	%30	%10	%0	%0

la ez da ezberdintasunik establezimenduen jarduera-adarraren eta neurriaren arabera balorazioen artean, bai ordea gune soziolinguistikoen arabera. Izan ere, euskararen erabilera eskastzat jotzen dutenen portzentajea %0 da laugarren. gunean, %39 hirugarren gunean, %56 bigarren gunean eta 54 lehenengo gunean. Azken gune honetan, erabilera oso urria izanagatik ere, %13k egoki jotzen du.

Lurraldeka, erabilera eskastzat jotzen dutenak %54 dira Bizkaian, %46 Gipuzkoan eta %34 bakarrik Araban.

Eta euskararen erabilera establezimendurako garrantzitsu jotzen ote duten galdetzerakoan, 0 (ez batere garrantzitsua) eta 10 (oso garrantzitsua) bitarteko eskalan lortutako puntuazioa 5,1 puntukoa izan da. Honen arabera, %23k oso garrantzitsutzat jotzen du (9-10), %19k nahikoa garrantzitsutzat (7-8), %21ek ez garrantzi handiko eta ez txikikotzat (4-6), %11k garrantzi txikikotzat (2-3) eta %26k ez dio batere garrantzirik ematen.

Hau da, euskararen erabilerak establezimendurako duen garrantzia txikia dela edota batere garrantzirik ez duela pentsatzen dutenen aldean (%37), gehiago dira oso edo nahikoa garrantzitsua dela pentsatzen dutenak (%42).



Inoiz ere erabiltzen ez duten saltokien artean, %22k bakarrik jotzen dute oso edo nahikoa garrantzitsutzat. Erdiek baino gehiagok, aldiz, %55ek, garrantzia txikia ematen diote edo batere ez.

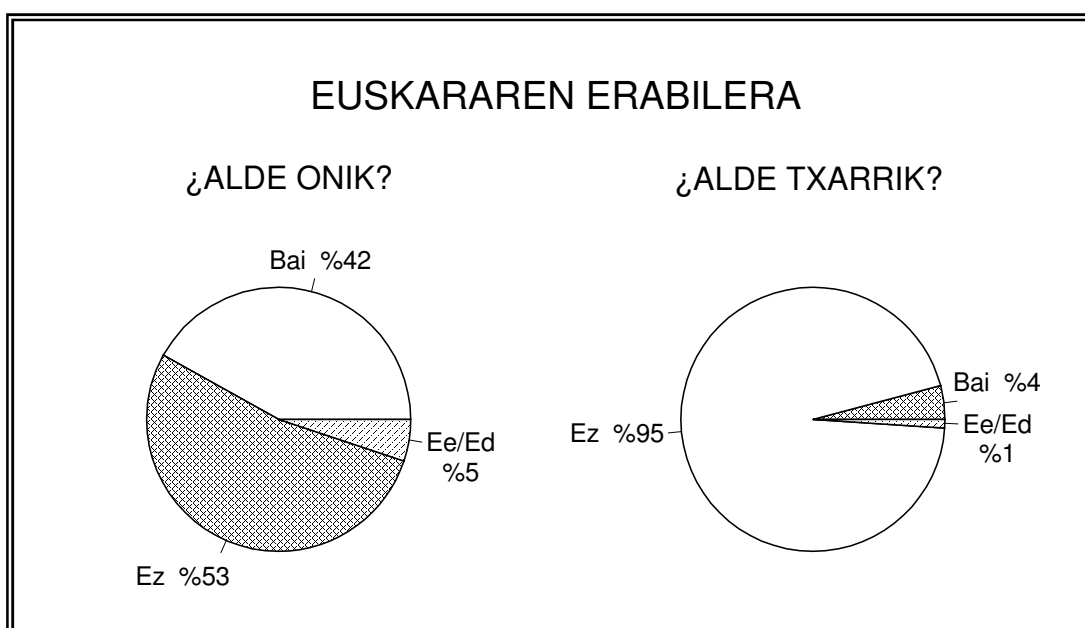
EUSKARAREN ERABILERAREN GARRANTZIA ERABILERAREN ARABERA

<i>% Bertikalak</i>	<i>GUZTIRA</i>	<i>Inoiz ez</i>	<i>Zerbait</i>	<i>Nahikoa</i>	<i>Asko</i>	<i>Beti</i>
Oso garrantzitsua	%23	%9	%17	%39	%77	%81
Nahiko garrantzitsua	%19	%13	%27	%34	%19	%19
Ez handia, ez txikia	%21	%23	%24	%24	%4	%0
Garrantzi txikia	%11	%12	%19	%3	%0	%0
Batere garrantzirik ez	%26	%43	%12	%0	%0	%0

Euskarari ematen zaion garrantzia zertxobait handiagoa da liburu/egunkari eta jantzi/oinetako establezimenduetan, baita hamar langile baino gehiagokoetan ere. Baina benetako aldeak, berriz ere, gune soziolinguistikoaren arabera dira. Izan ere, 4. guneko %100 establezimenduk, 3. guneko %77k, 2. guneko %41ek eta 1. guneko %23k euskararen erabilera oso edo nahikoa garrantzitsutzat jotzen du.

