

**Euskaldunen euskarazko zerbitzuen kontsumoa:**

**Nafarroako Kutxaren kasua**

**Lorea León**

HIZNET - Hizkuntza Plangintza graduondokoa

(sakontze egitasmoa)

2012

## Aurkibidea

### Laburpena 3

### 1. Sarrera 4

#### Ikergaiaren garrantzia 4

- 1.1 Euskarazko produktuen kontsumoa ikertzearen garrantzia 4
- 1.2 Nafarroako Kutxaren kasua aztertzearen garrantzia 5

#### Gaiari buruzko ikerketak 5

- 1.3 Euskarazko produktuen kontsumoari buruzko ikerketak Nafarroan 6
- 1.4 Euskarazko produktuen kontsumoari buruzko ikerketak Euskal Herrian 6
- 1.5 Euskal Herritik kanpoko kontsumoari buruzko ikerketak 8
- 1.6 Euskararen erabilerari buruzko ikerketak 8

#### Ikerketaren helburua eta hipotesiak 9

- 1.7 Helburu zehatzak 9
- 1.8 Helburu orokorrak 9
- 1.9 Hipotesia 10

### 2. Metodologia 10

#### Parte-hartzaileak 10

#### Erabilitako teknikak eta prozedurak 10

### 3. Emaitzak 11

#### Nafarroako Kutxaren euskarazko zerbitzuak 11

#### Landa-ikerketak: inkesta 13

- 3.1 Inkestaren lehenengo galdera 13
- 3.2 Inkestaren bigarren galdera 14
- 3.3 Inkestaren hirugarren galdera 15
- 3.4 Zeharkako emaitzak 17
- 3.5 Hausnarketak eta inkestari buruzko ohar batzuk 18

#### Elkarrizketak 18

#### Bestelako datu-iturriak: errolda eta bezeroen datu-basea 21

### 4. Ondorioak eta eztabaida 22

#### Ondorioak 22

#### Hipotesiaren betetze-maila 23

#### Aurrera begira 24

### 5. Eranskinak 25

- 1. eranskina: Bulegoko zuzendariari egindako elkarrizketa 26
- 2. eranskina: Xabier Erizeri egindako elkarrizketa 28
- 3. eranskina: Bezeroei egindako galdera-orria 32
- 4. eranskina: Bezeroek emandako erantzunak 33

### 6. Bibliografia 35

## Laburpena

Euskarazko produktuen kontsumoa gai garrantzitsua da euskararen egoera sozialean horren inguruan gauza asko elkartzen direlako: datu objektiboak, subjektiboak eta pertsonen erabakimena. Nafarroako Kutxaren kasua aztertzeak ere badu bere garrantzia enpresa inportantea delako, hizkuntza kudeaketan ere garrantzitsua delako, eta alor sozio-ekonomikoak gero eta pisu handiagoa duelako euskararen bizitzan.

Ikerketaren helburua euskarazko zerbitzuen erabilera eta, beraz, kontsumoa neurtzea izan da. Gaztelania nahiago dutenen arrazoiak ere ezagutu nahi izan dira. Horrekin batera, asmoa izan da euskarazko zerbitzuak zabaltzea eta bezero euskaldunei aukera ematea beren bizitzako esparru hori esfortzu berezirik egin gabe euskalduntzeko.

Ikerketa aurrera eramateko inkesta kuantitatiboak eta kualitatiboak egin ditut herri euskaldun bateko bulegoan. Datu horiek osatzeko bi pertsona elkarrizketatu ditut: bulegoko zuzendaria eta Nafarroako Kutxako Hizkuntza Garapenaren sortzaile eta zuzendari izan den Xabier Erize. Datuok udalerrri horretako erroldarekin eta bezeroen datu-basearekin ere kontrastatu ditut.

Ahozkoaren erabilera handiagoa izan da eta esanguratsua da bezero euskaldunen kopuruaren eta euskarazko produktuen kontsumoaren arteko aldea. Bulegoan sartu diren bezeroen %85 euskaldunak izan dira (52tik 44) eta horien %86,4 euskaraz mintzatu dira (44tik 38). Aldiz, orain arteko euskarazko produktuen kontsumoa %31,8koa izan da. Erdaraz kontsumitzen zuten euskaldunen %50ek ez zekiten euskaraz egin zezaketenik eta, hori jakinda, bezero euskaldunen %75ek aukeratu dute euskaraz kontsumitzea. Bezero euskaldunen %20k gauzak erdaraz jasotzen jarraitu nahi izan dute irakurtzeko erdara nahiago dutelako edo erdaraz ikasi dutelako.

Inkesta egiteko lagina erabili da. Bulegoko bezero guztientzat baliagarria izan daitekeela frogatu da, datu-basearen arabera, guztira, oso antzekoa baita euskararen aldeko hautua egin dutenen kopurua (%29,4) eta inkesten arabera euskaraz kontsumitu dutenena. Horregatik, bulegoko bezero guztiei inkesta egingo balitzaie ondorio beretsuak lortzea espero liteke eta lagina antzeko egoera soziolinguistikoan dauden beste bulego batzuetarako ere baliagarria izatea pentsa liteke.

**Hitz-gakoak:** *Euskarazko produktuen kontsumoa, euskarazko zerbitzuen erabilera/kontsumoa, Nafarroako Kutxa.*

## 1. Sarrera

Lan honetan, zentzu hertsian, bezero euskaldunek Nafarroako Kutzaren gutunak eta kontu laburpenak euskaraz jasotzen dituzten ikertu da. Baina horren atzean euskarazko produktuen kontsumoa dago; izan ere, euskararen aldeko hautua egin duten bezero euskaldunak, euskarazko zerbitzuak erabiltzen ari diren neurrian, euskarazko produktuen kontsumitzaile baitira. Horregatik, Soziolinguistikaren ikuspegitik begiratuta, euskarazko zerbitzuen erabilera euskarazko zerbitzuen kontsumoaren testuinguruan kokatzen da.

Hartara, Nafarroako Kutxak euskarazko produktuak eskaintzen ditu baina beharbada kontsumitzen direna baino gehiago kontsumitu litezke. Eskaintza badago baina eskaria zenbatekoa den ikusi beharra dago.

Zentzu horretan, oso interesgarria da HIZNET ikastaroko materialetan Iñigo Fernandez Ostolaza kazetariak idatzitako *Komunikazioa euskara sustatzeko* atala. Hona hemen euskararen kontsumoaren inguruan eta euskara kontsumitzeko beharraz egiten dituen aipamen batzuk:

Merkatariek beren saltokietan euskarari presentzia eman diezaioten edo enpresek publizitatea euskaraz ere egin dezaten lortzeko jarraitu beharreko komunikazio estrategiak ez dauka zerikusirik euskaldunek euskarazko hedabide eta produktuak kontsumitu ditzaten garatu beharrekoekin. (Fernandez Ostolaza, 2010, 60. or.)

(...) euskal enpresek euskarari arnasa ematen segi dezaten, eta gaur egun edozein hizkuntzak behar duen kultura eta enpresa azpiegitura eduki dezan euskarak, kontsumitu ere egin behar dugu euskara. Euskara maite behar genuela irakatsi ziguten aurrena. Gero ikasi genuen batez ere erabili egin behar genuela euskara, maitatu baino gehiago. Eta gaur egun, euskara kontsumitu eta komunikatu (kontsumitzera gonbidatu) ere egin behar dugula ulertu behar genuke guztiok. (Fernandez Ostolaza, 2010, 76. or.)

Azkenik esango dut lan hau egiteko eta antolatzeke APA estilo liburuaren irizpideetan oinarritu naizela (American Psychological Association, 2011).

## Ikergaiaren garrantzia

### 1.1 Euskarazko produktuen kontsumoa ikertzearen garrantzia

Euskaldunen euskarazko produktuen kontsumoa gai garrantzitsua da euskararen egoera sozialean eta bere azterketa soziolinguistikoan. Horren inguruan gauza asko lotzen dira, hala nola, datu objektiboak (kontsumoaren datuak), subjektiboak (euskaldunen bizipenak euskararen aurrean eta euskarazko zerbitzuen aurrean, jarrerak, motibazioa...) eta pertsonen erabakimena.

Euskarazko produktuen kontsumoan funtsezko ezaugarriak dira euskaldunen jarrera eta motibazioa. Izan ere, euskalduna izatea eta euskarazko zerbitzuak erabili nahi izatea lan

erantsia baita. Erdaldun batek ez du planteatu ere egiten gutunak eta kontu laburpenak gaztelaniaz edo frantsesez jasotzeko aukera izan dezakeenik. Hori ez da gertatzen, beraz, bezero erdaldunak lan hori aurreztu egiten du eta inongo esfortzurik egin gabe berak nahi duen hizkuntzan jasotzen ditu gauza guztiak.

Bezero euskaldunak ordea planteatu beharra dauka agian aukera hori izan dezakeela eta berak esan beharra dauka zerbitzua bere hizkuntzan jaso nahi duela. Hau da, euskaldunak gauzak euskaraz jaso nahi baditu berak eman behar du pausoa, berak egin behar du eskaera hori. Bezero euskaldunak bankuarekin, aurrezki kutxarekin, aseguru etxearekin, telefono konpainiarekin, udalarekin, eta abar luze-luze batekin euskaraz bizi ahal izateko eta bere bizitzako esparru horiek euskaldundu ahal izateko, sistematikoki eskaera zehatza eta lan gehigarria egin behar du.

Horrek kostu bat dauka esfortzu berezia egin behar delako. Beraz, nekagarria da. Eta neke horrek euskara normalizatzeko aukerak murriztu egiten ditu, euskararen erabilera eta euskararen kontsumoa areagotzeko oztopoak jarritz.

## **1.2 Nafarroako Kutxaren kasua aztertzearen garrantzia**

Testuinguru horretan, Nafarroako Kutxaren kasua aztertzea erabaki dut. Arrazoi askok bultzatuta hartu dut Nafarroako Kutxa ikergai bezala.

Alde batetik, enpresa garrantzitsua eta adierazgarria delako aukeratu dut. Bestetik, hizkuntza kudeaketan berritzailea delako eta gauzak ongi garatuta dituelako. Izan ere, euskara, gaztelania eta katalana paraleloan garatu ditu, eta ingelesa ere gero eta gehiago, nazioarteko hizkuntza gisa. Horri esker, bezeroek, edonon bizi direla ere, euskaraz, katalanez, gaztelaniaz ala euskaraz eta gaztelaniaz jaso ditzakete Nafarroako Kutxaren eskutitzak, kontu laburpenak, publizitatea, txekoak, kontratuak... Eta, gainera, kutxazainetan, webgunean, banka elektronikoa eta banka telefonikoa ere nahi duten komunikazio hizkuntza aukeratu dezakete.

Gainera, oso interesgarria iruditu zait Nafarroako Kutxaren kasua aztertzea finantza mundua oso gutxi ikertu delako eta enpresaren mundua eta ekonomiaren mundua gero eta ezinbestekoagoak direlako euskararen bizitzan.

Azkenik, interes pertsonalek ere bultzatu naute Nafarroako Kutxa hautatzera, bertan lan egiten dudalako. Beraz, arrazoi pertsonal, profesional eta akademikoak elkartzen dira lan honetan.

## **Gaiari buruzko ikerketak**

Euskarazko produktuen kontsumoari buruz oso ikerketa gutxi aurkitu ditut eta aurkitu ditudanak oso sakabanatuta daude.

Euskarazko zerbitzuei buruz, hau da, produktuen eskaintzari buruz, badago ikerketarik. Bereziki aipagarriak dira Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen 123/2008 Dekretua abiapuntu hartuta, Euskaltzaindiak 2008an egin zituen XXIII. Jagon Jardunaldietan, "Euskara, Kontsumoa eta Hizkuntza Eskubideak" gaiaren inguruan Sagrario Alemanek (2008) eta Patxi Juaristik (d.g.)

aurkeztu zituzten lanak. Alemanek, besteak beste, 2000. urtetik aurrera Nafarroan, kontsumo eta zerbitzuen alorrean martxan jarritako ekimenak deskribatzen ditu *Euskaraz mintzatzen da* izenburu duen artikulua zoragarrian. Juaristik, bere aldetik, azken 120 urteotan EAEn eremu pribatuan euskaraz eskaini diren produktu eta zerbitzuen bilakaera aztertzen du bere lanean.

Hala ere, esan bezala, euskarazko produktuen kontsumoari buruz ez dut erreferentzia askorik aurkitu. Hedabideen audientziei buruzkoak dira batik bat aurkitu ditudan lanak, baina Nafarroako euskarazko hedabideenak zailak dira aurkitzen.

### **1.3 Euskarazko produktuen kontsumoari buruzko ikerketak Nafarroan**

Nafarroako euskarazko produktuen kontsumoaren inguruan aurkitu dudana informazioa Nafarroan argitaratutako aldizkariari buruzkoa da. Nafarroako Gobernuak eskatuta CIESek (2008) egindako azterketa batean oinarritzen da eta nafarrek irakurtzen dituzten 38 aldizkariaren kontsumoa neurtzen du, euskarazko aldizkariak barne hartzen dituelarik.

Artikuluaren izenburua bera esanguratsua da: *Nafarren %51k Foru Erkidegoan editatzen diren* aldizkariak irakurtzen ditu. Ikerketaren objektu diren 38 argitalpenak maiztasunaren arabera sailkatzen ditu (9 astean behingoak, 4 hamabost egunean behingoak, 19 hilean behingoak eta 6 bestelako maiztasunarekin).

Euskarazko aldizkariari erreparatuta, astekarien artean, laugarren postuan ageri da Sakanako *Guaixe*, 15.000 jarraitzaileekin (erreferentzia bezala, lehenengo postuan dagoenak 33.000 jarraitzaile ditu). Hamabost egunean behin ateratzen diren aldizkarien artean irakurle gehien dituen Baztan-bidasoako *Ttipi-ttapa* aldizkaria da (25.000). Hilero argitaratzen diren aldizkariari dagokienez, *Iruñerrian auzolan* izenekoak 18.000 irakurle ditu eta Iruñerriko *Zerri?*-k, euskararen sustapenerako udalarteko aldizkariak, 17.000.

### **1.4 Euskarazko produktuen kontsumoari buruzko ikerketak Euskal Herrian**

Kasu honetan informazio zabala eta zehatza biltzen duten hiru lan aurkitu ditut. Jarraian laburbilduko ditut datu gaurkotuenak eskaintzen dituenarekin hasita.

#### ***Euskarazko hedabideak (2008)***

Arana, E., Amezaga, J. eta Azpillaga, P. (d.g.) egileen *Euskarazko hedabideak* izeneko ikerlanak euskarazko prentsa, hedabide digitalak, telebista eta irratiaaren kontsumoari buruzko 2008ko audientziak ditu hizpide.

