



# Bilboko merkataritzan euskara sustatzeko egitasmoa

2020ko abendua

**Biribilko**  
Bilbo Komertziala



**Siadeco<sup>x</sup>**  
ikerketa aplikatua

## Biribilko: testuingurua

### Helburua

Bilboko merkataritzan euskara bultzatu eta sustatzea.

### Zergatik sortu zen?

- Bilbon euskararen normalizazio prozesurako garrantzi handikoa da merkataritza sektorean eragitea: duen dimentsioarengatik, herritarren ohiko harremanetan duen eraginarengatik, eta hizkuntzaren irudi eta hizkuntza ohituretan duen inpaktuarengatik

### Nola hasi zen?

- Bilboko merkataritzan eragiteko, bertako merkataritzaren egoera soziolinguistikotik abiatu beharra: **Bilboko merkataritzaren Diagnostiko Soziolinguistikoa**.



Biribilko  
Bilbo Komertziala

## Abiapuntua: Bilboko merkataritzaren diagnostiko soziolinguistikoa

### Motibazioa

- Bilboko merkataritzan euskara sustatzearen alde dauden herritarrak: **%75**
- Merkataritza establezimenduan euskara sustatzeko interesa agertu dutenak: **%41**

### Ezagupena

- Euskaldunen ehunekoa: Bilbon: **%16** (16 urte eta gehiagoko herritarrak)
- Bilboko merkataritza sektorean lan egiten duten langileen artean: **%13**

### Erabilera

- Bilboko komertzioetan euskaraz gaztelaniaz beste ala gehiago egiten dutela esan duten euskaldunak: **%8,7k**
- Merkataritza establezimenduen arabera, bezeroekiko harremanetan euskararen erabilerak duen proportzioa, batez beste **%5**aren ingurukoa da.



## DIAGNOSTIKO ESTRATEGIKOA

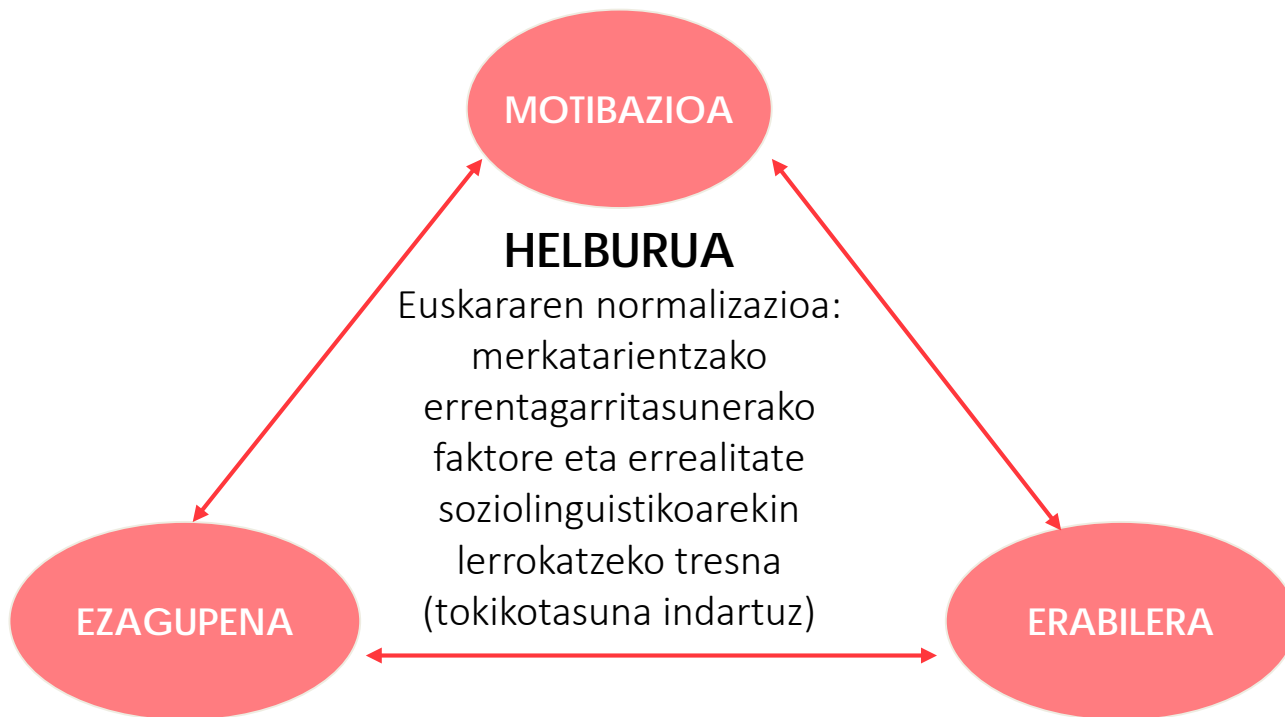
Bilboko merkataritza sektorearen ikuspegitik, hizkuntza normalkuntzak eta euskararen sustapenak, lotura ahula du jarduera komertzialaren dinamika ekonomikoarekin.



