

2019

Mungiako Udala

SALTOKIEN EBALUAZIOA



Luzarra, 10. Deustu - Bizkaia. Euskal
Herria

T: (00 34) 944 480 000

F: (00 34) 944 757
<http://www.artez.net>

e-posta: posta@artez.net

IFK: F95015897

0 AURKIBIDEA

0	AURKIBIDEA	3
1	SARRERA	4
2	DATU OROKORRAK	5
2.1	LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA	5
2.2	HIZKUNTZA PAISAIA	5
2.3	PUBLIZITATEA-ARGITALPENAK	10
2.4	PUBLIZITATEA	11
2.5	HARRERA HIZKUNTZA	12
2.6	BEZEROEKIN	14
3	SALTOKIAK	17

1 SARRERA

Mungiako Udalak merkatarien artean banatzeko euskararen ziurtagiria atera zuen 2014an. Ziurtagiri hau zerbitzua euskaraz ematen denaren ezaugarria da. 2015ean hasi ginen lan hau burutzen, eta 2015, 2016 eta 2017an, saltokietan jarraipena egin genuen. Lehenengo urtean saltoki batzuei, eta bigarreanean, beste batzuei. 2019ko helburua aurretik jarraipena egindako saltoki guztietatik pasatu, eta guztiei jarraipena egitea izan da.

Lan hori burutzeko aurrez aurreko bisitak egin dizkiegu 43 saltokiri.

2 DATU OROKORRAK

Beraz, hona hemen inkesta pasatutako saltokietan jasotako datu orokorrak:

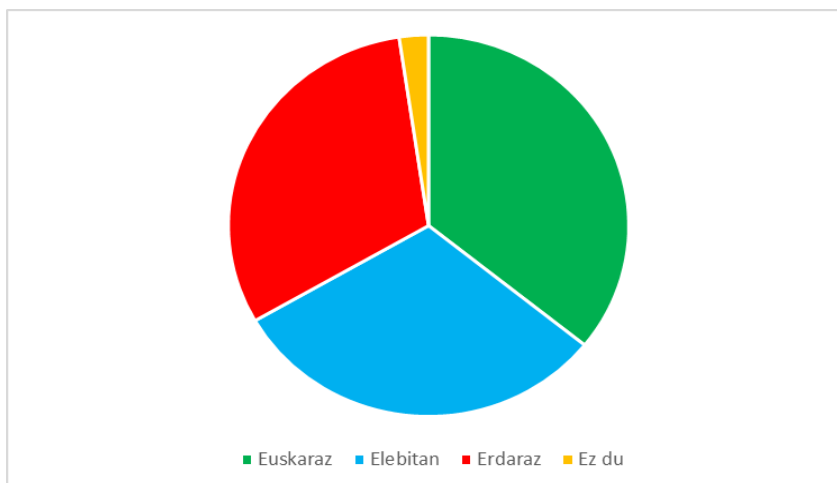
2.1 LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA

Langileen euskara maila orokorrari dagokionez, merkatarien artean euskararen ezagutza maila oso altua da. 143 langile batu ditugu guztira; ia guztiak euskaldunak dira: zenbatutako langileetatik euskaraz ez dakitenak ez dira hamarrera iristen. Honek bezeroekiko izan ditzaketen harremanak ia guztiz euskaraz izatea ahalbidetzen du.

2.2 HIZKUNTZA PAISAIA

ERROTULU NAGUSIA

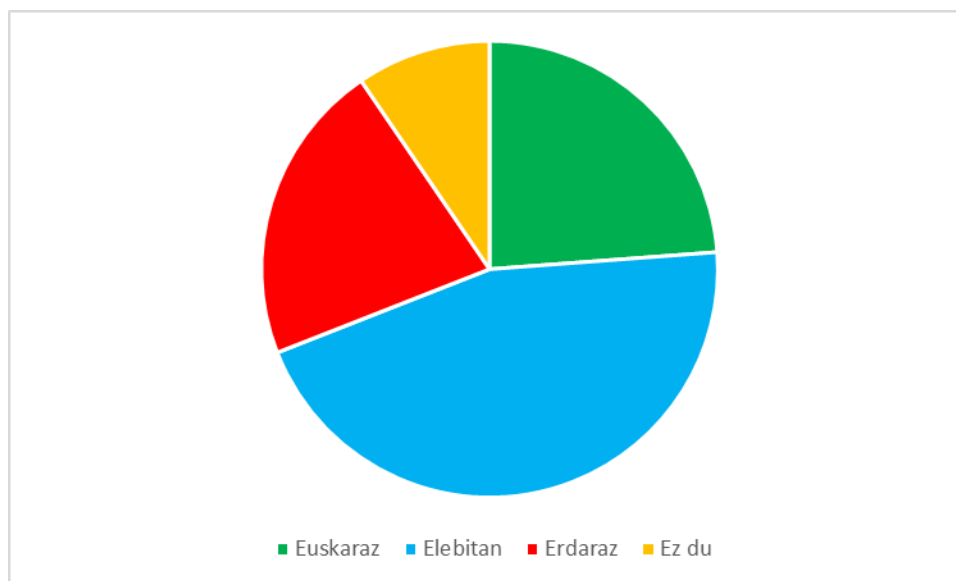
Errotulu nagusiari dagokionez, datuak nahiko parekatuta daude: 15 establezimenduk (%35.71) euskaraz dute errotulazio nagusia, 13k (%30.95) erdaraz eta beste 13k (%30.95) elebitan (bakarra -%2.38- dago errotulazio nagusirik gabe).