Ikerketa horren arabera, euskarazko prentsaren alorrean, *Berriak*, Euskal Herri osoan euskara hutsean zabaltzen den egunkari bakarra izanik, egunean 23.000 ale inguru ateratzen ditu, horien erdia harpidetzen bidez; eguneko 66.000 irakurle ditu, hots, Euskal Herriko prentsa irakurleen %4,4, eta euskaraz alfabetatutako irakurleak kontuan hartzen baditugu, portzentajea %15etik gora igotzen da. *Berria* astean bizpahiru aldiz irakurtzen dutenak kontuan hartuta, bikoiztu egiten dira kopuruak. Bestalde, *Argiak*, euskarazko prentsaren aitzindaria eta euskarazko informazio astekari nagusia denak, 10.500 aleko tirada du, gehienak harpidedunak dira eta ohiko 12.000 irakurle kalkulatu zaizkio.

Internauta euskaldunei erreparatzen badiegu, euskarazko webgunerik bisitatuenen artean hedabideen on-line edizioak aipatzen dira. Adibidez, *berria.info* webgunerik bisitatuena da egunero 13.000 sarrera baino gehiago dituelarik; *eitb.com*-en euskarazko bertsioa da zerrendako bigarrena audientzia horren erdiarekin. Hedabide digitalak soilik direnen artean, *sustatu.com* agertzen da lehenbizikoa rankinean, teknologia, kultura eta ekonomiari buruzko albisteekin, egunero 1.000 erabiltzaile baino gehiago izanik.

Euskarazko telebistagintzari dagokionez, ETB-1 gehien ikusten den telebista bada ere, orokorrean, euskarak pisu txikia duela aipatzen dute ikerketaren egileek. Hain zuzen ere, 2008an, ETB-1ek %4,4ko audientzia izan omen zuen eta ETB-2k %15,1ekoa.

Irratigintzari dagokionez, euskarazko irratiek ere indar gutxi omen dute, 2008ko Euskal Herriko audientzietan buruz euskaraz emititzen duten irrati nagusiak hiru hauek direlarik: COPE (%4,3ko audientziarekin), Cadena 100 (%4,1) eta Euskadi Irratia (%3,6).

### ***Euskaldunak eta euskarazko kultur kontsumoa (1996)***

Aipamen berezia merezi duen beste ikerlana Siadeco ikerketa taldeak 1996an egindakoa da. *Euskaldunak eta euskarazko kultur kontsumoa* du izenburu eta Euskal Herriko 20-39 urte bitarteko pertsona euskaldun eta ia-euskaldunak aztertu ditu (gutxienez, inkesta euskaraz erantzun eta euskaraz ongi ulertu eta nekez hitz egiten dutenak), beraz, gaur egun 36-55 urte dituztenak.

Azterlan honek berezitasun bat dauka, alegia, gehiengoak eskolak euskaraz hartu dituen lehen belaunaldia dela euskararen historian.

Lan horren arabera, oro har, euskaldunak erdaraz irakurtzen hobeto moldatzen dira eta gehiago irakurtzen dute erdaraz, baina aipagarria da euskaldunen bi herenek urtean zehar libururen bat euskaraz irakurtzen dutela.

Euskarazko produktu desberdinen ohiko irakurleak %14 dira, baina %28k ez omen dute ezer irakurtzen euskaraz eta beste %37k oso gutxi.

Musika kontsumoan euskararen presentzia askoz nabariagoa da eta erdaraz baino apur bat handiagoa ere bada. Inkestaren arabera, %77,9k eskuratu zituzten euskarazko disko edo zintak galdeketa burutu zen urtean eta %71,1ek erdarazkoak.

Gehien kontsumitzen den hedabidea ikerketa honetan ere, beti bezala, telebista da ezbairik gabe. Hala ere, gaur egun ez bezala, euskaldunek euskarazko eta erdarazko telebistak maila beretsuan kontsumitzen dituztela ondorioztatzen du 1996ko ikerketak. Zehazki, ETB-1en kontsumoa %86,7koa da, ETB-2rena %83,5ekoa eta erdarazko beste kanalena %89,4koa.

Liburuen, diskoen eta ETB-1en kontsumoak indarra hartu badu, aldizkari, irrati eta *Euskaldunon Egunkariaren* salmentak behera egin duela ondorioztatzen du ikerketak.

Egunkaria egunero edo ia-egunero irakurtzen duten euskaldunak %15,3 (32.000 inguru) omen dira.

Euskarazko aldizkarien kontsumoa batz-beste %40 ingurukoa da baina harpidedunak bakarrik %10,8 dira eta maiztasunez erosten dituztenak %9,4.

Irrati kontsumoaren alorrean ditugun datuek erakusten digutenez, irratia gutxi kontsumitzen da baina euskaldunek batez ere euskaraz entzuten dute irratia. Hain zuzen ere, euskaldunen %81,9k euskaraz entzuten dute eta %71,8k erdaraz.

Ondorio nagusien artean euskaraz irakurtzeko ohitura gutxi dagoela ikusten da eta azpimarratzen da euskarazko ekoizpen idatzia gizarteratzeko mekanismoak indartu behar direla eta eskaintzaren eta eskariaren arteko egokitasuna berraztertu behar dela.

### ***Hedabideak eta euskara Zarautzen (2006)***

Euskal Herri mailako ikerketez gain, herri mailakoak ere egin dira. Hala nola, nabarmentzekoa da Zarauzko euskara eta hedabiden inguruko ikerketa, Aztiker enpresakoek 2006 urtean zehar egin zutena bertako udalak eskatuta. Emaitzak 2007an *euskara.dat* jardunaldietan aurkeztu zituzten. Iurrebaso (2007) ikerketaren zuzendari izan zen eta horri buruzko txostena aurkeztu zuen *erabili.com* webgunean.

## **1.5 Euskal Herritik kanpoko kontsumoari buruzko ikerketak**

### ***El català, al 2011: capacitat d'atracció i llengua de consum als media***

Kanpoan ere aztertu dira horrelako gaiak. Esaterako, Katalunian ikus-entzunezko komunikazioen eta kulturaren kontsumoari buruzko ikerketa egin zen 2011n, Ikasketa Katalanen Institutuko (IEC) Xarxa CRUSCAT (2011) elkartearen eskutik.

## **1.6 Euskararen erabilerari buruzko ikerketak**

Euskararen erabilera euskararen beraren kontsumoa bezala hartzen bada, garrantzitsua da euskararen erabilerari buruzko ikerketak aztertzea.

Dena dela, Nafarroako egoera soziolinguistikoari buruz ikerketa gutxi daudela esango nuke eta gainera zaila da dauden ikerketak alderatzea edo bata bestearekin osatzea. Alde batetik, Nafarroako egoera soziolinguistikoa oso anitza denez, Nafarroa osoko datuak askotan ez direlako adierazgarriak. Bestalde, euskarari buruzko legea<sup>1</sup> dela-eta ikerketa gehienetan datuak eremura bereizita agertzen direnez (eremu euskalduna, mistoa eta ez-euskalduna), udalerrri zehatzei buruzko datuak gehienetan ez dira agertzen. Horretaz gain, beste bereizketa bat ere egiten du legeak Nafarroa zazpi eskualdetan zatituta<sup>2</sup> eta, ondorioz, eskualde horien araberrako datu interesgarriak aurki litezke baina datuak ezin dira alderatu bestelako zatiketa soziolinguistikoan oinarrituta ematen diren datuekin.

Euskarabidearen 2008ko *Euskararen egoera Nafarroan* izeneko azterlan soziolinguistikoak dioenez, Nafarroako eremu euskaldunean biztanleen %36,5ek maiztasun erabilgarriko hizkuntza

<sup>1</sup> Nafarroan indarrean dagoen euskarari buruzko legeak (1986ko abenduaren 15eko Euskarari buruzko 18/86 Foru Legeak) hiru eremu bereizten ditu Nafarroan: eremu euskalduna, eremu mistoa eta eremu ez-euskalduna. Nafarroako Gobernuak neurri linguistiko ezberdinak ezartzen ditu eremu bakoitzean eta biztanle gehienak eremu mistoan bizi dira (hiriburua bertan dago).

<sup>2</sup> Nafarroako 2000. urteko Eskualdekatzeak zazpi eskualdetan zatikatzen du Nafarroa: Ipar-mendebaldea, Pirinioaldea, Iruñaldea, Estellerrria, Nafarroa erdialdeko ekialdea, Erribera eta Tuteraldea.



euskara da. Lan horretan bertan, Nafarroan, eremu formaletan erabiltzen den euskararen kasuan, bankuan zenbat euskara erabiltzen den zehazten da; alegia, euskaldunen %33k beti euskaraz edo gaztelaniaz baino maizago hitz egiten omen dute eta %10,8k bai euskaraz bai gaztelaniaz.

Eusko Jaurlaritzaren 2006ko IV. Inkesta Soziolinguistikoaren arabera, Nafarroako eremu euskaldunetan %57k erabiltzen dute euskara (%31k gaztelania baino gehiago; %15,5ek gaztelania beste; %10,5ek gaztelania baino gutxiago).

Hala ere, ikerketa berean aipatzen denez, Nafarroan sarearen eragina handia da eta, banku edo kutxetan, denek edo ia denek euskara dakitenean, %80k baino gehiagok beti edo ia beti erabiltzen omen dute euskara.

Kaleratu berri den Eusko Jaurlaritzaren V. Inkesta Soziolinguistikoan ikerketarekin zerikusia duten joera hauek aipatzen dira:

- Euskara gero eta gehiago erabiltzen da Euskal Herrian baina erabileraren hazkundera nahi eta espero baino motelagoa da. Herrialdeen arabera ezberdintasun handiak badaude ere, Nafarroan ere euskararen kale erabilerak goranzko joera adierazten du.
- Erabilera ez da ezagutzaren erritmo berean hazi eta, gainera, ezagutzaren hazkunderaren erritmoa erabilerarena baino bizkorragoa da; beraz, bien arteko aldea, geroz eta handiagoa da.
- Euskararen erabileraren hazkundera handiagoa izan da eremu formalean.

Euskararen kale-erabilerari dagokionez, Soziolinguistika Klusterreko Euskararen Datu-Basean Nafarroako datuak eskualdeka ageri direnez, horrek hurbilpen zehatzagoa ematen ahal zigun, baina bertako datuak zaharragoak dira, 2001ekoak. Edozein kasutan, adibidez, Nafarroako zonalde euskaldunenean, hots, Ipar-mendebaldean, euskararen kale-erabileraren batzbestekoa %37,4koa da.

## Ikerketaren helburua eta hipotesiak

### 1.7 Helburu zehatzak

Ikerketa honen helburuak bi dira; alde batetik, helburua da neurtzea Nafarroako Kutxako (CANeko) bezero euskaldunek euskarazko zerbitzuak erabiltzen dituzten ala ez, hau da, euskarazko produktuak kontsumitzen dituzten ala ez. Horretarako, zerbitzu zehatz baten erabilera neurtuko da, hain zuzen ere, Nafarroako Kutxaren gutunak eta kontu laburpenak hizkuntza batean edo bestean jasotzea. Bestalde, zerbitzu horiek erabiltzen ez dituzten bezero euskaldunen arrazoiak ere ezagutu nahi dira.

### 1.8 Helburu orokorrak

Zentzu zabalean, ikerketa honen asmoa da bezeroen eta lankideen artean euskarazko zerbitzuak zabaltzea eta euren erabilera bultzatzea. Horrekin batera, kontuan hartuta euskaldun izatea lan erantsia dela eta euskaldunek euren bizitzako esparruak euskalduntzeko beti esfortzu berezia egin behar dutela, ikerketa honek lan gehigarri hori aurrezteko du helburu.

Bezero euskaldun, ia-euskaldun eta euskaltzaleei Nafarroako Kutxaren gauzak euskaraz jasotzeko egin behar luketen lan gehigarri hori aurrezteko lortu nahi da; esfortzu estra hori egin behar ez izatea eta beren bizi kalitatea hobetzea.

## 1.9 Hipotesia

Oinarritzko hipotesia da Nafarroako Kutxako bezero euskaldunek euskarazko zerbitzuak erabiltzen dituztela baina agian ez gehiegi. Horixe frogatu nahi da. Susmoa da askoz gehiago direla euskara dakiten bezeroak euskara kontsumitzen dutenak baino.

Bigarren hipotesia zerbitzu horiek ez erabiltzeko arrazoiengatik da. Nire ustez, bezero euskaldunek ez dituzte zerbitzu horiek erabiltzen ez dituztelako ezagutzen, ez baitira nahikoa zabaldu.

## 2. Metodologia

Ikerketa aurrera eramateko, landa-ikerketa egin da, hain zuzen ere, inkesta kuantitatiboak eta kualitatiboak egin dira. Horrekin batera, bi elkarrizketa egin dira, gai honetan zeresan handia duten Nafarroako Kutxako bi langileren iritzia jasotzeko. Datu horiek osatzeko Nafarroako Kutxak eskaintzen dituen zerbitzuen inguruko informazioa bildu da eta hori guztia bestelako datu-iturriekin ere osatu dira: erroldako datuak eta bezeroen datu-basea.

### Parte-hartzaileak

Nafarroako Kutxan eskaintzen diren euskarazko zerbitzuen gaineko informazioa bildu eta departamentuan egiten diren ekintzen laburpena nik neuk egin dut, bertan lan egiten dudalako.

Inkestetan parte hartu dutenak bezeroak izan dira, hain zuzen ere, aukeratutako bulegoan 2012ko maiatzaren 18an sartutako bezeroak.

Elkarrizketak egiteko, gai honetan funtsezkoak diren Nafarroako Kutxako bi langile aukeratu dira. Alde batetik, aztertutako bulegoko zuzendariari egin zaio elkarrizketa eta, bestetik, Nafarroako Kutxako Hizkuntza Garapena (hizkuntza departamentua) sortu eta zazpi urtez zuzendu duen Xabier Erizeri.

### Erabilitako teknikak eta prozedurak

Bi elkarrizketatuen ikuspegiak ezagutzeko elkarrizketa erdi-irekiaren teknika erabili da, metodologia kualitatiboan oinarrituta. Bi elkarrizketak grabatu egin dira. Elkarrizketetan zehar ere oharrak hartu dira baina bi elkarrizketatuek grabatzeko baimena eman dutenez, grabatu egin dira gero behar adina aldiz entzun ahal izateko eta nahi izanez gero transkripzioa egin ahal izateko.