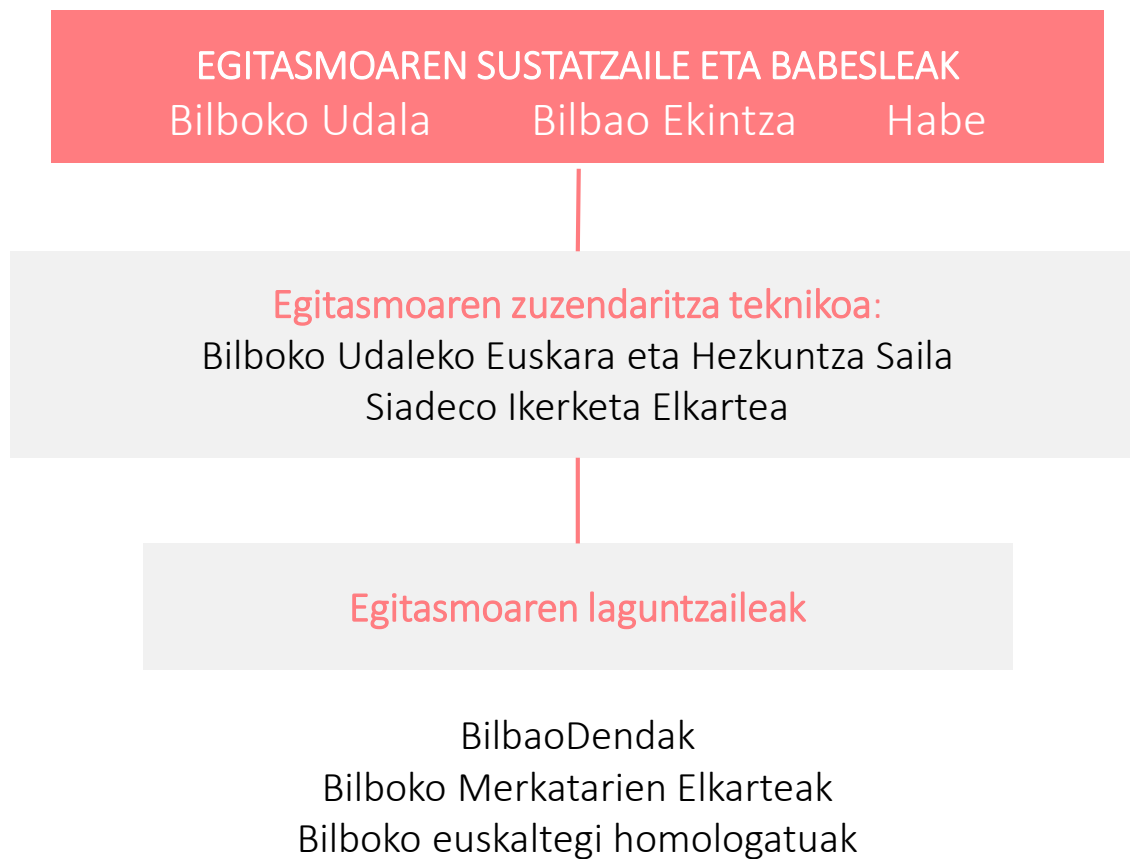
## PROIEKTUAREN MISIOA

Bilboko merkataritzarentzat **euskara komunikaziorako hizkuntza gero eta erosoagoa eta eraginkorragoa** izaten laguntzea: eskainitako zerbitzuaren kalitatea eta bezeroei eskainitako arreta hobetzeko, **merkataritza jarduera kudeatzeko aldagai komertzial bilakatuz**. Bilboko merkatarien premiekin uztartuta euskara bere egin dezaten.