ERROTULAZIO ALDAKORRA

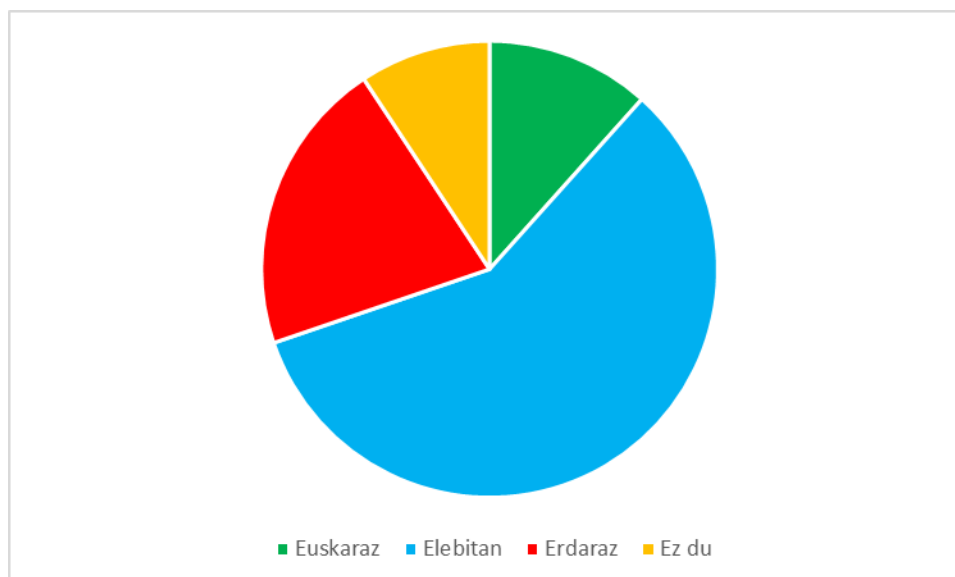
ORDUTEGIA

Ordutegiari dagokionez, %23.80ak euskara hutsean du, %45.23ak elebitan eta %21.42ek gaztelaniaz, eta %9.52k ez du errotulaziorik.



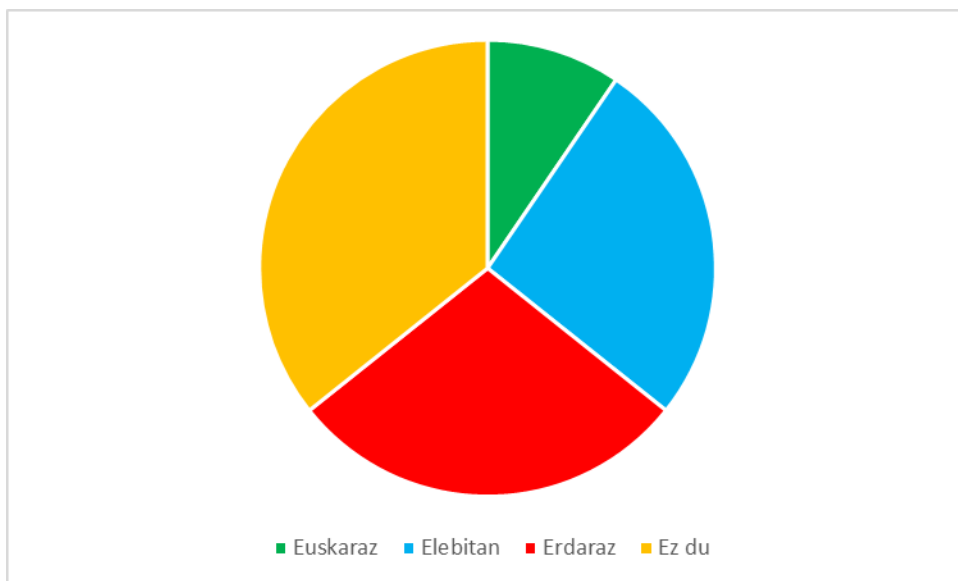
KARTELAK

Erakusleihoan zein saltoki barruan dituzten kartelak, berriz, askotarikoak dira: %11,9ak euskaraz du, %59.52ak elebitan, %21.42ak erdaraz eta %9.5ek ez du kartelik.