Inkesta egiteko lagina erabili da. Helburua izan da ahalik eta inkesta gehien egitea lagina ahalik eta zabalena izateko. Horretarako, inkesta oso laburra izan da, hiru galderaz osaturikoa. Pertsonala edo aurrez-aurrekoa izan da eta metodologia kuantitatiboa nahiz kualitatiboa

erabili dira; hau da, galdera itxiak eta irekiak konbinatu dira. Inkesta horien protagonistak egun eta bulego zehatz horretan sartu diren bezeroak izan dira.

Lehenbiziko galdera euskaraz egin da eta erantzunaren arabera euskaraz jarraitu dugu ala gaztelaniara pasatu gara. Erantzunak jasotzeaz gain, elkarrizketak ze hizkuntzan egin diren ere apuntatu da, emaitzetan hori ere aintzat hartu delarik.

Inkestak egin baino lehen ere lan handia egin da bulegoa ongi aukeratzeko, inkestak egiteko egun aproposa ere hautatzeko, galdeketa ongi egituratua eta argia izateko... Bulegoa aukeratzeko orduan bi ezaugarri baloratu dira. Lehenbizi, herri horretako biztanle euskaldunen kopurua %75etik gorakoa izatea eta, horretaz gain, ahalik eta bezero gehienek parte hartzeko bulego egokia aukeratzea.

Horretarako, hasiera batean langile bakarreko bulego txiki bat aukeratu nuen bulegoan sartzen ahal ziren bezero guzti-guztiei inkesta egiteko asmoz eta dena ongi kontrolatuta edukitzeko asmoz. Baina bertako zuzendariarekin hitz eginda, bulego handiagoa aukeratzea komeni zela ikusi nuen. Alde batetik, inkesta hilaren erdian egin nahi nuelako, eta bulego txiki batean bezero asko sartzen direla ziurtatzeko inkesta hilaren hasiera edo amaieran egitea komeni zelako. Bestalde, bulego handiago bat aukeratuta, bezeroen bat gehiegi luzatuko balitz beti egongo zelako aukera leihatilaz aldatzeko eta bezero gehiagorekin egoteko. Ikerketa bulego handiagoan egitea pentsatuta, bulegoko zuzendariak hilaren erdia oso une egokia zela esan zuen bestela hilabete hasieran edo amaieran langileek lan handia izango zutelako eta niretzat ere zailagoa izango zelako inkestak egitea.

Bezeroei galderak egiteko prozedurari buruz pentsatzen jarrita, bezeroek ni langile bezala identifikatu ahal izateko bereizgarri bat jarri eta langileen aurrean kokatu nahi nuen, bezero bakoitzaren alboan, egin beharrekoak amaituta bezeroari aulkitik altxatzerakoan inkesta egiteko asmoz. Inkestaren eguna iritsita, ordea, bulegoko langileek beraien alboan jartzeko aholkatu didate, leihatilaren atzean, baina ni bezeroek alde egingo zidaten beldur nintzen eta saiatu egin naiz gauzak pentsatuta nituen bezala egiten. Aitortu behar dut ez duela funtzionatu bezeroek galderak entzun gabe ere alde egin dutelako. Bulegoko langileek arrazoi osoa zuten. Beraien alboan jarrita ez dut inolako arazorik izan, gainera, gehienetan beraien ireki didate bidea bezeroei esanda nik inkesta txiki bat egin nahi niela. Horrela primeran funtzionatu du eta den-denek erantzun dute inkesta.

### **3. Emaitzak**

#### **Nafarroako Kutxaren euskarazko zerbitzuak**

Atal honetan Nafarroako Kutxak eskaintzen dituen euskarazko zerbitzuei buruzko informazioa bildu da. Sailaren hastapenei eta irizpide nagusiei buruz gauza gehiago jakiteko 2. eranskinera jotzea komeni da. Xabier Erizek azaltzen duenez, Nafarroako Kutxaren hizkuntza kudeaketa hizkuntza aniztasunaren ikuspegian oinarritzen da. Elkarrizketan interes taldeen arteko adostasunaren beharraz ere aritzen da Erize, Nafarroako legearen eta egoeraren berezitasunaz, bezero euskaldunen eta erdaldunen nahiak asetzeko beti orekak bilatu beharraz, bezeroen erabakimenaz, eta abar. Ildo beretik doa Erizek (2009) Hizkuntzen

Kudeaketa Enpresetan gaiari buruzko 30+10 mintegiaren 4. edizioan egindako hitzaldia, *Nafarroako Kutxaren Hizkuntza Garapena eta Gizarte Erantzukizuna: interes-taldeen esperientzia positiboa* izenburua duena.

Nafarroako Kutxako Hizkuntza Garapena (hizkuntza saila) 2004an jarri zen abian. Ordundik, bezero euskaldunek badute Nafarroako Kutxarekin euskaraz aritzeko aukera. Zerbitzu idatzien artean, kontratuak, inprimakiak, eta abar euskaraz daude, kutxazainetan eta banka elektronikoan eragiketak euskaraz egin daitezke, webgunean euskaraz nabigatu daiteke... eta, horrekin batera, gutunak eta kontu laburpenak euskaraz edo ele bitan jasotzeko aukera ere badago.

Hala ere, Hizkuntza departamentuan beti pentsatu da bezero askok ez dutela zerbitzu horien berri eta, bereziki, bezero askok ez dakitela gutunak eta kontu laburpenak euskaraz edo ele bitan jasotzen ahal dituztela. CANeko eta Nafarroako egoera soziolinguistikoa dela-eta, bezero eta langile askok ez dute barneratuta Nafarroako Kutxaren gauza guztiak euskaraz jaso daitezkeela. Dena dela, ez da harritzekoa CANek beti erabili izan baitu defektuz gaztelaniazko formatua.

Horregatik, Hizkuntza Garapeneko arduradunen erronka nagusia beti izan da euskarazko zerbitzuak ezagutzera ematea eta horien erabilera zabaltzea. Praktikan, lan nagusietako bat da hobekuntza posibleak identifikatzea, beti ere kanpora nahiz barrura begira, hots, bezeroen eta langileen interesak kontuan hartuta. Horri lotuta, gertatzen diren intzidentziak edo departamentuan jasotzen diren kexak ere hobekuntza bihurtzen saiatzea dute helburu.

Esate baterako, sistema informatikoan hobekuntzak egiten dira langileen arreta deitzeko eta bezeroen erabakimena bultzatzeko asmoz. Egin izan diren hobekuntza teknikoen artean aipagarria da bezeroek produktu bat kontratatu nahi dutenean egindakoa, bezeroek produktu horri buruzko informazio guztia defektuz gaztelaniaz jaso beharrean, CANeko langile guztiek bezeroei galdetu behar izateko ea ze hizkuntzan jaso nahi dituzten gauzak. Horretaz gain, bezero batek euskara edo elebiduna hautatu baldin badu, baina jadanik kontratatuta zituen beste produktu batzuetan gaztelania baldin bazeukan, orain, sistema informatikoak hori detektatzen du eta CANeko langileari mezu bat agertzen zaio bezeroari galdetzeko ea ze hizkuntzan jaso nahi duen gainerako produktuei buruzko informazioa.

Beste ekintza batzuen bitartez, iaz, 7.000tik gora bezero euskaldun, ia-euskaldun eta euskaltzale detektatu zituzten hizkuntza saileko arduradunek, Nafarroako Kutxaren gutunak eta kontu laburpenak gaztelaniaz jasotzen ari zirenak. Zehazki:

- Euskadiko eta Nafarroako 210 udalerrri euskaldunetako udal nahiz entitatek CANen gutunak gaztelania hutsean jasotzen zituzten.
- Bezero batzuek kutxazainak euskaraz erabiltzen zituzten baina CANen gutunak gaztelaniaz jasotzen zituzten.
- Beste bezero batzuek euskararekin loturiko gizarte proiektuen bat laguntzen zuten baina CANen gutunak gaztelania hutsean jasotzen zituzten.
- Beste bezero multzo batek produktu zehatz batzuei buruzko gutunak euskaraz jasotzen zituen eta Nafarroako Kutxaren gainerako informazio guztia gaztelania hutsean.

- Oso herri euskaldun batzuetan %80tik gora bezerok gaztelaniaz jasotzen zituzten CANen gutunak<sup>3</sup>.

Oro har, orain arte burutu diren ekintzek arrakasta handia izan dute eta identifikatuak izan diren bezero euskaldun, ia-euskaldun eta euskaltzaleek oso jarrera positiboa erakutsi dute euskarazko zerbitzuen aurrean. Bezeroek euskarazko zerbitzuak baloratzen dituztela ikusi da baina jakin behar litzateke zergatik bezero horiek ez dituzten orain arte zerbitzu horiek erabili.

## Landa-ikerketa: inkesta

Ikerketa hau aurrera eramateko landa-ikerketa egin dut. %85etik gora euskaldun dituen herri bat aukeratuta Nafarroako Kutzak bertan duen bulegoan goiz oso bat eman dut bezeroei inkestak egiten, hain zuzen ere, 2012ko maiatzaren 18an.

Ahalik eta bezero gehienei saiatu naiz galdeketa egiten eta bezeroen hautaketa ausazkoa izan da. Hasiera batean leihatila batetik bestera txandaka ibili naiz, baina azkenean leihatila zehatz batean eman dut denbora gehiena, bertako lankidea oso erraz moldatu delako bere lana egiten zuen bitartean bezeroei aipatzeko euskararen inguruko inkestatxo bat egin nahi niela. Berrogeita hamasei elkarrizketa entzun ditut, baina hiru bezerok inkesta egin aurretik alde egin dute eta beste batek CANen zeukan kontu bakarra kantz zelatu du. Beraz, guztira, 52 bezerori egin diet galdeketa.

Horretaz gain, bezero bakoitzak lankidearekin ze hizkuntzan hitz egin duen apuntatu dut: euskaraz, gaztelaniaz ala tarteka.

Inkesta oso laburra izan da. Inkestaren galdera zehatzak eta aukeran eman diren erantzunak 3. eranskinean ikus daitezke baina gutxi gorabehera hiru galdera hauek egin dira:

- 1.- Euskalduna zara?
- 2.- Ze hizkuntzan jasotzen dituzu CANen eskutitzak eta kontu laburpenak? Zergatik?
- 3.- Ze hizkuntzan jaso nahi zenituzke CANen eskutitzak eta kontu laburpenak? Zergatik?

### 3.1 Inkestaren lehenengo galdera

Bildutako datuek erakusten dutenez, bezeroen %85 euskaldunak izan dira (52tik 44); %5,8k ez zekiten euskararik (52tik 3k) eta %9,6k pixka bat zekiten euskaraz (52tik 5ek). Horretaz gain, bulegora sartu diren bezeroek ze hizkuntzan hitz egin duten entzunda ere datu interesgarriak jaso ditut. Euskaldunak izanik, euskaraz aritu direnak %86,4 izan dira (44 bezerotik 38). Erdaraz, berriz, %9,1 bezero aritu dira (44tik 4) eta, tarteka, %4,5 (44tik 2).

Laburbilduz:

<sup>3</sup> "Gutunak eta kontu laburpenak" behin eta berriro esatea astunegia gerta daitekeelakoan, batzuetan bakarrik "gutunak" edo "gauzak" aipatzen dira, beti ere gutunei eta kontu laburpenei erreferentzia eginda, publizitatea barne; eta, orokorrean, CANek etxera edo posta elektronikora bidaltzen duen guztia kontuan hartuta. Bestalde, "euskaraz jasotzea" aipatzen denean euskararen presentzia adierazi nahi da, hau da, gauzak modu batean edo bestean euskaraz jasotzea (euskara hutsean edo ele bitan).

Bezero euskaldunen portzentajea		
%85 euskaldunak izan dira	%5,8 erdaldunak	%9,6k pixka bat dakite

Euskaldunak izanik, ze hizkuntzan aritu diren CANeko langileekin?		
%86,4 euskaraz aritu dira	%9,1 erdaraz	%4,5 tarteka

### 3.2 Inkestaren bigarren galdera

Bigarren galderari dagokionez, gutunak eta kontu laburpenak euskaraz edo ele bitan jasotzen dituztenak bezero euskaldunen %31,8 dira (44tik 14) eta gainerako %68,2k gaztelaniaz jasotzen dituzte (44tik 30 bezerok).

Hau da:

Euskaldunak izanik, ze hizkuntzan jasotzen dituzte CANen eskutitzak eta kontu laburpenak?	
%31,8k euskaraz edo bietan	<b>%68,2k gaztelaniaz</b>

Gero datu berezi hau sortu zait: askok ez dakitela ze hizkuntzan jasotzen dituzten gauzak. Alde batetik, bezero euskaldunen %18,2k erantzun dute ez zekitela ze hizkuntzan jasotzen dituzten gutunak eta kontu laburpenak. Hau da, 44 bezerotik 8k ezin izan dute zehaztu etxean/posta elektronikoan jasotzen dituzten dokumentuetan euskararen presentziarik ote dagoen ala ez. Bestalde, hizkuntza zehaztu duten bezero euskaldunen %27,3k zalantza zeukatela aitortu dute (44tik 12 bezerok). Eta, gainera, zalantza adierazi duten horien artean, %25ek ez dute asmatu bere susmoarekin (12tik 3k).

Beraz, guztira, bezero euskaldunen %25ek ez dakite edo ez dute asmatu etxean jasotzen dituzten gutunetan euskararen presentziarik ote dagoen ala ez. Beste era batera esanda, bezero euskaldunen %25ek ez dakite harreman idatzietan euskarazko ala gaztelaniazko produktuak kontsumitzen dituzten (44 bezerotik 11k). Inkesta prestatu nuenean aurreikusi nuen gerta zitekeela bezeroek ez jakitea ze hizkuntzan jasotzen zituzten jakinarazpenak (erantzun posibleen artean jarri nuen), baina salbuespena izango zela uste nuen.

Beraz:

Euskaldunak izanik, zenbatek dakite benetan ze hizkuntzan jasotzen dituzten gauzak?	
%75ek badakite	<b>%25ek ez dakite jasotzen dituzten gutunetan euskararen presentziarik ote dagoen ala ez</b>

### Zergatiak

Bezero euskaldunei gauza guztiak gaztelaniaz jasotzeko zergatiez galdetuta, honako erantzun hauek eman dituzte:

- %50ek azaldu dute gauza guztiak erdaraz jasotzen dituztela ez zekitelako beste aukera batzuk zeudenik edota betidanik erdaraz etorri direlako (30 bezerotik 15ek).
- %20k azaldu dute gauza guztiak erdaraz jasotzen dituztela irakurtzeko erdara nahiago dutelako, erdaraz ikasi dutelako, "oraingo euskara ez dagoelako ulertzerik", ohituta daudelako edo betidanik erdaraz etorri direlako (30 bezerotik 6k).

