



La comunicación lingüística en establecimientos comerciales, hosteleros y de servicios

ESTUDIO

Se ha recogido información de **544 establecimientos y 1773 personas.**

Colaboradores

SShops Donostia, la Asociación de Empresarios de Hostelería de Gipuzkoa y la Federación Mercantil de Gipuzkoa han colaborado en este estudio, tanto en el momento de desarrollar los temas a analizar como a la hora de contactar con los establecimientos.

7 barrios, 10 calles

Centro Urbleta, Fuenterrabía, Garibal
Parte Vieja Fermín Calbetón
Gros Secundino Esnaola
Antiguo Matia
Amara Madrid, Sancho el Sabio
Egia Virgen del Carmen
Alta Larratxo

Principales datos

De un vistazo

MOTIVACIÓN

Importancia de los idiomas en la comunicación comercial

- Casi tres de cada cuatro establecimientos (73,7%) le dan mucha o bastante importancia al euskera a la hora de comunicarse con su clientela.
- Este porcentaje, en el caso del francés es del 30,1% y del inglés el 27,6%.



CONOCIMIENTO

Conocimiento de idiomas

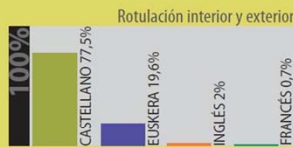
- El 43,3% de las personas que trabajan en los establecimientos hablan bien en euskera (la mayoría de ellas -el 82,1%- son euskaldunes alfabetizadas). Entre la población donostiarra de más de 15 años el nivel de conocimiento de euskera es del 33,5%.
- El 21,4% del personal empleado sabe hablar inglés y el 14% sabe francés.



USO

Paisaje lingüístico

- En el 25% de rótulos comerciales, de una u otra manera, se encuentra presente el euskera.
- El promedio de uso del euskera en la rotulación y escritos colocados cara al público, en el interior o exterior de los establecimientos, es de un 19,6%; mientras que el promedio de uso del castellano es el 77,5%, el del inglés un 2% y el del francés un 0,7%.
- El 37% de los establecimientos poseen página web y en el 27% de dichas páginas se encuentra presente el euskera.



Utilización del euskera

- El nivel de uso del euskera en las conversaciones orales con la clientela, es de un 19%. Mientras que el uso del francés es un 2,5% y el del inglés un 2%.
- El euskera es la lengua de inicio en la atención telefónica en un 11,4% de los establecimientos.
- El uso del euskera en las conversaciones entre el propio personal empleado en los establecimientos es de un 7,9%.
- La presencia del euskera en documentos e impresos internos de gestión de los establecimientos es de un 4,7%.



merkatari.net

Donostia merkatarietzako euskarazko zerbitzua

El Servicio de Euskera del Ayuntamiento te ayuda a optimizar la comunicación lingüística en tu establecimiento

1. Subvenciones para la rotulación exterior
2. Subvenciones para aprender euskera y cursos prácticos
3. Traducción y corrección gratuita de textos de difusión en euskera
4. Herramientas para optimizar tu comunicación:
 - diccionarios de consulta,
 - léxico específico de distintas ramas de actividad,
 - modelos de carteles y rótulos,
 - servicio de conversor de menús on line...



Tel. 943 48 37 50
Pl. de la Constitución, 2
20003 Donostia
Fax: 943 48 37 65
udala_euskara@donostia.org
www.merkatari.net





Hizkuntza-komunikazioa merkataritza, ostalaritza eta zerbitzu establezimenduetan

IKERKETA

544 establezimenduen eta 1773 pertsonen inguruko informazioa jaso da.

Elkarlanean

SShops Donostia, Gipuzkoako Ostalaritza Elkarte eta Gipuzkoako Merkatarien Elkartearen laguntzarekin garatutako ikerketa izan da. Bal gailak garatzeko uanean, bal establezimenduekin harremanetan jartzeko uanean.

7 azulo 10 kalez

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| Errialdea | Urbietan, Hondarribia, Garibal |
| Parte Zaharra | Fermin Calbeton |
| Gros | Secundino Esnaola |
| Antigua | Matia |
| Amara | Madrid, Antso Jaktuna |
| Egia | Karmengo Andre Maria |
| Alta | Larratxo |

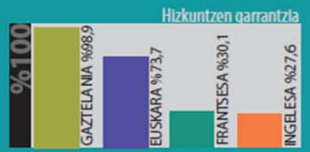
Datu nagusiak

Begi-kolpe batez

MOTIBAZIOA

Hizkuntzen garrantzia merkataritza-komunikazioan

- Lautik ia hiru establezimenduk (%73,7) garrantzia nahiko handia edo oso handia ematen dio euskarari bezeroekin komunikatzerakoan.
- Ehuneko hori frantsesaren kasuan %30,1ekoa da, eta ingelesaren kasuan %27,6koa.



EZAGUTZA

Hizkuntzen ezagutza

- Establezimenduetan lan egiten duten pertsonen %43,3k euskara ongi hitz egiten du (horien gehiengoa -%82,1- euskaldun alfabetatua da). 15 urtetik gorako donostiarraren artean euskararen ezagutza %33,5 da.
- Establezimenduetan lan egiten dutenen %21,4k badaki ingelesez hitz egiten, eta %14k badaki frantsesez hitz egiten.



ERABILERA

Hizkuntza paisaia

- Errotulu komertzialen %25ean, modu batean o bestean, euskara agertzen da.
- Establezimenduaren barruko zein kanpoko jendaurreko errotulazioan euskararen batez besteko erabilera %19,6koa da, gaztelaniarena %77,5ekoa, ingelesarena %2koa eta frantsesarena %0,7koa.
- Establezimenduen %37k dauka web orria eta horien artean %27tan euskarak badu presentzia.



Euskararen erabilera

- Bezeroekiko ahozko harremanetan euskararen erabilera %19koa da. Frantsesaren erabilera %2,5ekoa eta ingelesarena %2koa.
- Telefono harieran euskara da hasierako hizkuntza establezimenduen %11,4an.
- Enplegatuen arteko elkarrizketetan euskararen erabilera %7,9koa da.
- Euskararen presentzia establezimenduen barne-kudeaketako dokumentu eta inprimaketan %4,7koa da.



merkatari.net

Donostiako merkatarientzako euskarazko zerbitzua

Udaleko Euskara Zerbitzuak zure saltokiaren hizkuntza-komunikazioa optimizatzen laguntzen dizu

- Kanpoko errotulaziorako dirulaguntzak
- Euskara ikasteko dirulaguntzak eta ikastaro praktikoak
- Jendaurreko testuen itzulpen eta zuzenketa dohaiin
- Zure komunikazioa hobetzeko tresnak:
 - hiztegien kontsulta,
 - jarduera adar desberdinetan erabilitako hiztegi espezifikoak,
 - kartel eta errotulu-ereduak,
 - on line menu bihurtgailua...



Tel. 943 48 37 50
Konstituzio plaza, 2
20003 Donostia
Faxa: 943 48 37 65
udala_euskara@donostia.org
www.merkatari.net

