



## Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoan zein pribatuan egin duen hizkuntza-paisaiaren azterketa zabalaren emaitzak aurkeztu ditu

Euskararen bilakaeraren eta haren indarberitzearen nondik norakoak ezagutu ahal izateko askotariko ikerketak egiten dihardu Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak, horietako hainbat, herritarren jarrerak, nahiak, motibazioak, hizkuntza-gaitasuna, euskarazko produktuak kontsumitzen dituztenen apetak, hizkuntza-transmisioa, eta abar aztertzen dituzte, beste hainbat ikerketa, ostera, deskriptiboagoak dira eta euskarak eremu jakin batean bizi duen egoerari buruzko datuak eskaintzen dituzte. Azterketa horiek guztiak behar-beharrezkoak dira, herritarren beharrak, jarrerak, eta abar ezagutzeko, kontuan hartzeko eta euskararen beraren egoera zehatzera hurreratu ahal izateko, aurrera begirako ildoak zedarritzeko orduan lagungarri gertatuz.

Hori horrela, 2006 eta 2007 urteetan Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak Euskal Autonomia Erkidegoko eremu publikoan zein pribatuan hizkuntza-paisaiaren azterketa zabal egin du, inoizkorik zabalena. Hona hemen ikerketa honen helburuak:

- A. Administrazio publikoaren eraginpeko ekipamenduen hizkuntza-paisaia eta Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri guztietako hiri-paisaiaren hizkuntza-neurketak egitea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.
- B. Eremu pribatuko zerbitzu sektoreko hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila aztertzea eta egoerari buruzko diagnostikoa egitea.

### A. HIZKUNTZA-PAISAIA ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREN EREMUAN

Baliatu den metodologia, Informazio-bilketarako SIADECOK bereziki diseinatutako behaketa-sistema erabili da. Diseinu metodologiko honek behaketa zuzena ez partehartzailearen teknika eta elkarriketa egituratuaren teknika uztartu ditu. Neurtu diren faktoreei dagokienez, honakoa hauek aztertu dira:

- a) Kanpoko errotulazioa: ekipamenduetan (zintzilikatuta, itsatsita edota bere inguru hurbilean) kanpora edo kalera begira jarrita dauden errotuluen azterketa egin da, hau da, kanpotik/kaletik ikusten direnak.
- b) Barruko errotulazioa: herritarrarentzat sarbide librea duen establezimenduen barrualdeko espazioan kokatutako errotulazio estatikoa aztertu da. Hortaz, informazioarako/harrera mostradoreetan edota itxaroteko geletan dauden errotuluak neurtu dira.
- c) Barruko komunikazio idatziak: ekipamendu barruan, harrera gunen edo gela nagusian aurkitzen diren komunikazioak aztertu dira. Komunikazio

horiek, jendearen begi bistan edota herritarrarentzat eskuragarri dauden euskarri idatziak dira batik bat. Esaterako, mostradore edo mahai gainean dauden diptikoak, triptikoak eta foiletoak, edo informazio paneletan aldi baterako jartzen diren oharrak eta iragarpenak.

- d) Harrera-hizkuntza; batetik, telefono bidezkoa, hots, herritarrari erantzuteko eta telefono bidezko zerbitzua emateko enplegatuek erabilitako lehen hizkuntza; bestetik, aurrez aurrekoa, hots, herritarrari, ekipamenduan bertan aurrez aurre informazioa emateko lanetan (soilik edo beste lan batzuekin batera) aritzen diren enplegatuen hizkuntza-gaitasuna; azkenik, megafonia, hots, herritarrari megafonia bidez informazioa emateko erabilitako hizkuntza.

Aztertutako unibertsoari dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko udalerrri guztietan (251 udalerrri) administrazio publiko desberdinen jabetzakoak diren (nahiz eta enpresa pribatu baten bidez kudeatu) eta EAEn kokatuak dauden eremu desberdinetako bulego, instalazio edota zerbitzuak izan dira: polikiroldegiak, liburutegiak, museoak, aterpetxeak, zaharren egoitzak, suhiltzaileak, turismo bulegoak, Legebiltzarra, epaitegiak, ikastetxeak eta abar luzea.