- %13k bestelako arrazoiak eman dituzte (30 bezerotik 4k).
- %17k ez dute azalpenik eman (30 bezerotik 5ek).

Laburbilduz:

Euskaldunak izanik, zergatik jasotzen dituzte gauza guztiak gaztelaniaz?			
Ez zekitelako beste aukera batzuk zeudenik edota beti erdaraz etorri direlako (%50)	Irakurtzeko erdara nahiago dutelako/ erdaraz ikasi dutelako (%20)	Bestelako arrazoiak (%13)	Ez dute azalpenik eman (%17)

### 3.3 Inkestaren hirugarren galdera

Inkestaren hirugarren galderari erreparatuta, hau da, Nafarroako Kutxaren eskutitzak eta kontu laburpenak ze hizkuntzan jaso nahi dituzten galdetuta, datu interesgarriak atera dira.

Orain arte gutun guztiak gaztelaniaz jasotzen zituzten bezero euskaldunek egin duten hautua azpimarratu nahi dut: %66,7k egin dute euskararen aldeko hautua (30etik 20k) eta gainerako %33,3k gaztelaniarekin jarraitzea erabaki dute (30etik 10 bezerok). Beraz:

Euskaldunak izanik, lehen dena gaztelaniaz jasotzen zutenek, ze hizkuntza aukeratu dute orain?	
%66,7k euskara (edo elebiduna)	%33,3k gaztelania

Elkarrizketatu ditudan bezero euskaldun guztiak kontuan hartzen baditugu, %75 dira gauza guztiak euskaraz jaso nahi dituztenak (44tik 33) eta %25 gaztelania nahiago dutenak.

Euskaldunak izanik, ze hizkuntzan jaso nahi dituzte CANen eskutitzak eta kontu laburpenak?	
%75ek euskaraz (edo bietan)	%25ek erdaraz

### Zergatiak

Aurreko lerroetan azaldutako arrazoiak kontuan hartuta, hona hemen bezero euskaldunek hartu dituzten erabakiak:

- Gauzak euskaraz jasotzea badagoela jakin dutenen artean, %80k euskara aukeratu dute (15 bezerotik 12k). Aldiz, **%20k gaztelania mantendu nahi izan dute erosoago sentitzen direlako erdaraz irakurtzen, erdaraz ikasi dutelako edo “badaezpada”** (15 bezerotik 3k).
- Hasieratik irakurtzeko erdara nahiago dutela arrazoitu duten guztiek gauzak erdaraz jasotzen jarraitzea erabaki dute (6 bezerotik 6ek).
- Bestelako arrazoiak eman dituztenen artean, %75ek euskararen aldeko hautua egin dute (4 bezerotik 3k) eta %25ek gaztelania aukeratu dute enpresako kontuak direla argudiatuta (4 bezerotik 1ek).
- Azalpenik eman ez duten guztiek euskararen aldeko jarrera erakutsi dute (5 bezerotik 5ek).

Laburbilduz:

Euskaldunak izanik, zergatik jasotzen dituzte gauza guztiak gaztelaniaz?			
Ez zekitelako beste aukera batzuk zeudenik	Irakurtzeko erdara nahiago dutelako/ erdaraz ikasi dutelako	Bestelako arrazoiak	Ez dute azalpenik eman
Bezero horiek, gauzak euskaraz jasotzeko aukera badagoela jakinda, zer nahiago dute?			
%80k euskara %20k gaztelania	%100ek gaztelania	%75ek euskara %25ek gaztelania	%100ek euskara

Hortaz, guztira, 3.3 atalaren hasieran aipatu dudanez, lehen gauza guztiak erdaraz jasotzen zituzten euskaldunen bi herenek euskararen aldeko hautua egin dute (30 bezerotik 20k) eta %33k gaztelaniarekin jarraitzea erabaki dute (30etik 10 bezerok).

Jasotako arrazoiaren artean, oso bitxia da batzuetan arrazoi bera emanda euskararekiko jarrera desberdinak agertu direla. Batzuek “euskara hutsa ezin” eta elebidunaren aldeko jarrera adierazi dute eta besteek, berriz, “euskaraz ezin” eta gaztelania aukeratu dute.

Zehazki:

- Irakurtzeko erdaraz hobeto moldatzen direla aitortu dutenen artean,%60k euskarazko bertsio elebiduna aukeratu dute (5 bezerotik 3k) eta %40k gaztelania (5etik 2k).
- Beti hala izan dela/gutunak beti erdaraz etorri direla argudiatuta %67k euskararen aldeko hautua egin dute (6 bezerotik 2k) eta %33k gaztelaniaren aldekoa.
- Lantegiko kontuak direla arrazoituta erdiek euskarazko bertsio elebiduna hautatu dute eta beste erdiek gaztelania (guztira, 2 bezerok eman dute arrazoi hori).

Horrelako egoeren aurrean eman dituzten erantzun esanguratsuenak aipatzen saiatuko naiz, ahal dudan neurrian bezeroen hitzak transkribatuta.

Harreman idatzietarako **“badaezpada” elebidunaren alde** egin dutenek, euskara hutsa ez aukeratzeko honako arrazoiak azaldu dituzte, besteak beste:

- “Bestela igual ez dut entenditzen”.
- “Senarrak ez dakielako euskaraz”.
- Erosoago sentitzen delako gaztelaniaz irakurtzen.
- Lantegiko kontuak direlako eta Iruñara bidali behar dituelako gauzak eta bestela deitzen dutelako galdezka.

Hona hemen **“badaezpada” gaztelania** nahiago izan duten bezero euskaldunek eman dituzten argudio batzuk:

- “Euskaraz hitz egin bai baina irakurri ez”.
- “Betidanik horrela izan da eta senarrak erdaraz nahi du”.
- “Enpresako kontuak direlako”.
- “Beti horrela etorri direlako eta guk leitzeko nahiago dugu erdaraz oraingo euskara ez dagoelako ulertzerik”.
- “Eskolan erdaraz ikasi genuen eta irakurtzeko nahiago dugu erdara euskaraz gehiago kostatzen zaigulako”.



- “Ohituragatik. Erdaraz ikasi dudalako”.
- “Lehenago erdaraz eta ez dut kanbiatu nahi. Horrela entenditzen dut”.

Era berean, euskara pixka bat dakitela adierazi duten bezero guztiek erdaraz hitz egin dute lankidearekin eta erdara hutsa aukeratu dute idatzizko harremanetarako. Jaso ditudan erantzunen artean bi arrazoi hauek nabarmendu nahi ditut:

- “Yo sé muy poco pero la mujer es muy vasca pero las cosas del ayuntamiento y así que llegan en batua no se entienden”.
- “Me apaño mejor. Porque nosotros hemos estudiado en castellano y para leer prefiero”.

Guztira, inkestan parte hartu duten bezero euskaldun guztiak kontuan hartuta, **euskaldunen %20k gauzak erdaraz jaso nahi dituzte irakurtzeko erdara nahiago dutelako** (44 bezerotik 9k).

### 3.4 Zeharkako emaitzak

#### Euskaltzaletasuna

“Badaezpada biak” (euskara eta gaztelania) aukeratu dituzten bezeroak euskaldun kontzientek direla esan liteke. Bezeroren batek, gainera, zehazki aipatu du euskararen aukera baldin badago, euskarari indarra emateko aukeratu nahi zuela. Tamalez, ez ditut apuntatu hitz horiek, baina jarrera hori badago bilduta erantzunetan. Izan ere, irakurtzeko erdaraz erosoago sentitzen direla aitortu dutenen artean, %60k bertsio elebiduna aukeratu baitute (5 bezerotik 3k).

Era berean, beste askok euskaraz edo bietan jasotzeko aukera dagoela jakinda segituan eskatu dute horietako bat jartzeko, inongo azalpenik eman gabe (orain arte dena erdaraz jasotzen zutenen %17k egin dute hori, 30 bezerotik 5ek). Esanguratsua da, gainera, azalpenik eman ez duten guztiek euskararen aldeko jarrera erakutsi dutela.

#### Bitxikeria batzuk

Bitxikeria gisa, bezero batek inkesta dela-eta aipatu du merkeagoa dela gazte erdaldun bat kontratatzea euskaldun bat baino. Bezero horrek orain arte dena gaztelaniaz jasotzen zuen eta hemendik aurrera formatu elebidunean jasotzea eskatu du. Arrazoiei dagokienez, ez du deus esan.

Beste batek, eskutitzak eta kontu laburpenak ze hizkuntzan jasotzen dituen galdetuta, euskara hutsean jasotzen dituela erantzun du. Gero honako hau erantsi du: “*Mmmmhh, uste dut baietz, bai, seguro, bestela kejatuko nintzen*”. Bezeroen datu basean begiratuta, ordea, elebiduna zeukala ikusi dut.

Batzuetan kontraesanak ere aurkitu ditut. Esate baterako, bezero batek etxeko gutunak gaztelaniaz jaso nahi izatea eta lantegikoak bi hizkuntzetan. Beste batek, maisua izanik, eskolako gutunak ele bitan bidaltzeko eskatu du baina etxekoetan gaztelania uzteko, “ohituta dagoelako”.

### 3.5 Hausnarketak eta inkestari buruzko ohar batzuk

Bezeroen erantzunak eta zergatiak sailkatzeko eduki ditudan zailtasunak ikusita, ziur aski galde-erantzunak modu errazagoan antolatu behar nituen. Erantzun posibleak hobeto pentsatu behar nituen eta agian bakarrik erantzun itxiak eman behar nituen aukeran.

Hirugarren galderaren erantzun posibleekin ez dut gehiegi asmatu. Alde batetik erantzun posible gehiegi eskaini ditut. Izan ere, laugarren erantzun posiblea ezin izan diot inori irakurri eta bezero gehienak lehenbiziko erantzuna edo lehenbiziko biak entzunda hizketan hasi dira nire zerrendatik desbideratuz. Bestalde, gehienek eskola/ohitura/badezpada bezalako erantzunak eman dituzte eta nik ez neuzkan aurreikusita. Horretaz gain, agian ni gehiegi tematu naiz nire erantzunetako bat aukera zezaten; alde batetik, isilik geratuko ziren beldurrez eta, bestetik, nik gero erantzunak sailkatu behar nituela jakinda erraztasuna nahi nuelako. Orain pena ematen dit erantzun gehiago literalki hartu ez izanak, baina hori ez zen nire ikerketaren helburua.

Erdaraz aritu den lehenengo bezeroari inkesta egiterakoan ohartu naiz galderak bakarrik euskaraz idatzita nituela. Eta lehenengo galdera erdaraz egiterakoan espontaneoki “¿eres euskaldun?” atera zait. Orduan bezeroa hizkuntzaz eta politikaz hitz egiten hasi da, eta segituan ikusi dut galdera hori ezin nuela horrela formulatu. Hortik aurrera “¿Sabes euskera?” edo “¿Sabe usted euskera?” erabiltzea erabaki dut.

“Gaztelania” hitza ez du bezero batek ere erabili. Ez da ulermen arazorik egon baina denek “erdera” edo “erdara” erabili dute. Nire galderetan “gaztelania” agertzen zen, eta hori aurreikusi izan banu “erdara” idatziko nuen.

### Elkarrizketak

Egin ditudan bi elkarrizketak oso lagungarriak izan dira inkesten bidez jasotako datuak kontrastatzeko. Bulegoko zuzendariaren iritziak duen garrantzia argi dago bertako bezeroak eta euren kezkak eta interesak ezagutzen dituelako. Xabier Erizek, aldiz, beste ikuspegi bat eman digu Soziolingusitikan aditua delako eta Hizkuntza Garapenaren saila sortu eta zazpi urtez zuzendu duelako.

### Euskararen idatzizko eta ahozko erabileraren inguruan

Ahozkoa eta idatziaren arteko aldea dela-eta, Erizek nabarmendu du tradizionalki idatzia asko baloratu dela baina ikusten ari garela herri euskaldunetan asko hitz egiten dela eta agian idatzizkoa ez dutela hainbeste baloratzen.

Bulegoko zuzendariak argi dauka euskaraz hitz egitea dela bezeroek gehien baloratzen dutena. Idaztea beste kontu bat dela dio, baina beharrezkoa ikusten du bezeroek bulegoko ahozko harremanetan euskaraz egin ahal izatea. Baieztapen hori bat dator inkestako datuen emaitzekin, izan ere, bulegoan sartu diren bezero guztien %85 euskaldunak izan baitira eta bezero euskaldunen %86,4k euskaraz hitz egin baitute bulegoko langileekin.

### Euskarazko zerbitzuen kontsumoaz

Euskarazko zerbitzuen kontsumoaren inguruan, Erizek azaldu du Nafarroako Kutxaren eskutitzak eta kontu laburpenak euskaraz jasotzen dituzten bezeroen kopurua nahiko serioa dela baina egiaztatu du Nafarroako Kutxaren bezero euskaldunen kopurua askoz handiagoa izango dela. Ikuspegi hori ere nire hipotesi nagusia zen eta inkestetan jasotako datuek erabat berretsi dute. Izan ere, bulegoan sartu diren bezero euskaldunak %85 izan dira baina horietatik gauzak euskaraz edo elebitan jasotzen zituztenak bakarrik %31,8 izan dira.

Hala ere, inkestek erakusten dutenez, dena erdaraz jasotzen zuten bezero euskaldunen %50ek ez zekiten euskaraz kontsumitzeko aukera zeukatenik eta, hori jakinda, inkestetan parte hartu duten bezero euskaldun guztien %75ek aukeratu dute eskutitzak eta kontu laburpenak euskaraz edo elebitan jasotzea.

### **Euskarazko zerbitzuak kontsumitzeko edo ez kontsumitzeko arrazoiez**

Horren atzean egon daitezkeen arrazoiei begira nire hipotesi nagusia zen zerbitzuak ez direla nahikoa ezagutzen. Erize susmo horrekin bat dator baina guztira hiru arrazoi aipatu ditu: 1.- Neurri handi batean bezeroek agian ez dakitela gauzak euskaraz jaso ditzaketela. 2.-Bezeroek agian ez dutela nahi bankuen hizkerari beldurra diotelako, gazteleraz ere bai, baina agian are gehiago euskaraz. 3.-Bezeroek hartutako erabakia izan daitekeela azaldu du, gerta daitekeela bezero euskaldun batek euskaraz hitz egin nahi izatea baina eskutitzak erdaraz jaso nahi izatea. Inkestek erakutsi dutenez, hipotesiaren eta Erizeren arrazoi nagusia baieztatu da, izan ere, gauza guztiak erdaraz jasotzen zituzten bezero euskaldunen %50ek aitortu baitute ez zekitela euskaraz jasotzeko aukera zegoenik edo betidanik erdaraz etorri direla.