Lurraldeka, euskararen erabilera oso edo nahikoa garrantzitsutzat jotzen dutenak %58 dira Gipuzkoan, %36 Bizkaian eta %20 Araban.

Kapitulua amaitzeko, elkarrizketaturiko pertsonen erdiek ia, %42k, euskara erabiltzeak establezimendurako abantailak dakartzala pentsatzen dutela aipatu behar da. Desabantailak dakartzala pentsatzen dutenak, aldiz, %4 bakarrik dira.



Kolektibo ezberdinetan, euskara erabiltzeak abantailak ote dakartzan baloratzekoan aldeak daude.

- Jarduera-adarraren arabera, liburu/egunkari establezimenduen %50ek eta janari-saltokien %37k baietz pentsatzen du.
- Neurriaren arabera aldeak kontuan hartzekoak dira. Izan ere, baietz pentsatzen dutenak langile bat edo biko establezimenduen %40, hiru eta bost langile bitartekoen %51, sei eta bederatzi langile bitartekoen %57 eta hamar langile edo gehiagokoen %70 dira.
- Gune soziolinguistikoen arabera aldeak ere garrantzitsuak dira. Baietz pentsatzen dutenak %73 baitira 4. gunean, %62 3. gunean, %51 2. gunean eta %27 1. gunean.
- Lurraldeka, berriz, %59 dira Gipuzkoan, %34 Araban eta %32 Bizkaian.

Establezimendurik gehienek aipatzen duten abantaila komunikazio- eta zerbitzu-mailako hobekuntzari dagokiona da.

Proporzio txikiagoan aipatzen direnak, berriz, honakoak: bertako hizkuntza izateari, irudiari, hizkuntza sustatzeari loturikoak edota zenbait bezero gaztelaniaz ongi moldatzen ez direlako erabiltzeari loturikoak.

Aitzitik, ez da kolektibokako alde handirik euskararen erabilerak desabantailak dituela uste dutenen portzentajea. Bitxia badirudi ere, portzentajerik handiena, %8koa, 3. eta 2. gune soziolinguistikoetan kokaturiko Gipuzkoako establezimenduei dagokiena da.

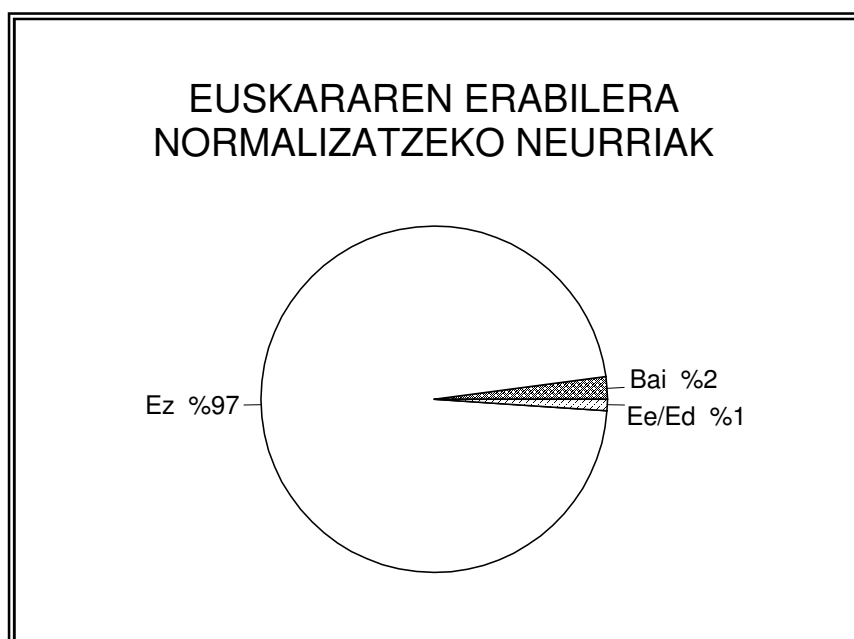
Gehien aipatzen den desabantaila bezeroek gaztelaniaz hitz egin nahiago izaten dutela da. Eta gutxixeago aipatzen direnak: zenbait bezerok euskaraz ez dakitela eta euskara ikasteko eta hitz egiteko zailtasuna.

6.- EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO NEURRIAK.

Txikizkako merkataritza-establezimenduen %2k bakarrik dauka euskararen erabilera normalizatzeke neurriren bat.