Eusko Jaurlaritzaren, Estatuko administrazioaren, Foru Aldundien eta Udalen bulegoak eta instalazioak; Ertzaintza; Hezkuntza arloko ikastegi publikoak zein pribatuak; Osasun arloko zentro eta ekipamendu publikoak zein pribatuak; edota, EAEko udalerrri guztietako herri administrazioaren menpeko hiri-paisaia.

Hortaz, EAEko administrazio publikoaren menpeko ekipamenduetan lokalizatutako 4.187 zerbitzuetan, guztira ia 255.000 elementuren hizkuntza egoeraren azterketa egin da.

Administrazio publikoaren eremuan hizkuntza-paisaiari buruzko ikerketaren emaitza nagusiak ondorengoak dira:

- 1) **Idatzizko elementuak GUZTIRA** (aztertutako elementuak: 59.000 inguru): %18 euskaraz, %57 ele bietan, ia %24 gaztelania hutsean, eta %1,5 besterik.
  - **Kanpoko errotulazioa:** %19 euskaraz, %54 ele bietan, %22 gaztelania hutsean eta %5 besterik
  - **Barruko errotulazioa:** %20 euskara hutsean, %64 ele bietan eta %15 gaztelania hutsean.
  - **Barruko komunikazio idatziak:** %68 euskara hutsean edo ele bietan eta %31 gaztelania hutsean.

2) Ahozko komunikazio-harremanak **GUZTIRA** (ia 200.000 komunikazio harreman neurtu dira, horietako gehien gehienak telefono-harrera deiak): %30 euskara hutsez egiten dira, %18 ele bietan eta %53 gaztelania hutsean.

- **Telefono-harrera:** hiru deietatik bat (%33) euskara hutsean hartzen da, %14 ele bietan eta %53 gaztelaniaz.
- **Aurrez aurreko harrera:** hiritarrei harrera egiteko lanpostuetan lan egiten duten langileen %53 gai da euskaraz egiteko eta %47, aldiz, ez.
- **Megafonia-mezuak:** bostetik bat (%20) euskaraz izaten dira, laurden bat (%25) ele bietan eta erdiak baino gehiago (%52) gaztelania hutsean.

Laburbilduz, ekipamenduetako hizkuntza-paisaiaren egoera orokorra honakoa da: %27 euskara hutsean, beste %27 ele bietan eta %46 gaztelania hutsean. Azpimarragarria da, oro har, idatzizkoaren eta ahozkoaren artean dagoen aldea, idatzizkoaren alde.

### Ondorio nagusiak:

Azterturako ekipamenduetako eta instalakuntzetako hizkuntza-paisaian euskararen presentzia ezagutzeko, honako tipologia hau eraiki da:

1. Euskararen erabilera maila oso txikiko ekipamenduak (euskaraz edo ele bietan elementuen %15 baino gutxiago dituztenak)
2. Euskararen erabilera maila txikiko ekipamenduak (euskaraz edo ele bietan elementuen %15 eta %34,9 bitartean dituztenak)
3. Euskararen erabilera maila ertaineko ekipamenduak (euskaraz edo ele bietan elementuen %35 eta %64,9 bitartean dituztenak)
4. Euskararen erabilera maila handiko ekipamenduak (euskaraz edo ele bietan elementuen %65 eta %84,9 bitartean dituztenak)
5. Euskararen erabilera maila oso handiko ekipamenduak (euskaraz edo ele bietan elementuen %84,9 baino gutxiago dituztenak)

Ondorioak tipologia horren arabera azalduko dira jarraian:

- a. Administrazio publikoaren edota bere eskumeneko ekipamendu, eraikin edo instalakuntzetan, hizkuntza-paisaiaren elementu guztiak hartu eta euskararen erabilera oso handia ekipamenduen %44k ziurtatzen dute eta handia %19k (euskaraz soilik edo gaztelaniarekin batera). Aldi berean, ekipamenduen %21ean euskararen presentzia ertaina da eta ekipamenduen %17an txikia edo oso txikia.
- b. **Idatzizko** elementuak kontuan hartuta, euskararen erabilera oso handia ekipamenduen %54k ziurtatzen dute eta handia %19k (euskara soilik edo gaztelaniarekin batera). Euskararen presentzia ertaina da ekipamenduen %13an eta txikia edo oso txikia ekipamenduen %14an.