Finantza munduko hizkerari dagokionez, bulegoko zuzendariak ere uste du bezero euskaldun batzuek erdara nahiago dutela. Bere ustez, goi mailako ikasketak erdaraz egin dituztelako, adibidez, euskarazko hitz teknikoak askotan arraroak egiten dira eta horien aldean erdarazkoak errazagoak dira ezagunagoak eta entzunagoak direlako. Iritzi horiekin ni ere bat nator eta, zentzu horretan, gero eta ikasketa gehiago euskaraz eskaintzen badira ere, erdarazko terminologia beti izango da ohikoagoa eta ezagunagoa, erdarazko komunikazioen nagusitasunagatik eta orokorrean Euskal Herriko eta bereziki Nafarroako egoera diglosikoa dela-eta.

Euskarazko hizkera teknikoaren arazoa zehazki ez da agertu inkestetan, baina orokorrean euskara idatziaren aurrean erdara nahiago izatea bai atera da. Hain zuzen ere, inkestetan parte hartu duten bezero euskaldunen %20k gauzak erdaraz jaso nahi dituzte euskara idatziaren aurrean ez direlako eroso sentitzen (irakurtzeko erdara nahiago dutelako, erdaraz ikasi dutelako, "oraingo euskara ez dagoelako ulertzerik", ohituta daudelako, edo betidanik erdaraz etorri direlako).

### **Bezero euskaldunen jarrerei buruz**

Aipaturiko egoerari lotuta, bulegoko zuzendariak euskara idatziaren aurrean bezeroen artean jarrera ezberdinak daudela azpimarratu du. Jende helduaren artean euskaraz alfabetatu gabeko bezero asko dagoela uste du eta gazteen artean gehienak euskaldun alfabetatuak direla. Era berean, bere iritziz, euskarari kasu gehien egiten diotenak gazteak dira. Jende helduak, berriz, hitz egin bai, baina euskara idatziari ez omen dio hainbesteko garrantziarik

ematen. Nik egin ditudan inkestetan ez dut kontuan hartu bezeroen adina, baina goiko paragrafoan azaldu ditudan arrazoiek badute zerikusia zuzendariaren hitzekin.

Era berean, idatzizko materialetan euskara batua erabiltzen denez, horrek ere euskarazko kontsumoan eragina izan dezakeela adierazi du, hitz egiterakoan bakoitzak bere euskara erabiltzen duelako eta euskaldun zahar asko agian arrotz sentitzen direlako euskara batuaren aurrean.

Inkestetan bildutako arrazoiaren artean ere jarrera ezberdinak agertu dira baina, gainera, batzuetan arrazoi bera emanda euskararekiko jarrera kontrajarriak antzeman dira. Batzuek “euskara hutsa ezin” eta elebidunaren aldeko jarrera adierazi dute eta besteek, berriz, “euskaraz ezin” eta gaztelania aukeratu dute. Hain zuzen ere:

- Irakurtzeko erdaraz hobeto moldatzen direla aitortu dutenen artean,%60k euskarazko bertsio elebiduna aukeratu dute eta %40k gaztelania.
- Beti hala izan dela/gutunak beti erdaraz etorri direla argudiatuta, %67k euskararen aldeko hautua egin dute eta %33k gaztelaniaren aldekoa.
- Lantegiko kontuak direla arrazoituta, bitik batek euskarazko bertsio elebiduna hautatu du eta besteak gaztelania.

### **Langile euskaldunen jarrerei buruz**

Bezeroekin harreman zuzena duten langileek euskararen alde egin duten edota egin dezaketen lanari begira, Erizek langile euskaldunen jarreraren faktore askok eragin dezaketela aitortu du. Horregatik, teorian soziolinguistikoki antzekoak diren bulegoetan langileen aldetik edo zuzendarien aldetik jarrera ezberdinak egon daitezkeela azaldu du, tartean gauza asko daudelako: bezeroen eskaria, langilea nola kokatzen den euskararen aurrean, ahozkoaren erabilera eta idatzizkoaren erabilera, eta nola baloratzen den gauza bakoitza... Hala ere, azken erabakia beti bezeroena dela azpimarratu du.

Horren aurrean **euskaldunen harreman sareek duten garrantziaz** mintzatu da. Adibidez, euskarazko zerbitzuak gehiago zabaltzeko kanpaina orokorrak baino eraginkorragoa ikusten du ekintza pertsonalizatuak egitea, herri euskaldunetan eta baita ere langile euskaldunen bitartez, askotan afinitateak sortzen direlako eta normalean lankide euskaldun batek bere bezero euskaldunak identifikatuta izango dituelako edo identifikatzeko joera izango duelako. Langile erdaldun bati lan hori eskatzeak, ordea, ez du zentzu handirik izango, batez ere toki erdaldunetan edo Iruñea bezalako toki nahasietan. Baina Iruñeko bulegoetako langile euskaldunek ziur asko lotura bereziak izango dituzte bezero euskaldunekin.

Eusko Jaurlaritzaren IV. Inkesta Soziolinguistikoaren arabera (2006) ere **Nafarroan** nabarmena da sarearen eragina eta banku edo kutxetan, denek edo ia denek euskara dakitenean, %80k erabiltzen dute beti edo ia beti. Inkestetan lortutako datuek ere sarearen eragina berretsi dute bulegoko langile guztiak euskaldunak direlako. Ni neu CANeko langile bezala eta iruindar bezala ere sare horien garrantziaren lekuko naiz. Hala ere, inkestetan ez dira aztertu langile euskaldunen jarrerak edo harreman sareak.

## Bestelako datu-iturriak

Inkestak eta elkarrizketak osatzeko bi datu-iturri erabili dira: inkestak egin diren udalerriko biztanleen errolda eta bulegoko bezeroek aukeratu duten komunikazio hizkuntza.

### Biztanleen errolda

Erroldako datuen arabera, aukeratu duten udalerririk %87tik gora euskaldun ditu<sup>4</sup>.

Udalerriko euskararen ezagutza maila eta inkesten bidez ikusitakoa oso beretsuak dira, bulegoan sartu diren bezeroen %85 euskaldunak izan baitira.

Udalerririk horrek antzeko ezaugarri soziolinguistikoak dituzten udalerririk eredu gisa balio dezakeela pentsa daiteke. Era berean, zentzuzkoa da inkesta egin duten bezeroak bulegoko bezero guztien lagin izatea eta nolabaiteko konparazioa egitea kontuan hartuta Nafarroako Kutxaren merkatu-kuota normalean %50ekoa izaten dela herrietan eta Nafarroan<sup>5</sup>. Horregatik, ahalik eta bezero gehienei saiatu naiz inkesta egiten, ahalik eta tipologia zabalena lortzeko.

### Bezeroen datu-basea

Bulegoko bezeroen datu-basean oinarrituta bulegoko bezero bakoitzak aukeratu duen “komunikazio hizkuntza” ikus daiteke, hau da, zenbat bezero jasotzen dituzten Nafarroako Kutxaren eskutitzak euskaraz eta zenbatek gaztelaniaz.

Aztertutako bulegoan, bezero guztien %29,4k jasotzen dituzte CANen gutunak euskaraz (euskarazko formatu batean edo bestean). Guztira, ezin da jakin zenbat bezero diren euskaldunak eta zenbat ez, baina udalerririk horretan bizi diren biztanleen %87 baino gehiago euskaldunak izanik, pentsa liteke bulego horrek dituen bezero euskaldunak %29 baino askoz gehiago izango direla eta euskarazko zerbitzuen erabiltzaileak ere askoz gehiago izan litezkeela.

Berriz ere bistakoa da, beraz, bezero euskaldunen kopuruaren eta euskarazko produktuen kontsumoaren arteko aldea. Erizek ere aipatu du, nire hipotesi nagusia ere ildo horretatik joan da eta inkestek datu hori egiaztatu dute: bulegoan sartu diren bezero euskaldunak %85 izan dira baina horietatik gauzak euskaraz jasotzen zituztenak bakarrik %31,8 izan dira.

Hortaz, kontsumoari dagokionez, inkestan parte hartu duten bezeroen lagina (%31,8k euskaraz kontsumitzen dute) bat dator bulego osoko datuekin (%29,4k egiten dute).

<sup>4</sup> Nafarroako Gobernuaren Estatistika Institutuaren (<http://www.cfnavarra.es/estadistica/index.html>) eta Soziolinguistika Klusterraren Euskararen Datu-Basearen (<http://www.soziolinguistika.org/edb/>) arabera datuak dira, hizkuntza gaitasunari buruzkoak, 2001ekoak. Nafarroari buruzko datu eguneratuagoak ere badaude, baina ez udalerririk. Adibidez, Euskarabidearen *Euskararen egoera Nafarroan* izeneko azterlan soziolinguistikoan 2008ko datuak eskualdeka edo eremuka ageri dira. Eusko Jaurlaritzaren 2006ko IV. Inkesta Soziolinguistikoan ere Nafarroari buruzko datuak eremuka agertzen dira. Kale erabilerari dagokionez, ez dut aurkitu udalerririk arabera daturik; berriro ere, eskualdeka (EDB, 2006) edo eremuka (Euskarabidea, 2008) aipatzen dira datuak. Ikerketak eskualdeka edo eremuka egiteko arrazoiak legediari lotuta daude. Nafarroako 2000. urteko Eskualdekatzeak zazpi eskualdetan zatikatzen du Nafarroa: Ipar-mendebaldea, Pirinioaldea, Iruñaldea, Estellerria, Nafarroa erdialdeko ekialdea, Erribera eta Tuteralea. Bestalde, 1986ko abenduaren 15eko Euskarari buruzko 18/86 Foru Legeak hiru eremu bereizten ditu Nafarroan: Eremu euskalduna, Eremu mistoa eta Eremu ez-euskalduna.

<sup>5</sup> Nafarroako Kutxaren webguneko txostenaren arabera ([http://www.cajanavarra.es/pdfs/informes/Informe\\_gestion\\_CAN\\_2002-2011.pdf](http://www.cajanavarra.es/pdfs/informes/Informe_gestion_CAN_2002-2011.pdf)).

Hala ere, inkestek erakutsi dute dena erdaraz jasotzen zuten bezero euskaldunen erdiek ez zekitela gauzak euskaraz jasotzen ahal zituztela eta, hori jakinda, guztira, bezero euskaldunen %75ek aukeratu dute eskutitzak eta kontu laburpenak euskaraz edo elebitan jasotzea.

Horregatik, bulego osoko bezeroei inkesta bera egingo balitzaie ondorio beretsuak lortzea espero liteke.

## 4. Ondorioak eta eztabaida

### Ondorioak

#### Ahozko harremanak eta harreman idatziak

Biztanle euskaldunak	%87tik gora
Euskaraz izan diren elkarriketak	%86,4
Bulego horretan gauzak euskaraz jaso nahi dituzten bezero euskaldunak	%75

Euskararen ahozko erabilerari dagokionez, bezero euskaldunek leialtasun handiagoa erakutsi dute ahozko harremanetan idatzizko harremanetan baino. **Ahozkoan, bezero euskaldunen %86,4k egin dute euskaraz** eta %4,5ek tarteka (euskara eta gaztelania tartekatuz).

Idatzizko harremanei dagokienez, inkesta egin aurretik bakarrik euskaldunen %31,8k jasotzen zituzten gauzak euskaraz edo ele bitan. Orain ordea %75 dira gauza guztiak euskaraz jaso nahi dituztenak (44tik 33).

Hortaz, **euskarazko produktu idatziak kontsumitzen dituzten euskaldunak, inkesta egin aurretik %31,8 ziren; inkesta egin ondoren, %75 dira.**

Laburbilduz, euskarazko zerbitzu idatzien aldeko kontsumoa izugarri igo da baina, hala ere, begien bistakoa da gehiago direla euskara ahozko harremanetan erabiltzen dutenak harreman idatzietan baino.

#### Orain arte erdaraz kontsumitu duten bezero euskaldunen hautua

Orain arte gutun guztiak gaztelaniaz jasotzen zituzten bezero euskaldunen artean %66,7k egin dute euskararen aldeko hautua (30etik 20k).

Bezeroek orain eman duten pauso hori lehenago eman ez izateko azaldu dituzten arrazoiez gain, norberaren jarrera eta motibazioa ere horren atzean daude. Agian euskaldun bezala ez dute interes handirik euskarazko produktu idatziak jasotzeko, edo agian badute interesa baina motibazioa falta zaie euskaldun bezala egin beharreko esfortzu gehigarria egiteko, hau da, agian nekagarria delako ez dituzte euskarazko produktuak eskatu.

#### Ahozko erabilera eta orain arteko euskarazko produktuen kontsumoari buruzko ikerketak

Aztertu dudan bulegoan euskararen ahozko erabilera oso altua izan da (%86,4koa). Herri horretako euskararen ezagutzaren parekoa izan da (%87 baino gehiago). Atal honetan saiatuko naiz datu hori orain arte egin diren inkestekin eta ikerketekin alderatzen.

Alde batetik, datu hori Eusko Jaurlaritzaren V. Inkesta Soziolinguistikoak euskararen erabilerari buruz azpimarratu duen joera honekin bat etorriko litzateke: EAEn, **euskararen erabilera eremu formalean** hazi egin dela.

Beste alde batetik, kontrajarria da Nafarroako eremu formaletako euskararen erabilerari buruz Euskarabidearen 2008ko *Euskararen egoera Nafarroan* izeneko azterlan soziolinguistikoan ageri diren datuekin. Nafarroako eremu formaletako eta zehazki bankuko erabileraren inguruan askoz portzentaje bazuagoak ageri dira lan horretan.

Baina datu horrek ez digu balio. Nik aztertu dudan bulegoa herri euskaldun batean dagoenez, Nafarroa osoko datuek ez digute balio Nafarroako egoera soziolinguistikoarengatik eta Nafarroako euskarari buruzko legearen berezitasunagatik.

Interesgarriagoa da IV. Inkesta Soziolinguistikoan aipatzen den beste datu hau: **Nafarroan sarearen eragina** handia da eta, adibidez, banku edo kutxetan denek edo ia denek euskara dakitenean, %80k baino gehiagok beti edo ia beti erabiltzen dutela euskara. Datu hori bai baieztatzen dute nire emaitzek.

Izan ere, nik aztertu dudan bulegoan langileak euskaldunak eta ezagunak izateak lagundu du seguru asko. Hau da, bezeroek bazekiten aurrean zuten pertsona euskalduna zela eta animatu dira euskaraz egitera.