Honez gain, kasu erdietan baino gehiagotan aipatutako neurria bezero euskaldunekin euskaraz mintzatzeko gomendioa da eta, askoz proportzio txikiagoan, lehen hitzak euskarazkoak izatea.

Hona hemen askozaz gutxiago aipaturiko beste hainbat neurri: langile euskaldunak kontratatzea, euskara ikasteko erraztasunak ematea eta heziketa-ikastaroei buruzko informazioa ematea, eta publizitate elebiduna erabiltzea.



Jarduera-adarraren, lurraldearen eta gune soziolinguistikoaren arabera, ia ez da alderik normalkuntza-neurriren bat dutela dioten establezimenduen portzentajearen artean.

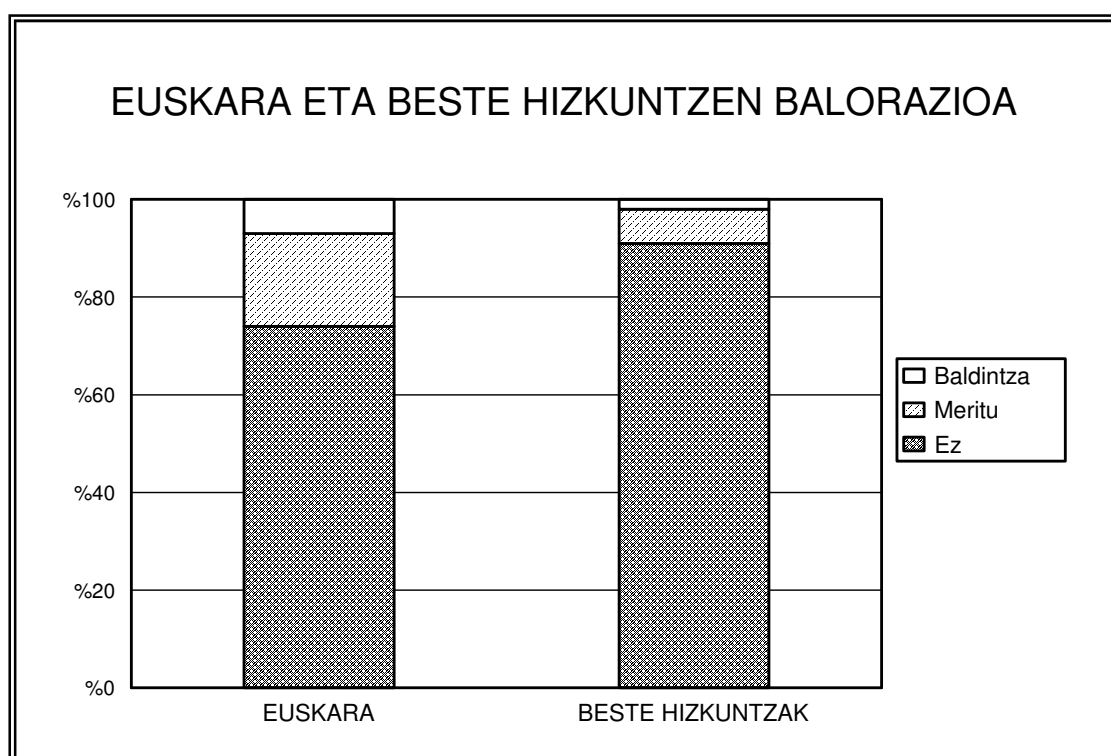
Aitzitik, neurriaren arabera aldea handiak dira. Establezimendu txikien, hau da, langile bat edo bikoen, %1ek bakarrik du euskara normalizatzerari bideraturiko neurriren bat. Portzentaje hau handiagoa da hiru eta bost langile arteko establezimenduetan (%7koa), are handiagoa sei eta bederatzi langile artekoetan (%8koa), eta oraindik ere handiagoa (%10ekoa) hamar langile edo gehiagokoetan.

LANGILEAK HAUTATZERAKOAN EUSKARA KONTUAN HARTZEA.

Txikizkako merkataritza-establezimenduen %16 azken bi urte hauetan langileren bat modu egonkorrean kontratatutakoa da.

Aipaturiko lau establezimendutik hiruk, %74k, ez du euskararen ezagutza kontuan izan langileak hautatzerakoan, bostetik batek, %19k, merezimendu gisa izan zuen kontuan eta %7k bakarrik baldintza gisa.

Aitzitik, euskarari beste hizkuntzei baino garrantzi handiagoa ematen zaio; establezimenduen %2k bakarrik hartu ditu beste hizkuntzak baldintza gisa eta %7k merezimendu gisa. Eskaerarik handiena duen hizkuntza ingelesa da alde handiz, eta frantsesa ondoren.