- c. **Ahozko** elementuak kontuan hartuta, aldiz, euskararen erabilera oso handia ekipamenduen %42k ziurtatzen dute eta handia %9k (euskaraz soilik edo gaztelaniarekin batera). Euskararen presentzia ertaina da ekipamenduen %14an eta txikia edo oso txikia ekipamenduen %31an.
- d. Alde esanguratsua dago aztertutako administrazioen arteko emaitzetan. Eusko Jaurlaritzako ekipamenduen artean, esaterako, euskararen erabilera oso handia ekipamenduen edo instalazioen %52,1ek ziurtatzen dute, Estatukok Administrazioan, aldiz, ekipamendu edo instalazioen %12,4k. Euskararen erabilera oso handia udal ekipamenduen %48,1ek ziurtatzen dute eta foru ekipamenduen %38,4k.
- e. Lurraldearen arabera, idatzizko elementuetan ez dago alde esanguratsurik lurralde batetik bestera. Egia da, halere, Gipuzkoan euskaraz eta ele bietan dagoen elementuen ehunekoa Bizkaian eta, batez ere, Araban dagoena baino zerbait handiagoa dela. Baina ahozko erabileran aldeak handiagoak dira. Izan ere, telefono-harreran lehen hitza euskaraz da %53an Gipuzkoan, %28an Bizkaian eta %13an Araban.

Udalerri barruko hiri-paisaiaren neurketak emaniko emaitza nagusiak berriz ondorengoak dira:

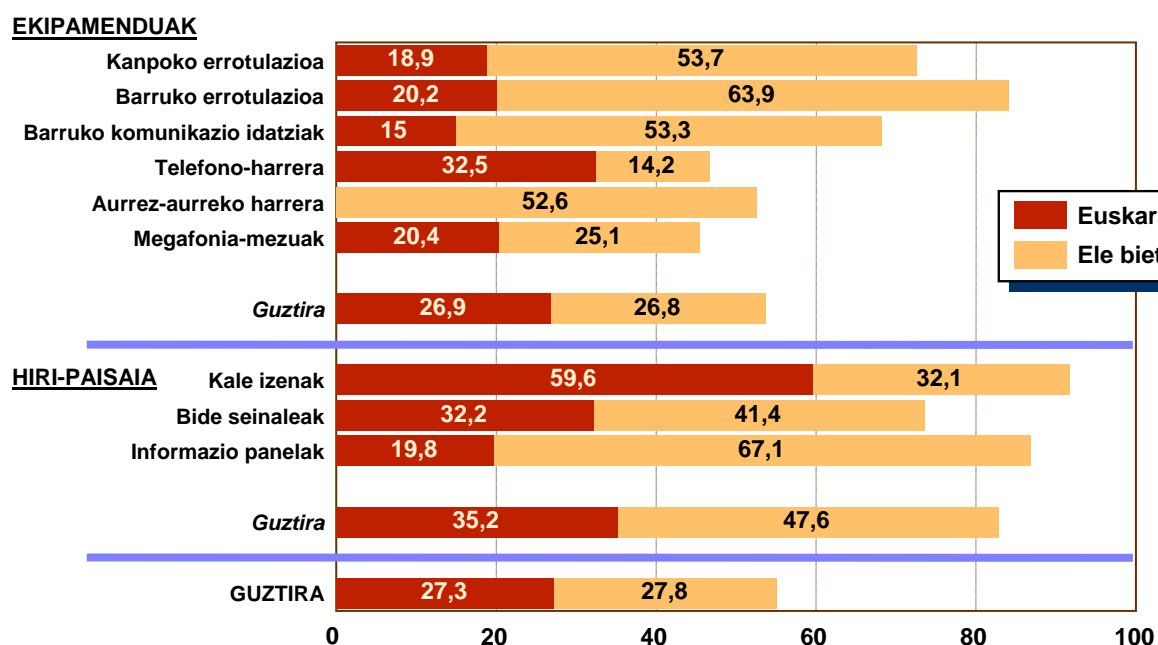
- 1) **Kale izenak:** behatutako kale izenak 3.500 inguru izanik, 10etik 6 (%60) euskara hutsean, hirutik bat (%32) ele bietan, %7 gaztelania hutsean eta %2 bestelako kasuak (itzulpenik gabeko izen propioak esaterako).
- 2) **Bide seinaleak:** 5.400 bide seinale ingurutik, %41 ele bietan, %32 euskara hutsean, %16 gaztelania hutsean eta ia %11 bestelako hizkuntza egoeraren batean (testurik gabeko piktogramak gehienetan).
- 3) **Informazio-panelak:** behatutakoen kopurua 4.500 inguru, 3tik bi (%67) ele bietan, bostetik bat (%20) euskaraz, %9 gaztelaniaz eta %4 besterik kasuak.