Hori izan da aztertu dudan kasuaren indargune bat eta **Nafarroako Kutxaren praktika onen indargune bat**, herri euskaldunetan euskaren erabilera areagotzeko CANek bere ekarpena egiten baitu. Xabier Erizek elkarrizketan ere esan du Nafarroako Kutxak beti zaindu duela herri euskaldunetan langile euskaldunak egotea.

Sarearen eraginak duen garrantzia hemen ere ikus daiteke: Euskararen kale-erabilera askoz bazuagoa da (Nafarroako Ipar-mendebaldean %37,4koa).

## Hipotesiaren betetze-maila

Nire hipotesi nagusiak bi ziren: agian bezero euskaldun askok ez dituztela Nafarroako Kutxaren eskutitzak euskaraz jasotzen eta hori horrela izateko arrazoi nagusia izan daitekeela bezeroek ez jakitea aukera hori dutela.

Alde batetik, inkesta egin aurretik, bezero euskaldunen %68,2k gaztelaniaz jasotzen zituzten eskutitz guztiak (44 bezerotik 30ek). Beraz, inkestan jasotako emaitzek berretsi dute euskaldun horiek guztiak gutunak eta kontu laburpenak orain arte erdaraz jasotzen zituzteka.

Bestalde, dena gaztelaniaz jasotzen zuten bezero euskaldunen %50ek azaldu dute orain arte gauzak gaztelaniaz jasotzen zituztela ez zekitelako euskaraz jasotzeko aukera zeukatenik edota “beti erdaraz etorri direlako” (30 bezerotik 15ek). Erantzun horren arabera hipotesia bete dela pentsa liteke, baina datu horiekin ezin da jakin ezagutza falta hori zenbateraino izan litekeen

utzikeria kontua. Izan ere, bezero euskaldunen artean utzikeria ere badagoela argi gelditu da, %25ek ez baitute jakin etxean edo posta elektronikoa jasotzen dituzten jakinarazpenetan euskararen presentziarik badagoen ala ez.

Bestalde, gauzak euskaraz jasotzeko aukera dagoela ez jakite horren atzean utzikeria edo interes falta ikusi bada ere, egindako ikerketan ez dira aztertu horren arrazoiak. Euskara idatziarekin lotuta egon litezke, edo euskarazko finantza terminoek sortzen duten beldurrarekin, edo orokorrean bankuko edozein gutunekin (euskarazkoak nahiz erdarazkoak izan), edota bestelako publizitatearekin...

Motibazio falta horrek ziurrenik beste faktore batzuekin ere izango du zerikusia, besteak beste, gutunak, erreziboak, fakturak, eta abar euskaraz jasotzeko euskaldunek egin beharreko esfortzuarekin eta horrek sortzen duen nekearekin.

## **Aurrera begira**

Ondorio gehiago atera ahal izateko ikerketa berriak egin behar lirateke.

Adibidez, antzeko egoera soziolinguistikoa duten herrietan inkesta bera egin behar litzateke benetan ikusteko emaitzak antzekoak diren ala ez. Horrela, bide batez, langile euskaldunen jarrerak duen eragina neur genezake.

Iruñerriko bulegoetan ere interesgarria litzateke inkesta bera egitea eta sarearen eragina ikertzea, hau da, neurtzea gizarte sareek nola baldintzatzen duten hizkuntzaren erabilera, ea beti eta leku guztietan erabilera areagotzen den erreferente euskaldunak egonda edo ez, ea bezero euskaldunek gehiago egiten duten euskaraz langile euskaldunak identifikatuta baldin badituzte edo identifikatzeko aukera baldin badute, eta abar. Hau da, ikusi behar litzateke aldagai soziolinguistikoez zenbateraino baldintzatzen duten euskararen ahozko erabilera. Horretarako, hizkuntza gutxiak erabiltzeko orduan inguruko jendeak duen eraginari buruzko ikerketak hartu behar lirateke kontuan eta hizkuntza gutxituen hiztunen jarrerei buruzkoak, besteak beste.

Horri lotuta, ikerketa bera egin liteke bulegoan langile berri bat jarrita, bezeroek ezagutzen ez dutena, adibidez, langile euskaldun berri bat jarrita baina bezeroek jakin gabe euskalduna den ala ez.

Beste ikerketa posible bat litzateke bezero euskaldunen utzikeria edo euskararekiko interes faltaren inguruan gehiago sakontzea. Lehenbizi jakin behar genuke bezero euskaldunek euskara idatziarekiko interes falta duten ala euskalduna izatea lan gehigarria delako nekeak eraginda jasotzen dituzten gauzak erdaraz. Horretaz gain, zehaztu behar litzateke bezero euskaldunek orokorrean euskara idatziari garrantziarik ematen ez dioten, orokorrean eremu formaleko euskara idatziari, bereziki bankuko gauzei...

Era berean, aztertutako bulegoan defektuz euskara edo elebiduna eskainita zer gertatuko litzatekeen frogatzea interesgarria litzateke.

Azkenik, Nafarroako Kutxaren euskarazko beste zerbitzu batzuk ezagutzen diren eta erabiltzen diren ere azter genezake. Esate baterako, zenbat bezeroek jakingo dute kutxazainak euskaraz



erabil daitezkeela eta zenbaterik erabiltzen dituzte euskaraz? Nik aztertu dudako bulegoan txartel bat edo gehiago dituzten bezeroen artean bakarrik %11,6k aukeratu dute kutxazainetan euskaraz aritzea. Baina horrek ez du esan nahi beste guztiek kutxazainak erdaraz erabiltzen dituztenik, izan ere, gerta daiteke bezero batek -edo askok- txartela edukitzea eta ez erabiltzea kutxazainetan baizik eta bakarrik dendetan, jatetxeetan, interneten, eta abar ordainketak egiteko; eta posiblea da dirua atera nahi dutenean kutxazaina erabili beharrean leihatilako langileei eskatzea. Beraz, ondorio gehiago ateratzeko kutxazainak zenbaterik erabiltzen dituzten jakin behar genuke eta erabiltzen dituzten horietatik zenbaterik erabiltzen dituzten euskaraz eta zenbaterik ez, gehi azken horiek zergatik ez dituzten euskaraz erabiltzen.

## 5. Eranskinak

Lan honek lau eranskin ditu. Lehenengo eta bigarren eranskinak bi elkarrizketek osatzen dituzte. Hirugarren eranskina bezeroei egindako galdera-orria da eta laugarrenean bezeroek emandako erantzunak bildu dira.

Elkarrizketak oso luzeak direnez (lehenbizikoak ordu bete iraun du eta bigarrenak ordu erdi luze), ez dira hitzez hitz transkribatu. Horren ordez, elkarrizkak laburtu egin dira eta iruzkina protagonisten iritzi garrantzitsuenen transkripzioekin tartekatuta da.

## 1. eranskina: Bulegoko zuzendariari egindako elkarrizketa

Bulegoko zuzendaria, bereziki, euskarazko zerbitzuen erabilerari buruz eta bezeroen tipologiai buruz mintzatu da. Berak oso argi dauka bezeroek gehien baloratzen dutena euskaraz hitz egitea dela. Orokorrean, herrian euskarari garrantzia ematen zaiola eta euskara asko estimatzen dela ere azaldu du. Hala ere, langile guztiak euskaldunak direnez, ez daki zer gertatuko litzatekeen langileren batek euskararik jakingo ez balu. Bere iritziz, beharbada batzuei ez litzaieke gehiegi inportako “erderaz ere badaki(t)elako eta moldatzen di(r)elako” baina beste batzuentzat deserosoa izango litzateke:

Bada igual jendea erdaraz gehio kostatzen zaiona, (ed)o esfortzu pixko bat gehiox e(g)in beharra daukena ta ordun etorri eta euskaraz egitea da hurbilagoa askoz e(re).

Euskara idatziaren aurrean, aldiz, jarrera desberdinak daudela nabarmendu du. Jende helduaren artean euskaraz alfabetatu gabeko bezero asko omen dago eta gazteen artean, ordea, gehienak euskaldun alfabetatuak omen dira. Era berean, euskara eskatzen dutenak gazteak direla aipatu du, gazteak euskaldun kontzienteagoak direlakoan-edo:

Hemen daude euskaldun berri asko, eta hoiek ez dute arazorik hartzen dutenian testue, eta igual jende gaztea ohituta dago euskeraz [irakurtzen] eta ulertuko dizu(t)e, baina gero jende helduak daki euskeraz jaio delako, baina erderaz ikasi du. Ordun euskarazko testu bat ez dizute ulertuko eta jende askok hemen daki euskeraz baina idazten ez daki (...). Gainera baita ere jende gazteak, euskararekin inplikatuagoa dagoelako, igual eskatu dezake euskarazko zerbitzua edo eskertu dezake gehio euskeraz. Jende helduak, ba hitz egiten du baina ez dio hainbesteko garrantzia ematen idaztekoari. Denetarik dago, eh? Orokorrean gazte(e)k daukate gehio euskerako hori.

Orokorrean, euskarazko zerbitzu idatziei dagokienez, zuzendariaren susmoa da bezeroek bereziki eskutitzak eta libretaren mugimenduak euskaraz egotea baloratzen dutela. Folletoak-eta euskaraz egotea ere ezinbestekoa ikusten du eta bezero batzuek hori exigitzen dutela ere iradoki du, baina argi dauka erdaraz ere egon behar direla:

Badago herri hontan ere jendea ez daki(e)na euskeraz, ez dakit ze portzentai den (...)”, ‘gainea’ folletoak-edo euskaraz behar dittuzu ze nahikoa da ez ‘eukitzea’ norbaitek esateko, eta ya gaizki uzten zaittu (...). Norbait fijo ‘badagola’ esango dizuna edo ohartuko dena edo kejatuko dena (...). Ezin duzuna da dena euskaraz jarri ze azkenean beste parte bat uzten ari zara, ez?, beste kliente zati bat, ta ordun azkenen ‘biek’ ‘ein’ beharra dittuzu.

Gainerako zerbitzuen erabileraz galdetuta bulegoko zuzendariak ez du uste kutxazainei, webguneari edo banka elektronikoari kasu handirik egiten zaienik:

Azkenen nola kajerora joaten zaren dirua ateratzera, nik uste dut ez zarela fijatu ere ‘eitten’ ze hizkuntzatan ‘dagon’, o sea ba [dirua] ematen dizun bittarten (...), erderaz baldin bada ez diozu igual garrantzirik ematen.

Bezeroek euskarazko zerbitzuak gehiago ezagutzeko zer egin daitekeen galdetuta, “edozein gauza esplikatzeko” bulegoan bertan egin behar dela uste du, baina beraiek helburu asko

markatuta dituztela dio eta hizkuntzaz ez direla oroitzen, “euskaraz hitz egiten duzu eta ya”. Zerbitzuen berri emateko bezeroei gutun bat bidaltzea ere ez du efektiboa ikusten:

Gutuna ez dakit, ze bidaltzen duzu gutuna, eta ez dakit ze porzentajek irakurriko dun, eta bestela hartuko du eta botako du papelerara. Ordun efektibo efektiboa, ba iritsiko gara porzentaje batera, baina (...).

Aldiz, langileek eta bezeroek euskarazko zerbitzuei buruzko folleto bat eskura izatea eraginkorragoa izan daitekeela pentsatzen du:

Hemen baduzu mahaiean, pues igual zaude klienteekin ta “aizu, jakin...”... Eta gutxienez ya, nola marrazki bat dauken ba galdetu egiten digu. Eta horrela zuk ere bai, ba begian ematen dizu eta “ah, joan baino lehen, interesatzen zaizu?” igual guk baldin badauzkegu eskura eta esaten dizut, segun ze garaitan igual gaizki doakizu, ze igual burue daukazu beste gauzatan, baino, igual beste momentu batzutan egin dezakezu, joaten denean, ba igual “euskaraz edo erdaraz? Hemen jartzen du hau ta hau, zuk nola nahi duzu? (...)

Hortaz, konbentziturata dago emaitza eraginkorrak lortzeko bezeroekin zuzeneko harremana izatea beharrezkoa dela eta bere iritziz zerbitzu horien gaineko publizitatea egiteak ez luke funtzionatuko:

Eta gero, normalean, azkenean gauza guztiak bezala, (...) klienteak zurekin dauka harremana, Caja Navarran dago baina azkenean zurekin dago, eta zuretan dauka konfidantza eta ordun gauza asko erraxago egiten dire hola, por la red [red comercial]. Guretzako da lan gehio, baina esan nahi det, lan hori guretzako polita dela. Polita da euskarakoa esplikatuz behar izatea, ze askotan ba publizidadea... telebistan aste baten, pun pun, baina ahaztu egiten da; irratan lo mismo, gero paperean lo mismo, eskutitza ze portzentai iritsiko den, igual ez zuk nahi duzuna, eta azkenean igual errexago da por la red comercial asko egiten da, dena iristen da ze azkenean klienteekin hor zaude kontaktuan.

Amaitzeko, euskarazko testuen inguruko ikuspegia ere eman du zuzendariak. Euskara idatzia gaztelania baino konplikatuagoa dela iruditzen zaio, baina ohitura kontua dela dio; gaur egun gazteek ere (finantza) ikasketak askotan gaztelaniaz egiten dituztenez, hitz asko gaztelaniaz erabiltzen ohituta daudela, “adibidez, cuota de amortización, comisión de amortización anticipada eta holakoak”, eta euskarazko hitz teknikoak askotan oso arraro egiten direla:

Comisión de cancelación, comisión de apertura... Horiek ulertzen dituzte primeran, hombre, euskaraz ere bai, eh? Baina nik uste segun ze puntutan egiten da raroago (...), azkenean dire ohiturek.

Horretaz gain, beste azalpen bat eman du euskara idatziaren eta ahozko euskar(ar)en artean dagoen aldea dela-eta:

Azken finean denak erabiltzen duguna da batua. Gero hitz egin egiten da bakoitza bere euskeran (...). Ze azkenen, beti idazteko da batua, eta batuan daude esaldik eta hitzek ba igual ulertzeko zaile direnak. Euskaraz ikasi duenak uler dezake baina edozeinek ezin du ulertu.

## 2. eranskina: Xabier Erizeri egindako elkarrizketa

Nafarroako Kutxan Hizkuntza Garapenaren saila sortu zuen eta zazpi urtez zuzendu duen Xabier Erizerekin ere mintzatu naiz. Erizek gaiari buruz duen ezagutza praktiko eta teorikoa oso baliagarria da testuingurua hobeto ulertzeko.