EUSKARA ETA BESTE HIZKUNTZEN BALORAZIOA

<i>% Bertikalak</i>	<i>Euskara</i>	<i>Beste hizkuntzak</i>
Baldintza	%7	%2
Meritu	%19	%7
Ez	%74	%91

Euskara baldintza gisa eskatzen duten establezimendurik gehienak Gipuzkoan kokaturik daude. Gune soziolinguistikoei bagagozkie, berriz, eskaera handiagoa da gunerik euskaldunenetan, 4. eta 3. guneenetan. Baina gune hauek dira, alde handiz, kontratazio gutxien egiten dutenak ere.

Neurriaren arabera, bost langile baino gehiagoko establezimenduetan eskatzen da gehiagotan euskara baldintza gisa. Establezimendu hauek dira, gainera, gehien kontratatzen dutenak ere. Jarduerari dagokionez, berriz, liburu/ egunkari establezimenduetan eskatzen da gehien.

Euskararen ezagutza merezimendu gisa hartzeari dagokionez, ostera, ez da alde handirik lurralde eta gune soziolinguistikoen arabera, eta eskaera handiagoa da bost langile baino gehiagoko establezimenduetan.

Azkenik, asteburuetarako, udarako... kontraturiko pertsoneri dagokienez, euskararen ezagutza-mailako eskaerari dagozkion emaitzak, modu egonkorrean kontraturiko pertsoneri dagozkien berdintsuak dira. Euskara baldintza gisa eskatzen duten establezimenduen portzentajea berbera da, %7koa, eta handiagoa merezimendutzat hartzen dutenena (%19tik %33ra igo baita).

Kontratazio egonkorren kasuan bezala, euskara baldintza gisa eskatzen duten establezimendurik gehienak, alde handiz, Gipuzkoan kokaturik daude, 4. eta 3. gune soziolinguistikoetan, eta eskaera hau batez bestekoa baino handiagoa da jantzi/oinetako eta liburu/egunkari establezimenduetan eta sei eta bederatzi langile bitarte dituztenetan.

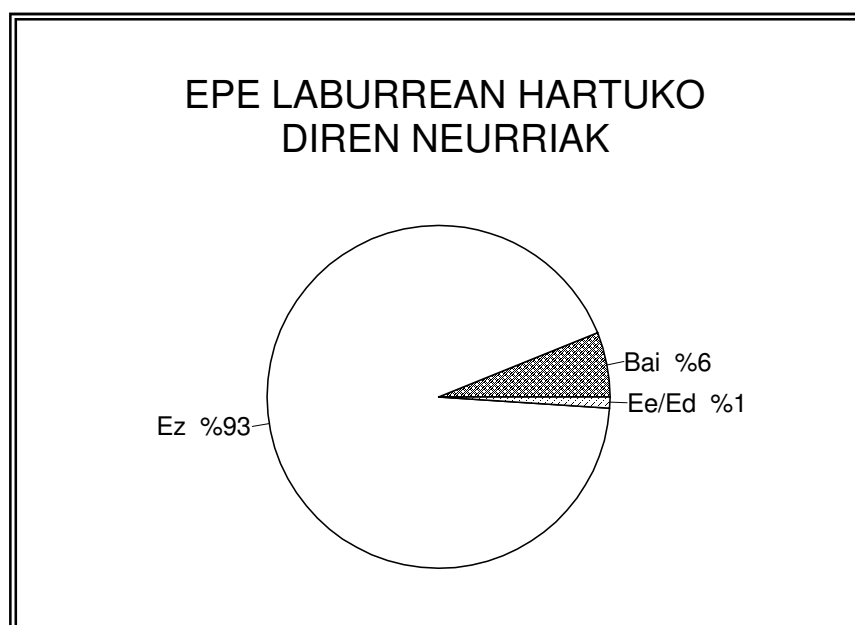
EPE LABURREAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO HARTUKO DIREN NEURRIEN AURREIKUSPENA.

Elkarrizketaturiko establezimenduen %6k bakarrik dute epe laburrean establezimenduan bertan euskararen erabilera normalizatzeko neurriren bat edo beste hartzeko aurreikuspena.

Gehien aipaturiko neurria euskara ikasteko ikastaroetara joatean datzana da.

Aipaturiko beste hainbat neurrik, berriz, idatzizko komunikazioarekin dute zerikusia: errotulazio elebiduna edo euskarazkoa, faktura elebidunak, web-orri elebiduna, Udalak emandako kartelak jartzea.

Azkenik, gutxiengo batek aipaturiko hauek dira aipatzekoak: euskaraz gehiago hitz egiten ahalegintzea eta langile euskaldunak kontratatzea.



Hizkuntza normalizatzeko neurriren bat hartzeko asmoa duten saltokien portzentajea batez bestekoa baino handiagoa da Gipuzkoan (%9), 4. eta 3. gune soziolinguistikoetan (%18 eta %9, hurrenez hurren), eta liburu/egunkari (%11) eta etxetresna elektrikoaren (%10) establezimenduetan.