Laburbilduz, hiri-paisaiako elementuen hizkuntza-egoera orokorra: ia erdiak (%48) ele bietan, %35 euskara hutsean, %11 gaztelaniaz eta %6 besterik gisa kontsideratutakoak. Ikerketatik atal honi dagokionez atera ditzakegun ondorio nagusiak:

- a. Oro har, hiri-paisaiaren elementuetan, 10 udalerritatik 8k (%83) euskararen presentzia oso altua (>%85) edo altua (%65-85 artean) ziurtatzen dute.
- b. Kale izenak bakarrik aztertuta, 10 udalerritatik ia 9tan (%88) da erabilera-maila oso altua edo altua. Lurraldearen arabera alde txikiak daude. Halere, Gipuzkoako eta Bizkaiko udalerrietako erabilera (10etaik 9) Arabakoa (10etik 7) baino hobeagoa da.

- c. Bide seinaleekin jarraituz, hiru udalerritatik 2 (%67) dira euskararen erabilera-maila altua edo oso altua dutenak. Lurraldeka ia ez dago alderik ele bietan idatzitako bide seinaleei dagokionez, bai ordea euskara hutsean idatzita daudenak kontuan hartuz gero. Izan ere, Araban %7 dira, Bizkaian %28 eta Gipuzkoan %43.
- d. Azkenik, informaziorako panelen kasuan, %87ra iristen dira erabilera oso altu edo altuko udalerriak.

**Hizkuntza-paisaian euskaraz eta ele bietan dauden elementuen ehunekoak, neurketa faktoreari jarraiki**



**B. HIZKUNTZA-PAISAIA ETA EUSKARAREN ERABILERA ZERBITZU-SEKTORE PRIBATUAN**

Bi azterketa desberdin egin dira:

- a) Zerbitzu-sektoreko ondorengo adarretako establezimenduen hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila; hipermerkatuak eta supermerkatuak; bankuen sukurtsalak eta aurrezki kutxak, eta; higiezin agentziak edo inbobiariak. Hartarako, kontuan hartutako unibertsoa EAEn kokaturiko 2.659 establezimendu izan dira guztira. Horietatik 350 inkestatu dira telefono bidez, laginean aukeratutako establezimenduaren nagusiari edo arduradunari galdeketa pertsonala eginez. Lagina zehazteko, jarduera-adarra eta establezimendua kokatuta dagoen lurralde historikoa hartu dira kontuan.

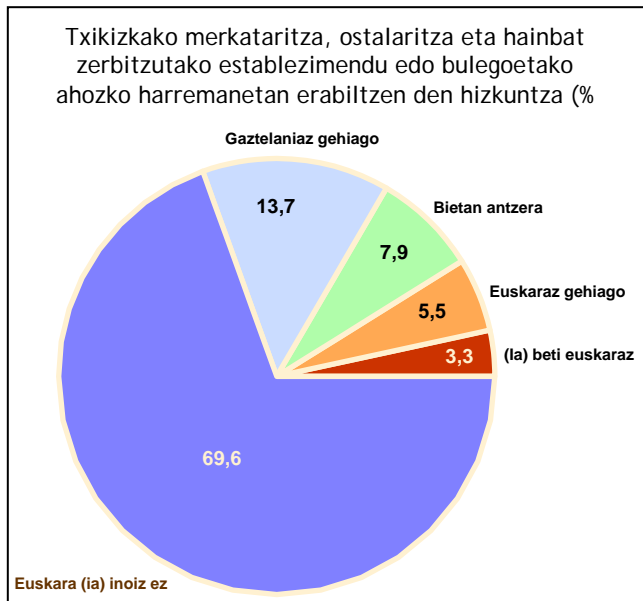
b) Kontsumitzaileekin harreman zuzena duten hainbat sektoretako zerbitzu-enpresen hizkuntza-paisaia eta euskararen erabilera-maila neurtu dira. Horretarako, ikerketan 182 enpresa desberdinen inguruko informazioa jaso da guztira. Inkestak telefono bidez egin dira oro har, nahiz eta enpresara bertara ere bisitak egin diren zenbait kasutan. Hona hemen berariaz aztertu diren sektoreak:

- Posta eta komunikazioak
- Tren bidezko bidaiarien garraioa
- Errepide bidezko bidaiarien garraioa
- Aire bidezko bidaiarien garraioa
- Energia banatzaileak (elektrikoa, gasa, gasolindegia)
- Hipermerkatu eta supermerkatuak
- Saltoki gune handiak (zentro komertzialak kudeatzen dituzten enpresak)
- Saltoki handiak
- Finantza erakundeak
- Higiezin agentziak

**Ikerketaren ondorio nagusiak:**

- a) EAEn merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako jarduera adarretako establezimenduak 30.000tik gora dira. Horietatik gehien-gehienak txikizkako merkataritza establezimenduak (%50) eta ostalaritzako establezimenduak (%42) dira. Bezeroekiko harremana duten aztertutako zerbitzu-enpresak, aldiz, 182 izan dira, baina aipatzekoa da enpresa horiek 3.000 establezimendutik gora eta 40.000 enplegatutik gora dituztela EAEn.
- b) Aztertu diren bi unibertsoen (zerbitzu sektoreko establezimenduetan eta bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan) ezaugarri soziolinguistikoak: Langile elebidunen ehunekoa oso antzekoa da (%36 eta %37 hurrenez hurren), eta bat dator EAEko errealitate soziolinguistikoarekin (Kontuan hartu langile horien erdia baino gehiago 40 urte baino gutxiago dutela, eta 16 eta 40 urte bitarteko elebidunen ehunekoa EAEn %36 inguru dela).
- c) Halere, jarduera-adarraren arabera edo lurraldearen arabera alde esanguratsuak daude bai establezimenduetan baita bezeroekin harreman zuzena duten enpresetan ere. Banku, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibetako langileen artean, esaterako, euskara dakitenen ehunekoa (%40) batez bestekoaren gainera dago, hiper eta supermerkatuetan eta higiezin agentzietan, aldiz, azpitik (%33 eta %23 hurrenez hurren).
- d) Lurraldeari dagokionez, euskaraz dakiten langileen ehunekoak bat datoz lurralde bakoitzaren errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako establezimenduetan lanean ari diren elebidunak %55 dira, Bizkaian %28 eta Araban %21.

e) Euskararen ahozko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %70ean ez da inoiz edo ia inoiz euskararik erabiltzen, %14an gaztelania gehiago erabiltzen da eta %8an euskara eta gaztelania maila bertsuan erabiltzen dira. Hortaz, ahozko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %9an erabiltzen da.



f) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresen ia erdiek (%47) ez dute (ia) inoiz euskararik erabiltzen bezeroekin ahozko harremanetan, laurden batek (%28) gaztelania gehiago erabiltzen du, bostetik batek (%19) bi hizkuntzak antzera erabiltzen ditu eta %5ek gehiago erabiltzen dute euskara. Bezeroekiko harremanetan (ia) beti euskara erabiltzen dutenak %0,5 baino ez dira (enpresen %1,6k ez du daturik eman).

g) Euskararen idatzizko erabilerari dagokionez, txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimenduen %56an ez da inoiz ala ia inoiz euskara erabiltzen, %20an erdietan baino gutxiagotan erabiltzen da eta %10ean erdietan gutxi gorabehera. Hortaz, idatzizko komunikazioan euskara nagusiki establezimenduen %17an erabiltzen da.