## Egitasmoaren helburua eta ardatzak-estrategikoak

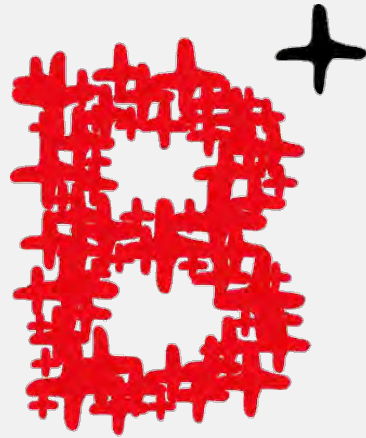


## Egitasmoaren eragile nagusiak





## Egitasmoaren identitate ezaugarriak



**Biribilko**  
Bilbo Komertziala

Errentagarritasun **plus** bat da  
Bateratzea: euskara eta merkataritza  
Komertzioa  
Komunikazioa  
Etorkizuna  
Bilbo hiria

# Ekintzak



## Biribilko inkesta eta datu-basea:

Bilboko merkataritza establezimenduen datu nagusiak

	2012	2016	2019
Identifikatutako establezimenduak	4.189	4.716	5.194
Biribilko datu-baserako datuak eman dituzten establezimenduak	2.794 (66,7%)	3.056 (64,8%)	3.485 (67,1%)
Establezimenduan euskara sustatzeko interesa agertu dutenak	1.156 (41,4%)	1.333 (43,6%)	1.564 (44,9%)
Jendaurrean lan egiten duten langileak	8.840	8.887	9.941
Euskaraz hitz egiten dakiten langileak (euskaldunak)	1.326 (15,0%)	1.661 (18,7%)	1.930 (19,4%)



# Ekintzak



## Biribilko inkesta eta datu-basea:

Bilboko merkataritza establezimenduen datu nagusiak

	2012	2016	2019
Bezeroei arreta euskaraz arazorik gabe eskaintzeko gai direla esan eta web orrian agertzeko baimena eman dutenak	218	238	260
Bezeroei arreta euskaraz arazoekin eskaintzeko gai direla esan eta web orrian agertzeko baimena eman dutenak	175	247	393







## BIRIBILKO 2020-2021

### EUSKARA IKASTAROEN ESKAINTZA BILBOKO MERKATARITZARI

#### 1. Ikastaroen eskaintza

	HARTZAILEAK	HELBURUA	IRAUPENA	ORDAINDU BEHARREKO Matrikularen PREZIOA
<b>EUSKARA KOMERTZIALEKO OINARRIZKO IKASTAROA</b>	 Euskara ez dakiten (edo oso gutxi dakiten) Bilboko establezimenduetako merkatari edota enplegatuak.	 Ahozko oinarriko komunikazioa lantzea, merkataritzako egoera arruntetarako hizkuntza-oinarriak ematea.	 90 ordu	 90 €
<b>EUSKARA KOMERTZIALA HOBETZEKO IKASTAROA</b>	 Euskara zerbait hitz egiten dakiten Bilboko establezimenduetako merkatari edota enplegatuak.	 Merkataritza arloko ahozko eta idatzizko euskara maila hobetzea	 90 ordu	 90 €

#### 2. Datak, egunak eta ordutegiak

	DATAK (aukeratzeko: 1.aukera ala 2.aukera)	ASTEKO KLASE EGUNAK (astean 2 egun)	KLASE ORDUTEGIAK (aukeratzeko: goizez ala eguerdiz)
<b>1 AUKERA</b>	 Hasiera: 2020ko urriaren 14a Amaiera: 2021eko ekainaren 16a	 Astelehenak + Asteazkenak	 <input type="checkbox"/> 1. Goizez: 8:00 - 9:30 <input type="checkbox"/> 2. Eguerdiz: 14:15 - 15:45
<b>2 AUKERA</b>	 Hasiera: 2020ko urriaren 13a Amaiera: 2021eko ekainaren 15a	 Astearteak + Ostegunak	 <input type="checkbox"/> 1. Goizez: 8:00 - 9:30 <input type="checkbox"/> 2. Eguerdiz: 14:15 - 15:45

# Ekintzak



## Biribilko euskara ikastaroak

2009-2010 ikasturtetik hona ikastaroetan izandako matrikulazioa kopurua: 1.827

Ikastaroak ematen dituzten euskaltegiak:

- Aurten: Bilbo Zaharra, Gabriel Aresti, Indautxuko AEK, Juan Mateo Zabala.
- Aurreko ikasturteetan: Matxintxu AEK, Santutxuko AEK, Lizardi AEK, Ulibarri Euskaltegia.