Aitzitik, ez da ia alderik neurriaren arabera. Dena den, kapituluaren hasieran ikusi ahal izan denez, dagoeneko neurriak hartzen ari diren establezimenduen arteko aldeak handiak dira.

HPSrekin KONTAKTUAN JARTZEKO JARRERA

Galdeketa amaitutakoan, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza haiekin hartu-emanetan jar zedin gustatuko ote litzaiekeen galdegin zitzaien elkarrizketaturiko pertsoneri; modu honetan, aholku eman ez ezik errotulazioari, publizitateari, etab. loturiko hizkuntza normalizatzeko neurriak garatzen ere lagun diezaien.

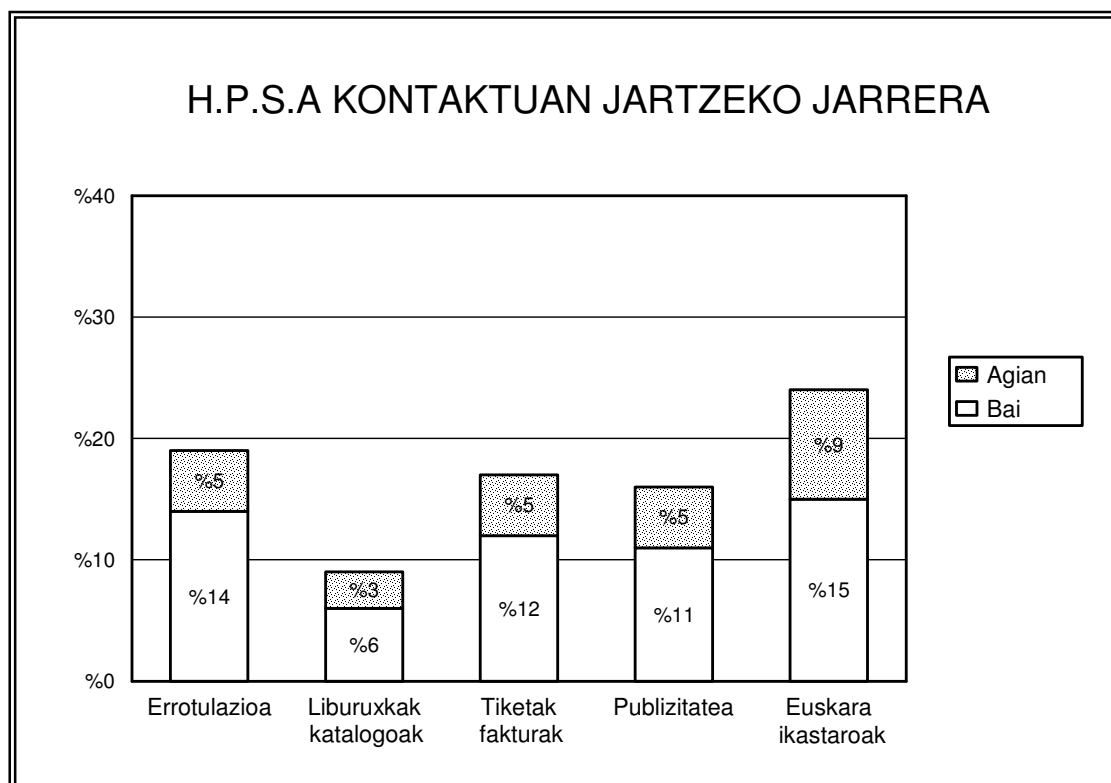
la hirutik batek, %31k, baiezkoa eman zuten; proposaturiko hizkuntza-normalkuntzarako neurriren bat edo beste HPSrekin lankidetzan garatzeko interesa baitzuten.

Gehien onarturiko neurria, a priori behizat, beren beharretara egokituriko iraupen gutxiko euskara-ikastaroak egitea da; guztizkoaren %15ek interesa duela baitio eta %9k interesa lukeela agian.

Hona hemen, euskararen erabilerari loturiko neurriak:

- Errotulazioan, %14k bai eta %5ek agian.
- Ticket eta fakturretan, %12k bai eta %5ek agian.
- Publizitatean, %11k bai eta %5ek agian.

Azkenik, euskara liburuxka eta katalogoetan erabiltzeari loturikoak: %6k bai eta %3k agian. Nolanahi dela ere, saltokirik gehienek liburuxka eta katalogorik erabiltzen ez dutela hartu behar da kontuan.



Bitxia bada ere, ez da alde handirik lurralde eta guneez soziolinguistikoen araberrako emaitzetan. Zenbait neurri dagokionez, gainera, euskara-ikastaro laburrak egiteari loturikoetan esaterako, Arabako establezimenduak dira interesik handiena dutenak. Erantzun hau lehen begiratuan itxaropentsua bada ere, elkarriketaturiko pertsonen borondate ona zalantzan jartzeko asmorik gabe, bere egiazko baliotasuna dudari jar daitekeena da.