Euskarazko zerbitzuen erabilerari buruz galdetuta bere susmoa da bezero batzuek badakitela Nafarroako Kutxaren eskutitzak eta kontu laburpenak euskaraz jaso ditzaketela eta beste batzuek ez. Horren inguruko gogoeta egin du eta horren atzean egon daitezkeen arrazoiak direla-eta bere ikuspegia eman du:

(...) Kopuru hori ez da nolanhikoa, nahiko serioa da eta, dena den, Nafarroako Kutxaren bezero euskaldunak askoz gehiago izango dira. Ezin da jakin zenbat diren, baina askoz gehiago izango dira. Orduan euskaldun horiek euskaldunak izanik, zerbitzuak, eskutitzak eta abar gaztelaniaz jasotzen dituztenak, ba hor tarte bat dago, baina zergatik? Ba neurri handi batean ez dakitelako [euskaraz jasotzen ahal dituztela]. Beste batean izango da agian ez dutelako nahi, agian bankuen hizkerari beldurra izango diote, baita gaztelaniaz ere, eta are gehiago euskaraz, ez? Izan daiteke baita ere bezeroen erabakia; bezero batek esan dezake: “ba begira, ni euskalduna naiz, bulegoan euskaraz arituko naiz langilearekin baina eskutitzak erdaraz nahi ditut”.

Euskarazko zerbitzuak gehiago zabaltzeko egon daitezkeen irtenbide posibleak kontrastatuta, ideia batzuk ere proposatu ditu euskaldunen harreman sareen ildotik:

Dena den, nik esango nuke zerbitzua ez dela asko ezagutzen, eta posible dela gehiago zabaltzea eta zabaltzeko, kanpaina orokorrak baino gehiago, nik uste dut eraginkorragoa dela gauza pertsonalak egitea, hau da, gauza pertsonalizatuak, herri euskaldunetan eta baita ere langile euskaldunen bitartez. Beti holako afinitateak edo hurbiltasunak sortzen dira, eta normalean lankide euskaldun batek identifikatuta izango ditu edo identifikatzeko joera izango du bere bezero euskaldunak. Eta orduan, bezero euskaldun horiei komenigarria da adieraztea posible dutela gauzak euskaraz edo bi hizkuntzetan jasotzea, eta orduan hori izango da langile euskaldun horren zeregina. Langile erdaldun batek zailago egingo du hori, eta agian ez du zentzu handirik izango langile erdaldun bati horrelako lan bat eskatzea, batez ere toki erdaldunetan edo Iruña bezalako toki nahasietan, euskarako portzentajea txikia dutenak, ez? Baina gerta liteke Iruñeko bulego batean langile bat erdalduna izatea eta beste bat euskalduna; seguro langile euskaldun horrek, lotura bereziak izango dituela bezero euskaldunekin (...).

Bulegoetan bertan bezeroekin harreman zuzena duten langileek euskararen alde egin duten edota egin dezaketen lanari begira, Soziolinguistikan aditua den Xabier Erizek langile euskaldunen jarreran faktore askok eragin dezaketela baieztatu du, adibide gisa langile batzuek eta besteek desberdin jokatu dutela azalduta. Faktore horietako batzuk aipatu ditu baina beti ere azken erabakia bezeroena dela azpimarratu du:

Teorian antzekoak diren bulegoetan ere erantzunak, langileen aldetik edo zuzendarien aldetik, desberdinak izan dira. Nik gogoan dut bulego batean, zuzendaria oso kontzientziazatuta zegoen euskerarekin, herria oso-oso euskalduna zen eta zuzendariak egin zuena izan zen: “ba begira, nik nire bezero guztiei, edo gehienei, euskaldunak direnez, hizkuntza elebiduna jarriko diet”. Eta ordun, hortik aurrera, herri horretako

bezero gehien-gehienek bi hizkuntzetan jasoko zituzten gauzak. Hori agian aldameneko beste bulego batean, eta soziolinguistikoki ezaugarri berdintsuak dituen, ba ez da egin. Hor tartean gauza asko daude, bezeroen eskaria, langilea nola kokatzen den euskararen aurrean, ahozkoaren erabilera eta idatzizkoaren erabilera eta nola baloratzen den gauza bakoitza... Hor gauza asko daude, eta azkenean, gauzak neurri batean naturaltasun puntu batetara iristen dira, eta ordun gure lana da gutxi gora behera tresnak sortzea eta eskaintzea eta zaintzea eta abar, tresna horiek ezagutaraztea lankideei eta bezeroei modu pertsonalizatu horietan, baina jakitea baita ere azkeneko hitza bezeroek dutela.

Euskaraz barra-barra hitz egiten den lekuetan euskarazko zerbitzuak gehiago ez erabiltzeko arrazoi posibleen inguruan, ahozkoa eta idatzizkoaren arteko gogoeta ere egin du Erizek:

Euskalgintzan, euskararen aldeko lanetan eta mugimendutan, asko baloratu da, eta nik esango nuke oro har arrazoiarekin, alde idatzia, ez? Beti euskaraz hitz egin da toki euskaldunetan, baina alde formaletara edo alde idatzira pasatzerakoan, edo irakurtzera pasatzerakoan erdara nagusi izan da, eta arreta handia jarri da horretan, ez?, alde idatzian, idaztea eta irakurtzea euskaraz. Baina ikusten da zuri sortzen ari zaizkizun informazio eta gauza hauengatik, ez dela hainbeste hainbeste baloratzen. Eta orduan ba hori ere kontuan eduki behar da... Baina garbi dago Nafarroako Kutxaren zerbitzua, neurri handi-handi batean, idatzizkoa dela, eta ordun ba hori derrigorrez landu behar dugula, eta gainera, frogagarria hor egongo da.

Hala ere, inkestak egin nituenean bulegoko langile guztiak euskaldunak zirela kontatu diot eta, beraz, ahozko zerbitzua ere asko zaintzen omen dela. Bere esanetan:

Nafarroako Kutxak herri euskaldunetan dituen bulegoetan, tradizionalki, langile euskaldunak egotea beti zaindu egin da eta Hizkuntza Garapena sortu zenean are gehiago, zonaldeko, eskualdeko, nahiz bulegoetako zuzendaritza taldeetan, jendea kontratatzerakoan, ordezkapenak egiterakoan, eta abar.

Hizkuntza Garapenaren hastapenei buruz ere hitz egin dugu. Xabier Erizek 2004an ekin zion lanari, garai hartan Nafarroako Kutxako zuzendari nagusia zen Enrique Goñik erabakita. Erizeren hitzetan:

Nafarroako Kutxan euskararen hutsunea sentitzen zen eta ez zekiten oso ongi nola egin, euskararen kontua oso eztabaidatua delako Nafarroan eta euskara sartzen baduzu, igual beste batzuk kontra jarriko zaizkizu eta sartzen ez duzun bitartean euskaldunen kritikak izango dituzu eta orduan euskaldunen kritikak zeuden eta ez zekiten oso ongi nola heldu, baina Enrique Goñik planteatu zuen heldu behar zitzaioela gaiari eta enkargua niri egin zidan.

Lanari ekiteko, Erizek egoeraren diagnostiko bat egin zuen, kutxa barruan eta kanpoan zegoen informazio guztia bilduta: bezeroen arretarako zerbitzuan jasotako kritikak edo eskariak, prentsan Nafarroako Kutxari buruz euskararen aldetik agertzen ziren eskutitzak, artikuluak edo komentarioak... Guztira ehun eta piko ale bildu, denak transkribatu eta horien azterketa egin zuen; zein zen gaia, zer eskatzen zuten, zer iritzi adierazten zuten eta zer hitz motak erabiltzen zituzten doinuak eta hiztegiak ikusteko... Horrekin batera kompetentziaren egoera ere aztertu zuen eta informazio hori guztia legediaren egoerarekin osatu zuen. Diagnostikoaren ondoren

plan bat egin zuen, “formalki plana ez bazen ere, Nafarroako Kutxaren hizkuntza garapenerako neurriak zituen plana”. Plan hori 2004ko urrian aurkeztu eta onartu zen.

Hurrengo pausoa gauzak pixkanaka-pixkanaka martxan jartzea izan zela kontatu du Erizek. Egin beharreko lanen zerrenda egin zuen eta lanak sailkatu zituen inpaktuaren eta gastuaren arabera, lanaren aldetik, diruaren aldetik edo konplexutasunaren aldetik. Hortik aurrera argi zeukan lehenbizi eraginik handieneko eta kosturik txikieneko gauzak burutu behar zituela eta irizpide horri jarraituta oso erraz erabaki omen zuen publizitatearekin hastea. Eta berehala hasi ziren Marketineko materialak hiru hizkuntzetan egiten eta banatzen, Katalunian katalanez eta gaztelaniaz, hemen euskaraz eta gaztelaniaz, segun non, eta abar.

Erizek proiektua diseinatzea eta aurrera eramatea lortu zuen eta gaur egun zerbitzu guztiek oso ongi funtzionatzen dute, prozesu guztiak antolatuta daude, erabiltzaileak gero eta gehiago dira... Horretaz gain, kontzeptualki berrikuntza garrantzitsua ere egin zuen: euskara, katalana eta gaztelania –eta batzuetan ingelesa ere– paraleloan eramatea planteatu zuen eta planteamendu hori, guk dakigula, ez du beste inork egin estatu espainiarrean. Normalean Kataluniako erakundeek egiten dute katalana eta gaztelania, hemengo erakundeek euskara eta gaztelania, galegoek galegoa eta gaztelania, baina bulegoak dituzten komunitateetako hizkuntza guztiak batera eta paraleloan eramatea, guk dakigula, ez du beste inork egin. Beraz, Erizek baditu harro egoteko arrazoiak. Orain, “la Caixa”k Nafarroako Kutxa eta Banca Cívica osatzen duten gainerako kutxak bereganatu dituzenez, berak asmatutako sistema hori “la Caixa”n ezarriko balitz (horretan ari naiz ni, hain zuzen ere), bere ekarpena are handiagoa izango litzateke, entitate horrek duen tamaina kontuan izanda.

Hala ere, Erizek argi dauka umilak ere izan behar garela. Izan ere, euskararen garapena guk 2004an hasi genuen Nafarroako Kutxan. Baina euskararen garapena askoz lehenago egin zuten beste erakunde batzuetan, hala nola, Gipuzkoako Kutxan, BBK-n, Vitalen, Laboralean... eta gu hasi ginenean haiek dagoeneko bide luzea egina zuten, beraz, argi dauka erakunde horiek egiten duten lanari errespetua aitortu behar diogula: “Zu arlo batean berria zarenean eta ikusten duzunean beste batzuk badaudela hor gauzak ondo egiten, ba errespetua merezi dit eta errespetua aitortu behar diezu”.

Elkarrizketa amaitzeko, ideia batzuk nabarmendu nahi izan ditu Erizek:

- Ahozkoa eta idatziaren arteko aldea. Tradizionalki idatzia asko baloratu bada ere, ikusten ari garela herri euskaldunetan asko hitz egiten dela eta agian idatzizkoa ez dutela hainbeste baloratzen.
- Helburua beti izan dela bezero bakoitzari nahi duen hizkuntza aukeratzeko bidea ematea, ezer inposatu gabe, gauzak teknikoki ongi egitea, bezero euskaldunen nahiak asetzeko modukoak baina aldi berean arazorik edo istilurik sortu gabe enpresarentzat. Horretarako beti orekak bilatu behar direla azpimarratu du, “ez pasatzeko alde batetik eta ez pasatzeko bestetik”.
- Aldi berean, teknikoki dena ongi zaindu behar dela, kalitatea hizkuntzaren aldetik eta kalitatea zerbitzu teknikoaren aldetik. Bere hitzetan:

(...) zuk bezero euskaldun bati esaten badiozu Nafarroako Kutxaren gauzak euskaraz jaso ditzakeela eta euskara aukeratzen badu, hortik aurrera

konpromiso serio bat hartu duzu berarekin eta ordun aukeratu duen hizkuntzan jaso behar ditu gauzak eta ez da nahasketarik edo akatsik edo hutsunerik egon behar. Hortaz, euskara onean jaso behar ditu gauzak, ulergarriak, akats teknikorik ez da egon behar eta berdin egon behar dira folletoak edo publizitatea edo eskutitzak edo kontu laburpenak... Orduan, teknikoki konplexutasun handia dago eta gauzak oso ongi eginak egon behar dira. (Erize, 2012)

- Helburua ere izan dela bezeroei eta langile euskaldunei konfiantza ematea euskaraz aritzeko eta jakiteko bezero euskaldunekin euskaraz aritzea erakundearen planteamendu naturalen barruan sartzen dela, “bai ahozkoan, bai idatzizkoan, eta berdin Katalunian katalanarekin, noski; orduan, hori lortzea eta naturaltasun giro hori lortzea oso inportantea izan da eta izango da eta izan behar da hemendik aurrera ere”.

### 3. eranskina: Bezeroei egindako galdera-orria

**Kaixo, Nafarroako Kutxako lankidea naiz. Mesedez, egiten ahal dizkizut hiru galdera?**

LEIHATILA:

1.- Euskalduna zara?

- BAI                       IA-EUSKALDUNA                       PIXKA BAT                       EZ

2.- "Zein hizkuntzatan jasotzen dituzu Nafarroako Kutxaren kartak eta estraktoak?" [estrakto bat erakutsi]

- EUSKARAZ                       GAZTELANIAZ                       BIETAN                       BESTERIK

EUSKARAZ => 3.- "Pozik zaude?" (Eroso sentitzen zara? Erabiltzen den euskara ulergarria eta erraza da?)

BAI	EZ	ERDIZKA	EZ DAKIT/ BERDIN ZAIT	ARRAZOIRIK AIPATU NAHI DUZU?

GAZTELANIAZ => 3.- "Zergatik?"

Nahi duzulako.	
Ez zenekielako beste aukera batzuk zeudenik*.	
Erosoago sentitzen zarelako gaztelaniaz irakurtzen.	
CANek erabiltzen duen euskara ez zaizulako gustatzen.	
Besterik. Mesedez, ahal baduzu, zehaztu.	
(* ) Orain badakizula, gustatuko litzaizuke beste hizkuntza bat aukeratzea? Zein? Izen-abizenak edo NANaren zkia eman nahi badizkidazu nik egin dezaket, bestela bulegoan esan hurrengo batean.	

BIETAN => 3.- "Pozik zaude?" (Eroso sentitzen zara? Erabiltzen den euskara ulergarria eta erraza da?)

BAI	EZ	ERDIZKA	EZ DAKIT/ BERDIN ZAIT	ARRAZOIRIK AIPATU NAHI DUZU?