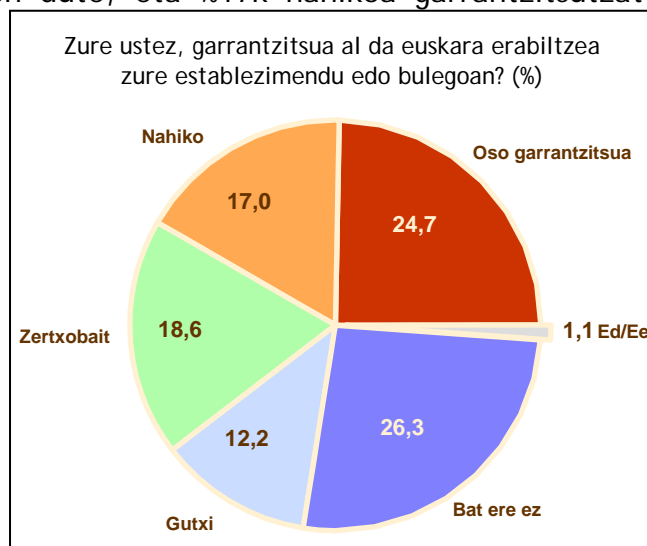
h) Euskararen erabilerarik altuena publizitate-euskarrietan ematen da (liburuxkak, eskaintzak, prentsa...), 0 eta 10 puntuko eskalan 3,97 punturekin. Euskararen erabilera maila batez bestekoa (2,43) baino altuagoa da baita ere interneteko web orrietan (3,71), eta kanpo (3,51) eta barne errotulazioan (3,28). Batez bestekoaren inguruan, liburuxkak eta katalogoak agertzen zaizkigu (2,33), eta batez bestekoaren azpitik kutxako tiketak, fakturak, eskaera orriak eta abar. (1,55).

i) Azpimarratzekoa da hiper eta supermerkatuen, finantza-bulegoen eta higiezin agentzien establezimenduen erdian gutxienez euskararen presentzia ziurtatuta dagoela aztertutako idatzizko elementu guztietan. Horrela, hiru establezimendutik bitan kanpo errotulazioa (%66), barne errotulazioa (%64), liburuxkak eta katalogoak (%63) eta publizitatea (%62) euskaraz daude. Eta bitik batean web orria (%52) eta kutxako tiketak, fakturak edo eskaera-orriak (%48) ere bai. Beste muturrera jota, establezimenduen %47k ez dute euskararik erabiltzen web orrian eta %46k kutxako tiketetan, fakturretan eta eskaera-orrietan (erresguardoetan edo jakinarazpenetan bankuen eta kutxen kasuan).

j) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan euskararen erabilera mailarik altuena informazioa eta produktuen zein zerbitzuen berri ematen duten makina edo kutxazain automatikoetan ematen da (7,9 puntu). Honen atzetik billeteak (7,2), eta 6 punturen bueltan: txartelak, txekeak, taloiak, megafonia, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek bete beharreko inprimakiak, jendaurreko kartelen edo errotuluen bidez ematen den informazio finkoa edo aldi baterakoa, eta telefono publikoetan eta pantaila elektronikoetan ematen den informazioa. Euskararen erabilera mailarik baxuena aldiz, fakturak edo erosketa-tiketak, aurrekontuak, gordailu frogagiritan (3,6), salmenta-kontratuak edo zerbitzua emateko kontratuetan (3,5). Hau da, bezeroarekiko harreman pertsonalizatuetan erabiltzen diren dokumentuetan (eta beraz kasu bakoitzean landu behar direnetan), eta telefonoen aurkibideetan (3.3) ematen da.

k) Txikizkako merkataritza, ostalaritza eta hainbat zerbitzutako establezimendutan elkarriketatuari, bere establezimendurako euskararen erabilerak zenbaterainoko garrantzia duen galdetuta, %25ek oso garrantzitsutzat jotzen dute, eta %17k nahikoa garrantzitsutzat.

Hamarretik seik, aldiz, uste dute garrantzi gutxi duela edo ez duela batere garrantzirik (%26). Euskara oso garrantzitsua dela erantzundakoen pisua askoz altuagoa da saltokietan (%40), eta finantza bulegoetan (%35). Aldiz, oso baxua da higiezin agentzian (%10).