Establezimenduen neurrien arabera, alde nabarmenak aurki daitezke; establezimenduak zenbait eta handiagoak izan normalkuntza-neurriak hartzeko duten interesa ere handiagoa baita. Modu honetan, saltoki handietan, hamar langile edo gehiagokoetan, neurri hauek hartzeko interesa dutenen portzentajea, neurrien arabera, langile bat edo biko establezimendu txikien aldean, bikoitza edo hirukoitza da.

Jarduera-adarraren arabera, interesa handixeagoa da oro har etxetresna elektriko eta jantzi/oinetako establezimenduetan, nahiz eta euskara-ikastaroen kasuan interesik handien dutenak liburu/egunkari saltokiak diren.

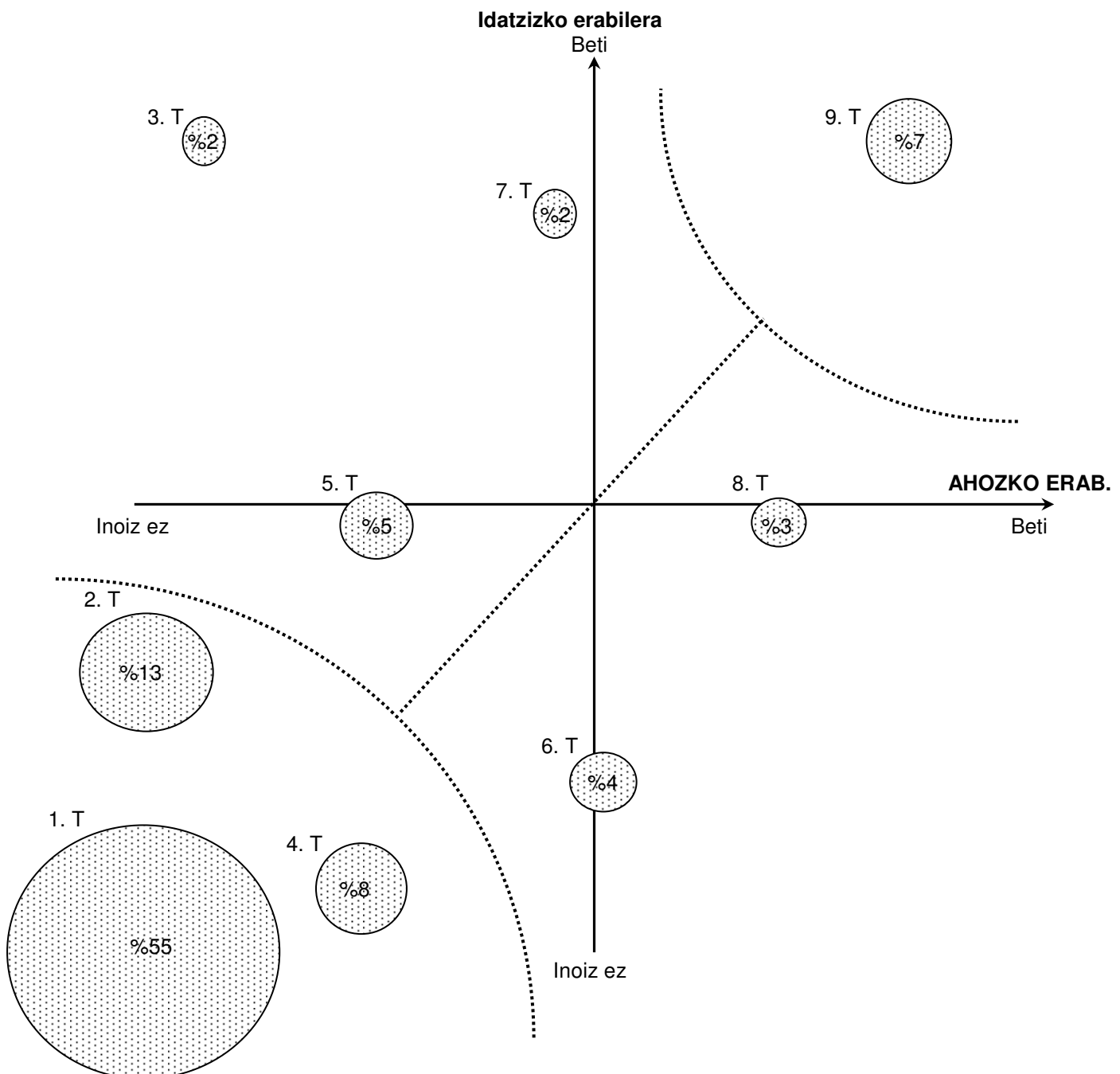
HPSrekin KONTAKTUAN JARTZEKO JARRERA

Portzentajeak	Errotulazioa	Liburuxkak, katalogoak	Ticketak, fakturak	Publizitatea	Euskara ikastaroak
GUZTIRA	%14	%6	%12	%11	%15
<i>Jarduera:</i>					
Etxetresna elektrikoak	%17	%14	%21	%12	%20
Jantziak - Oinetakoak	%18	%11	%14	%15	%17
Liburuak - Egunkariak	%13	%6	%8	%8	%23
Janariak	%11	-	%9	%8	%11
<i>Langile-kopurua:</i>					
1 – 2	%13	%5	%11	%10	%14
3 – 5	%19	%8	%19	%16	%22
6 – 9	%17	%13	%18	%21	%30
> 9	%20	%27	%24	%27	%34
<i>Herrialdea:</i>					
Gipuzkoa	%12	%5	%12	%12	%11
Bizkaia	%15	%6	%12	%11	%16
Araba	%15	%7	%14	%10	%22
<i>Gune soziolinguistikoa:</i>					
4. gunea	%11	%11	%4	%18	%29
3. gunea	%12	%5	%14	%12	%5
2. gunea	%17	%5	%13	%12	%17
1. gunea	%14	%5	%11	%9	%17

LABURPENA ETA ONDORIOAK.

EAEko txikizkako saltokirik gehienak oso establezimendu txikiak dira, langile bat edo bikoak, eta oso gutxi erabiltzen dute euskara, bai ahozko komunikazioan (0 eta 10 eskalan, 1,5 punturekin) eta bai idatzizkoan ere (2,0 punturekin). Datu hauek ez dira batere harritzekoak, hirutik bitan, %64tan, inork euskaraz ez dakiela kontuan hartzen badugu.

Nolanahi dela ere, batez besteko balio horien atzean era askotariko egoerak aurki daitezke. Euskararen ahozko eta idatzizko erabileraren tipologia irudikatzen duen grafikoak oso ongi islatzen du aniztasun hori guztia.