	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Ikastaroen batezbesteko balorazioa (0tik 10era)	8,63	8,44	8,47	8,44	8,35

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Ikastaroetara doazenetik lehen baino gehiago erabiltzen dute euskara (%)	73,1	72,7	63,2

# Ekintzak



## Merkatariei eskainitako zerbitzu eta baliabideak

Euskararen alde egindako ahalegina edo erakutsitako konpromisoa aitortu eta sustatzeko, merkatarien kolektibo zehatzei doan eskainitako zerbitzuak:

Doako hiztegi komertzialak, jarduera-adar desberdinentzat



Doako itzulpen zerbitzua: ageriko idazki eta errotuentzako



Zabalik – Itxita euskarrien doako eskaintza



# Ekintzak



www.biribilko.eus web orriko baliabideak

The screenshot shows the Biribilko website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Zer da Biribilko, Heziketa, Hizkuntza baliabideak, Establezimenduak, Dokumentuak, Berriak, Buletina, and Loturak. The main header features the Biribilko logo and the word 'HEZIKETA' in large letters. Below the header, there are several tabs: Prestakuntza espezifikoko ikastarok, Hiztegiak, Material didaktikoa, and Autoikaskuntza. The 'Hiztegiak' tab is selected, displaying a list of dictionaries and linguistic resources. Each item includes a small image of the resource, a title, a brief description, and a 'Bisitatu webgunea' link.

Resource Name	Description	Link
ELHUYAR HIZTEGIA	Elhuyar Hiztegiaren bertsiu hau hiztegi berriak duzue, Euskaltzaindaren Hiztegi Batuaren eta gomendioen arabera moldatuta. Hauk da guk: 88.000 sarrera, 28.000 azpisarrera 190.000 atziera eta 100.000 atzibide.	<a href="#">Bisitatu webgunea</a>
HARLUXET HIZTEGI ENTZIKLOPEDIKOA	Harluxet Hiztegi Entziklopedikoa Euskarazko hiztegi entziklopedikoa da. 70.000 sarrera baino gehiago, irudiak, animazioak... Kludie Harluxet Fundazioaren argibidea.	<a href="#">Bisitatu webgunea</a>
HIZTEGI BATUA	Hiztegi honek, Euskaltzaindik, sartu zenetik orain arte, hiztegi alorrean hartu dituen erabaki eta gomendio guztiak hartzen ditu bere mendean. Hiztegi Batu hau da, Euskaltzaindarentzat, euskal hitzen, aldaeren eta horien guztien erabilerean zuzentasune edo egokitasune erabakitzeak argi ditu.	<a href="#">Bisitatu webgunea</a>
LABAYRU IKASTEGIA	Labayru ikastegiak argitaratutako euskara-gaztelania eta gaztelania-euskara hiztegien orri-in bertsioak.	<a href="#">Bisitatu webgunea</a>
EUSKALTERM, EUSKAL TERMINOLOGIA BANKU PUBLIKOA	Euskaltorn Terminologie Banku Publikoa. Besteak beste, UZEIKo hiztegi guztietako fitxa terminologikoak bitzen ditu, gainera arabera. Euskaltzaindaren arauen arabera eta normalizazio-batorkotasun hartutako erabakien arabera euskeratzen da. 100.000 fitxa terminologiko baino gehiago, euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.	

# Ekintzak



www.biribilko.eus web orriko baliabideak

The screenshot shows the website's header with the Biribilko logo and navigation menu. The main content area is titled 'HIZKUNTZA BALIABIDEAK' and features three service cards:

- On line itzultzaile automatikoak**: Includes a sub-tab for 'Hizkuntza baliabide orokorrak'. The card below describes 'ITZULTZAILE NEURONALA: EUSKARA-GAZTELANIA/GAZTELANIA-EUSKARA' as a neural-based automatic translation tool.
- Apertium**: Described as 'APERTIUM: ITZULPEN AUTOMATIKORAKO KODE IREKIKO PLATAFORMA LIBREA', a free open-source platform for automatic translation.
- es-eu**: Described as 'ITZULTZAILE AUTOMATIKOA: GAZTELANIA-EUSKARA', a rule-based automatic translator for Basque and Spanish.

Each card includes a 'Bisitatu webgunea' link. The footer contains copyright information for Bilbao Udala-Ayuntamiento de Bilbao.