BESTERIK (ez daki / batzuetan X besteetan Y) => 3.- "Zein nahiago duzu?"

(Bulegoko lankideari esaten ahal diozu edo izen-abizenak edo NAN-a eman nahi badizkidazu nik neuk jarriko dizut).

--



## 4. eranskina: Bezeroek emandako erantzunak

	ZE HIZKUNTZAN ARITU DEN BEZEROA LANGILEAREKIN	oharra	EA BEZEROA EUSKAL-DUNA DEN	EA ZE HIZKUNTZAN JASOTZEN DITUEN GAUZAK (AITORTUTAKO DATUAK)	EA BENETAN ZE HIZKUNTZAN JASOTZEN DITUEN	EA HEMENDIK AUERRERA ZE HIZKUNTZAN JASO NAHI DITUEN GAUZAK	EA ZERGATIK JASOTZEN DITUEN KARTAK ETA ESTRAKTOAK HIZKUNTZA HORRETAN EDO HIZKUNTZA ALDATU NAHI BADU EA ZERGATIK	LEI-HA-TI-LA
1	Gaztelaniaz		Pixka bat	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"¿Euskaldun? Yo soy navarro. Y Vizcaya, Guipúzcoa y Álava es otra cosa".	2
2	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Euskaraz hitz egin bai baina irakurri ez". Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik eta erosoago sentitzen da gaztelaniaz irakurtzen.	2
3	Euskaraz		Bai	Bietan	Bietan	Bietan	Badaezpada. Horrela pozik dago. Nahiago duela bietan euskarazko hitzen bat oso tekniko bada beharbada ez duelako ulertuko.	2
4	Euskaraz		Bai	Ez daki	Bietan	Bietan		1
5	Tarteka		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik baina nahiago du erdaraz badaezpada.	2
6	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	"Ez didatelako inoiz azaldu".	1
7	Euskaraz		Bai	Ez daki	Gaztelaniaz	Bietan	[OHARRA: Kontatu dit merkeagoa dela kontratatzea bakarrik erderaz dakien gazte bat biak dakizkien bat baino].	1
8	Euskaraz		Bai	Ez daki	Bietan	Bietan		1
9	Euskaraz		Bai	Bietan	Bietan	Bietan	Horrela pozik dago.	1
10	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	"Egia esateko ez diot kasurik egin".	1
11	Gaztelaniaz		Pixka bat	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Yo sé muy poco pero la mujer es muy vasca pero las cosas del ayuntamiento y así que llegan en batua no se entienden".	2
12	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik eta erosoago sentitzen da gaztelaniaz irakurtzen.	3
13	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik.	2
14	Gaztelaniaz		Pixka bat	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz		2
15	Gaztelaniaz		Pixka bat	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Que me hago un lío"	2
16	Euskaraz		Bai	Euskaraz	Bietan	Gaztelaniaz	Erosoago sentitzen delako gaztelaniaz irakurtzen.	2
17	Euskaraz		Bai	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	Horrela pozik dago.	2
18	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik eta erosoago sentitzen da gaztelaniaz irakurtzen.	2
19	Gaztelaniaz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	"Bestela igual ez dut entenditzen".	2
20	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Ohituta nagoelako". [OHARRA: Maisua; eskolako kontuetan elebiduna jartzeko eskatu du baina etxeakoetan gaztelania uzteko].	2
21	Euskaraz		Bai	Euskaraz	Euskaraz	Euskaraz	"Lehenago erdaraz euskaraz ezin zelako baina orain oso ongi euskaraz".	3
22	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Bietan	Bietan	Bietan	Horrela pozik dagoela.	3
23	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Ez daki	Gaztelaniaz	Bietan		2
24	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	"Beti hala izan delako".	2
25	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Bietan (u)	Gaztelaniaz	Bietan	Horrela pozik dagoela.	2
26	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Betidanik horrela izan da eta senarrak erdaraz nahi du". [OHARRA: Etxekoak gaztelaniaz nahi ditu eta lantegikoak bietan.	2

## Euskaldunen euskarazko zerbitzuen kontsumoa

	ZE HIZKUNTZAN ARITU DEN BEZEROA LANKIDEAREKIN	oharra	EA BEZEROA EUSKALDUNA DEN	EA ZE HIZKUNTZAN JASOTZEN DITUEN GAUZAK (AITORTUTAKO DATUAK)	EA BENETAN ZE HIZKUNTZAN JASOTZEN DITUEN	EA HEMENDIK AURRERA ZE HIZKUNTZAN JASO NAHI DITUEN GAUZAK	EA ZERGATIK JASOTZEN DITUEN HIZKUNTZA HORRETAN EDO HIZKUNTZA ALDATU NAHI BADU, ZERGATIK (BEZEROAK EMAN DITUEN ARRAZIOIAK EDO AZALPENAK)	LEIHA-TILA
27	Euskaraz		Bai	Euskaraz	Bietan	Bietan	Lantegiko kontuak direlako eta Iruñara bidali behar dituelako gauzak eta bestela deitzen dutelako galdezka.	2
28	Gaztelaniaz		Bai	Ez daki	Bietan	Bietan		2
29	Gaztelaniaz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Enpresako kontuak direlako".	3
30	Euskaraz	zkiak gazt.	Bai	Ez daki	Gaztelaniaz	Euskaraz	"Ez diet kasurik egiten".	3
31	Euskaraz		Bai	Ez daki	Gaztelaniaz	Euskaraz	"Egia esateko ez naiz konziente. Euskaraz nahikoa. Paper gutxiago".	2
32	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Euskaraz	"Betidanik erdaraz etorri direlako".	3
33	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Bietan	Euskaraz	"Betidanik erdaraz etorri direlako".	3
34	Gaztelaniaz		Ez	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Vine aquí siendo mayor y ya no aprendí. Sólo cosas sueltas". [OHARRA: Andaluziakoa da].	2
35	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Euskaraz	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik.	2
36	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Beti horrela etorri direlako eta guk leitzeko nahiago dugu erdaraz oraingo euskara ez dagoelako ulertzerik".	2
37	Euskaraz		Bai	Ez daki	Gaztelaniaz	Bietan	"Senarrak ez dakielako euskaraz".	2
38	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Eskolan erdaraz ikasi genuen eta irakurtzeko nahiago dugu erdara euskaraz gehiago kostatzen zaigulako".	2
39	Euskaraz		Bai	Euskaraz (u)	Bietan	Euskaraz	"Uste dut baietz, bai, seguro, bestela kejatuko nintzen". Horrela pozik dago. [OHARRA: Bezeroen datu basean begiratuta, orain arte elebiduna zeukala ikusi dut].	2
40	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik.	2
41	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Ohituragatik. Erdaraz ikasi dudalako". Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik eta erosoago sentitzen da gaztelaniaz irakurtzen.	2
42	Tarteka	ia dena eusk.	Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik eta erosoago sentitzen da gaztelaniaz irakurtzen.	2
43	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik.	3
44	Euskaraz		Bai	Euskaraz (u)	Euskaraz	Bietan	Pozik dago baina nahigo du bietan.	2
45	Gaztelaniaz		Ez	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Me da igual porque tengo muy poco dinero. Como ahora bien".	2
46	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Lehenago erdaraz eta ez dut kanbiatu nahi. Horrela entenditzen dut".	3
47	Gaztelaniaz		Pixka bat	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Me apañó mejor. Porque nosotros hemos estudiado en castellano y para leer prefiero".	3
48	Gaztelaniaz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	"Beti horrela etorri dira eta nahiago dut erdaraz ikasi dudalako".	2
49	Euskaraz		Bai	Euskaraz (u)	Euskaraz	Euskaraz	Horrela pozik dago.	3
50	Euskaraz		Bai	Euskaraz (u)	Gaztelaniaz	Bietan	"Ohituraz". Ez zekien elebidunaren aukera zegoenik.	2
51	Euskaraz		Bai	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Bietan	"Ohituraz". Ez zekien beste aukera batzuk zeudenik.	2
52	Gaztelaniaz		Ez	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	Gaztelaniaz	[OHARRA: Atzerritarra da. Gaztelaniaz justu-justu aritu da baina "¿sabes euskera?" galdetuta "ez" erantzun du, euskaraz].	3

OHARRA: "(u)" = uste du

## 6. Bibliografia

Aleman, S. (2008). *Euskaraz mintzaten da*. XIII. Jagon Jardunaldietan *Euskara, kontsumoa eta hizkuntza eskubideak* gaiaren inguruan aurkeztutako txostena. Bilbo: Euskaltzaindia. Hemendik hartua: <http://www.euskaltzaindia.net/dok/plazaberri/0071/gehigarriak/aleman.pdf>

American Psychological Association (2011). *Publication Manual* (6. ed.). Washington, DC (AEB): Autorea.

Arana, E., Amezaga, J. eta Azpillaga, P. (d.g.). *Euskarazko hedabideak*. Bilbo: Euskal Herriko Unibertsitateko Argitalpen Zerbitzua. Hemendik hartua: [http://www.euskara-errektoreordetza.ehu.es/p267-content/eu/contenidos/libro/ee\\_argitalpenak\\_liburuak/eu\\_online/adjuntos/Euskarazko\\_hedabideak.pdf](http://www.euskara-errektoreordetza.ehu.es/p267-content/eu/contenidos/libro/ee_argitalpenak_liburuak/eu_online/adjuntos/Euskarazko_hedabideak.pdf)

Caja Navarra (2011). *Informe de Gestión 2002-2011*. Iruñea: Autorea. Hemendik hartua: [http://www.cajanavarra.es/pdfs/informes/Informe\\_gestion\\_CAN\\_2002-2011.pdf](http://www.cajanavarra.es/pdfs/informes/Informe_gestion_CAN_2002-2011.pdf)

CIES (2010). *Nafarren %51k Foru Erkidegoan editatzen diren aldizkariak irakurtzen ditu*. Nafarroako Gobernua. Hemendik eskuratua: [http://www.navarra.es/home\\_eu/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2010/01/19/Estudio+audiencia+revistas.htm](http://www.navarra.es/home_eu/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2010/01/19/Estudio+audiencia+revistas.htm)

Erize, X. (2009). *Nafarroako Kutxaren Hizkuntza Garapena eta Gizarte Erantzukizuna: interes-taldearen esperientzia positiboa*. 2009/10/22, IMH Elgoibar, Hizkuntzen Kudeaketa Enpresetan gaiari buruzko 30+10 mintegiaren 4. edizioan egindako hitzaldia. Hemendik hartua: [http://www.imh.es/fitxategiak/2009\\_30g10\\_7\\_nafarroako\\_kutxa.pdf](http://www.imh.es/fitxategiak/2009_30g10_7_nafarroako_kutxa.pdf)

Euskarabidea (2008). *Euskararen egoera Nafarroan*. Nafarroako Gobernuko Hizkuntza Departamentua. <http://www.euskarabidea.es/fitxategiak/dokumentuak/testuak/situacion-euskera-euskera-castellano1.pdf>

Eusko Jaurlaritz (2006). *IV. Inkesta Soziolinguistikoa*. Vitoria-Gasteiz: Autorea. Hemendik hartua: [http://www.euskara.euskadi.net/r59-738/eu/contenidos/libro/iv\\_inkesta\\_soziol/eu\\_ink/adjuntos/IVInkesta\(Eusk\).pdf](http://www.euskara.euskadi.net/r59-738/eu/contenidos/libro/iv_inkesta_soziol/eu_ink/adjuntos/IVInkesta(Eusk).pdf)

Fernandez Ostolaza, I. (2010). *Komunikazioa euskara sustatzeko*. HIZNET ikastaroko izenburu bereko modularen bigarren zatia. Euskal Herriko Unibertsitatea – Eusko Ikaskuntza. Donostia-San Sebastián.

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza – Eusko Jaurlaritz (2012). *V. Inkesta Soziolinguistikoa*. Vitoria-Gasteiz: Autorea. Hemendik eskuratua: [http://www.euskaltzaindia.net/dok/plazaberri/2012/uztaila/eh\\_inkesta\\_soziol.pdf](http://www.euskaltzaindia.net/dok/plazaberri/2012/uztaila/eh_inkesta_soziol.pdf)

Iurrebaso, I. (2007). *Hedabideak eta euskara Zarautzen*. Hemendik hartua: [http://www.erabili.com/zer\\_berri/muinetik/1194950365](http://www.erabili.com/zer_berri/muinetik/1194950365)

Juaristi, P. (d.g.). *Zer gertatu da euskal kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideekin azken 120 urteotan?*. 2008ko XIII. Jagon Jardunaldietan *Euskara, kontsumoa eta hizkuntza*

*eskubideak* gaiaren inguruan aurkeztutako txostena. Bilbo: Euskaltzaindia. Hemendik hartua: <http://www.euskaltzaindia.net/dok/plazaberri/0071/gehigarriak/juaristibat.pdf>

Nafarroako Gobernua (2001). *Perfil lingüístico Censo 2001*. Iruñea: Autorea. Hemendik aterata: <http://www.cfnavarra.es/estadistica/redie.asp?qry=0101> (Censo de Población y Viviendas 2001/ Censo de Población/ Resúmenes por ámbito territorial/ Zonificación lingüística/ Perfil lingüístico Censo 2001).

Siadeco ikerketa-taldea (1996). *Euskaldunak eta euskarazko kultur kontsumoa*. Donostia-San Sebastián: Jakin - 96 zk. Hemendik aterata: [http://www.jakingunea.com/50urte/pdf/Jakin96\\_96/Jakin96\\_96\\_029.pdf](http://www.jakingunea.com/50urte/pdf/Jakin96_96/Jakin96_96_029.pdf)

Soziolinguistika Klusterra eta Aztiker (2001). *Hizkuntza gaitasuna*. Andoain: Soziolinguistika Klusterra. Hemendik hartua: [www.soziolinguistika.org/edb/](http://www.soziolinguistika.org/edb/)

Soziolinguistika Klusterra eta Aztiker (2001). *Kale-erabilera*. Andoain: Soziolinguistika Klusterra. Hemendik hartua: [www.soziolinguistika.org/edb/](http://www.soziolinguistika.org/edb/)

Xarxa CRUSCAT, Ikasketa Katalanen Institutua-IEC (2011). *El català, al 2011: capacitat d'atracció i llengua de consum als mitjans*. Katalunia. Hemendik aterata: <http://blocs.iec.cat/cruscat/2012/05/09/l%e2%80%99us-del-catala-creix-entre-les-persones-que-no-el-tenen-com-a-primera-llengua-i-augmenta-el-consum-de-mitjans-en-catala/>

## Oharra

Mila esker Xabier Erizeri bere iradokizunengatik, zeharo lagungarriak izan direnak.