Goiko eskuineko erpinean 9. taldea dago kokaturik. Talde hau establezimendu-kopuru txikiak osatzen du, %7k, eta ahozko nahiz idatzizko komunikazioan euskara beti edo ia beti erabiltzen dutenak dira. Guztiak oso establezimendu txikiak dira, eta gune euskaldunenetan kokaturik daude (4. eta 3. guneetan).

Aurkako erpinean, beheko ezkerrekoan, 1. taldeak establezimendu erdiak baino gehiago hartzen ditu bere baitan, hots, %55. Talde hau euskara inoiz erabiltzen ez duten eta gunerik erdaldunenetan kokaturik dauden establezimenduek osatzen dute (2. gunean eta nagusiki 1. gunean).

2. taldea (%13) eta 4. taldea (%8) 1. taldetik oso gertu kokaturik daude. 2. taldea idatzizko komunikazioan euskara pitin bat erabiltzen duten establezimenduek osaturikoa da; 4. taldea, berriz, ahozko komunikazioan euskara apur bat erabiltzen dutenek osatua. Hiru talde hauek establezimendu-multzoaren hiru laurdenak dira.

Bi erpinak batzen dituen lerroaren azpiko aldera, 6. eta 8. taldeak aurki daitezke; hots, guztizkoaren %7 osatzen dutenak. Talde hauek euskara ahozko komunikazioan (gaztelania adina edo gehiago) idatzizkoan baino gehiago (zertxobait) erabiltzen duten saltokiek osaturikoak dira. Gune euskaldunetan kokaturik daude.

Aipaturiko lerroaz goiko aldera, berriz, 3., 5. eta 7. taldeak aurki daitezke; guztizkoaren %9. Talde hauek osatzen dituzten saltokiek idatzizko komunikazioan (nahikoa edo asko) ahozkoan baino gehiago (gaztelania baino gutxiago) erabiltzen dute euskara. 2. gunekoak izan ezik, ez baitute euskara ia batere erabiltzen ahozko komunikazioan; gainerakoak gune euskaldunetan kokaturik daude.

Hortaz, saltoki erdiek baino gehiagok ez dute euskara inoiz ere erabiltzen; lautik hiruk, berriz, ez dute inoiz ere erabiltzen edota oso gutxi erabiltzen dute.

Kontrako muturrean, %7 bakarrik dira beti edo ia beti erabiltzen dutenak, eta gainerako %17k gune soziolinguistikoaren arabera, batik bat, erabiltzen du gehiago edo gutxiago.

Gune soziolinguistikoa saltokietako euskararen erabileran funtsezko eragilea da. Honek, hein handi batean, ahozko komunikazioari dagokion erabilera argitzen du eta, neurri txikiagoan bada ere, baita idatzizko komunikazioari dagokiona ere.