# Ekintzak



Biribilko  
Bilbo Komertziala

www.biribilko.eus web orriko baliabideak

The screenshot shows the website's navigation menu with options like 'Zer da Biribilko', 'Heziketa', 'Hizkuntza baliabideak', 'Establezimenduak', 'Dokumentuak', 'Berriak', 'Buletina', and 'Loturak'. The main heading is 'HIZKUNTZA BALIABIDEAK'. Below it, there are three buttons: 'On line itzultzaile automatikoak', 'Hizkuntza baliabide orokorrak', and 'Hizkuntza baliabideak, jarduera adarrari jarraiki'. The 'Hizkuntza baliabide orokorrak' section contains four icons: 'Errotulak', 'Oinarriko hiztegia', 'Oinarriko elkarri/bete', and 'Lasterko dokumentuak'. The 'ERROTULUAK' section lists 'Eskaintzak eta deskontuak', 'Argibideak-Seinaleak', 'Oharrak-Jakinarazpenak', and 'Egun bereziak'. Below this, there are three columns of information: 'GEHIENEZ 2 PERTSONA (EUS)', 'ERRESPETATU SEGURITASUN DISTANTZIA', and 'GEHIENEZ 2 PERTSONA (EUS)'. Each column includes a PDF icon and a 'PDF-a jaitsi' button.

# Ekintzak



**www.biribilko.eus web orriko baliabideak:** euskararen alde urratsak eman dituzten establezimenduen identifikazioa eta zabalpena

Zer da Biribilko | Heziketa | Hizkuntza baliabideak | **Establezimenduak** | Dokumentuak | Berriak | Buletina | Loturak

**Biribilko**  
Bilbo Komertziala

**ESTABLEZIMENDUAK**

Inizial komertzialak | **Biribilko establezimenduak Bilbon**

**Biribilko establezimenduak Bilbon**

- Merkataritza digitala euskaraz
- Biribilko Bulerontoki establezimenduak
- Arreta euskaraz**
- Prestazio zailtasuneko

**ARRETA EUSKARAZ ZAILTASUNIK GABE ESKAINTZEN DUTEN ESTABLEZIMENDUAK**

HURRENGOAREN ARABERA IRAGAZI: JARDUERA ADARRA | ZONA

Edozein | Edozein

**BIDALI**

**ibarreta** | ÓPTICA IBARRETA LUXURY  
ZENTROA (Abando-Indausti)  
Óptika  
NAFARROR KALEA, 3

**ÓPTICA JESUS**  
ALDE ZAHARRA-ZAZPI KALEAN  
Óptika  
KATELAGILE KALEA, 8



# Ekintzak



**Euskararen Txanda:** euskarazko arreta eskaintzen duten establezimenduen identifikazioa euskararen erabilera sustatzeko



**Helburua:** Bilbon euskarazko zerbitzua eskaintzen duten establezimenduei ikusgarritasuna ematea bezeroek erraz identifika ditzaten eta horren bidez merkatari-bezero euskaldunen artean euskararen erabilera sustatzea.

**Prozedura:** bisita bidez, Bilboko establezimendu euskaldunak identifikatzea (langile euskaldunen ehunekoa %50 ala handiagoa dutenak) eta Euskararen Txanda ekimenean parte hartzeko aukera eskaintzea.

**Euskarrien bidez identifikatzea:** pegatina (kanpora begira); zintzilikatzeko euskarria; mahai gaineko euskarria (peana)

# Ekintzak



**Euskararen Txanda:** euskarazko arreta eskaintzen duten establezimenduen identifikazioa euskararen erabilera sustatzeko



**Konpromisoak:** harrera-agurra euskaraz egitea; euskaraz egiten duten bezeroei euskarazko arreta eskaintzea; langile erdaldunek euskararekiko begirunea eta gutxieneko erabilera.

**Difusiorako aukera:** egitasmoarekin bat egin duten establezimenduei euren datuak eta logoa erabiltzeko baimena eskatzen zaie, horien sustapena eta zabalpena egiteko (biribilko web orrian...)

**Ekimenaren jarraipenean parte hartzea onartu dute** egitasmoarekin bat egiten duten establezimenduek.

**Euskararen Txandarekin bat egin duten establezimenduak: 275** (identifikatutako establezimendu euskaldun guztien %76)

# Ekintzak



# Eskerrik asko !