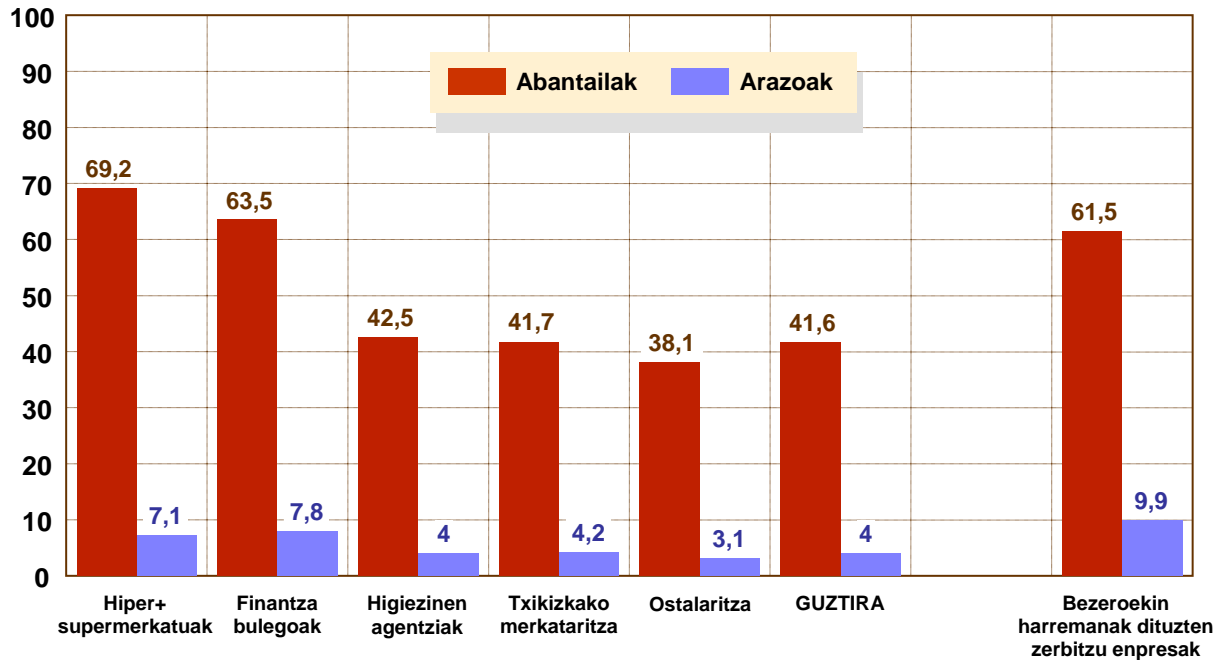


l) Bezeroekin harreman zuzena duten zerbitzu-enpresetan, erdia baino gehixeago dira (%53) beren enpresarako euskara erabiltzea oso eta nahikoa garrantzitsua dela adierazten dutenak. Hirutik batentzat (%35) euskarak ez du batere garrantzirik edo bere enpresari begira, txikia da garrantzia. Azken horien artean aipatu aire garraioko enpresak (%75), higiezin agentziak (%57), energia hornikuntzako enpresak (%50) eta saltoki handiak (%50).

m) Inkestatu gehienek uste dute euren establezimenduetan edo enpresetan euskara erabiltzeak abantailak dituela, eta oso gutxi dira desabantailarik dakarrela uste dutenak. Abantailen artean, bezeroarekiko harremana eta eskainitako zerbitzua hobetzen laguntzen duela, bezeroari euskaraz artatua izateko aukera eman eta bere eskariari erantzuten laguntzen zaiola eta komunikazioa erraztu eta hobetzen dela azpimarratu dute. Desabantailen artean, aldiz, langileak

prestatu beharra dakarrela, lanean atzerapenak eragiten dituela eta kostu ekonomikoak handitzen dela adierazi dute.

**Beraien establezimendu/enpresan euskara erabiltzeak abantailak dakarrela diotenak eta arazoak dakarrela diotenak, jardueraren arabera (%)**



**ONDORIO NAGUSIAK**

1. Eremu publikoan euskararen presentzia eremu pribatuan baino nabarmen handiagoa da, bai ahoz bai idatziz.
2. Eremu publikoan zein pribatuan, euskararen erabilera handiagoa da idatziz ahoz baino.
3. Euskararen erabilera, batez ere ahozkoa, oso lotuta dago tokian tokiko errealitate soziolinguistikoarekin. Izan ere, Gipuzkoako egoera Bizkaikoa eta Arabakoa baino hobea da, eta gune euskaldunetako ekipamendua eta establezimendua gune erdaldunetakoena baino. Aldeak, esan bezala, batez ere ahozko erabileran ematen dira.
4. Administrazio desberdinen artean eta jarduera-sektore desberdinen artean ere alde esanguratsuak daude. Euskararen erabilera handiagoa da Eusko Jaurlaritzako administrazio nagusian Estatuko Administrazioaren menpe dauden establezimenduetan baino. Aldi berean, askoz hobea da finantza-erakundetan, higiezin agentzietan baino.