Hala eta guztiz ere, gune soziolinguistikoaren eta euskararen erabileraren arteko harremana ez da hertsiki "graduala edo jarraitua". Hain zuzen ere:

- 4. gune soziolinguistikoan eta, hein batean, baita 3. gunean ere, euskaldunen portzentajea esaterako %70 baino handiagoa den udaletan, euskararen erabilera gehienena da, ahozko komunikazioan batik bat.
- Baina 3. gunean bertan, portzentaje hori %70 baino txikiagoa denean, "bat-bateko" beherakada gertatzen da erabileran.
- 2. gunean, berriz, erabilera ia nulua da; 3. gunetik baino 1. tik gertuago baitago.

Aitzitik, euskararen erabilera ez da ia jardueraren edo establezimenduaren neurriaren arabera aldatzen. Hori dela eta, erabilera duten eragina ia nulua da.

Azkenik, euskararen erabilera normalizatzeko neurriak dituzten saltokiak %2 bakarrik direnez eta, honez gain, neurri hauek kasurik gehienetan euskara bezeroekin gehiago erabiltzean oinarrituriko "gomendio" besterik ez direnez, euskararen erabilera orokorrean duten eragina oso txikia da.

Saltokietan euskararen erabilera sustatzeko neurriak hartzeari dagokionez, saltoki hauek asko direla eta ikuspuntu soziolinguistikotik era askotarikoak direla kontuan hartuz, lehenik eta behin, horretara bideratutako ikuspuntuak eta inplementazioak tokian tokikoa edo eskualde-mailakoa izan behar du, kasuaren arabera, gure ustez. Horretan, gainera, hainbat udal sustatzen hasiak diren hizkuntza-normalkuntzarako plangintzek funtsezko egitekoa izan behar dute, nahiz eta jardueren diseinua, antolakuntza eta koordinazioa, logikoa denez, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren esku egongo liratekeen.

Ahozko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeari dagokionez, berriz, jardute-esparrua oso txikia da.

Litekeena da tipologiako 5., 6., 7. eta 8. taldeetan (gutzizkoaren %14 diren horietan), hau da, gehiago edo gutxiago euskara erabiltzen duten eta nagusiki 3. gune soziolinguistikoan kokaturik daude horietan, jarduera egokien bidez erabilera hori handitu ahal izatea. Izan ere, hasieratik bertatik bai baitituzte hori lortzeko baldintzak; hots, nagusiki euskalduna den ingurua eta langileria.

Gainerako taldeen arazo nagusia, hots, gutzizkoaren hiru laurden osatzen duten horiena, saltoki horietako gehienetan inork euskaraz ez dakiela da. Honi gehitzeko arazoa da, halaber, ingurua nagusiki erdalduna dela eta gutxiengo batek bakarrik uste duela euskararen erabilera garrantzitsua dela.

Establezimendu hauetan langile euskaldunak egon daitezen bi alternatiba bakarrik daude; langile euskaldunak kontratatzea edo langileak euskalduntzea.

Kontratazioari dagokionez, establezimendu hauek langile gutxi kontratatu ohi dituzte eta, honez gain, kontratazioak egiterakoan gehienek ez dute langileen euskararen ezagutza kontuan hartzen.

Euskalduntzeari dagokionez, berriz, aintzat hartzekoa den gutxiengo batek, %15ek, bere beharretara egokituriko iraupen gutxiko euskara-ikastaroekiko interesa adierazi badu ere, betiere, interes hori praktikan nola gauzatuko litzatekeen baloratzen hasi gabe, bestelako hainbat arazo dago. Lehenik eta behin, beren beharretara egokituriko ikastaro labur horien eskaintza landu behar da. Eta bigarrenik, saltokirik gehienek dituzten ezaugarriak hartu behar dira kontuan. Batetik, gehienetan pertsona batek edo bik bakarrik egiten dute lan, eta hortaz, ordutegi-askatasun txikia dute; bestetik, berriz, langile gehienek berrogei urte baino gehiago dute, bai behinik behin establezimenduetako titularrek.

Aitzitik, idatzizko komunikazioan euskararen erabilera handitzeari dagokionez, baliabide eta antolakuntza egokiak izanez gero, jarduteko tarte oso zabala da.

Alde batetik, saltokirik gehienetan idatzizko komunikazioa errotulaziora eta ticket eta fakturetara mugatzen da, eta erdietan publizitatera. Esparru hauetan guztietan erraz samarra da esku hartzen. Bestalde, ia alor guztia "konkistatzeke" dago, eta aintzat hartzeko modukoa den gutxiengoa aurki daiteke hemen ere, %15ekoa. Gutxiengo hau gaiarekiko interesa adierazi dutenek osaturikoa da, nahiz eta kasu honetan interes hau sinesgarriagoa izan daitekeen.