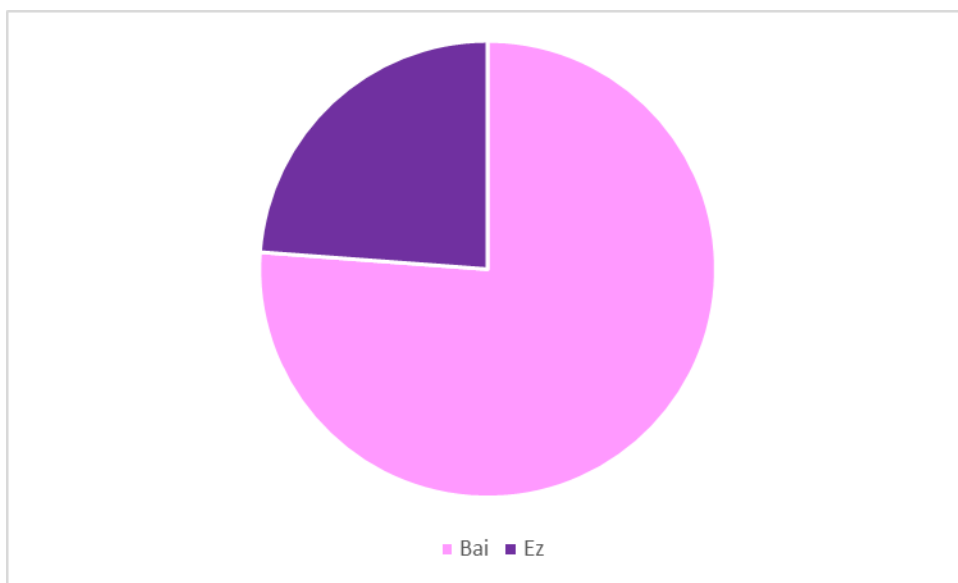
MERKEALDIA / ESKAINTZA BEREZIAK

Aztertu ditugun saltokietatik bi herenek baino ez ditu erabiltzen merkealdi edota eskaintza berezietako kartelak. Hala ere, nabarmendu behar dugu erabiltzen dituztenek euskaraz edo elebitan erabiltzen dituztela.



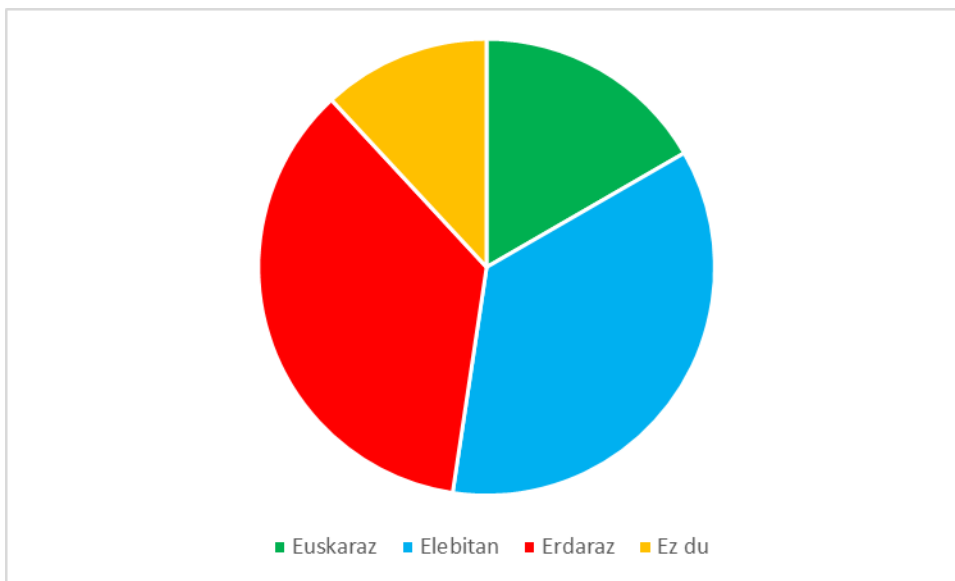
HEMEN EUSKARAZ

Bisitatutako saltoki gehienek daukate "Hemen Euskaraz" errotua, 32k hain zuzen ere, eta 10 ez dute.



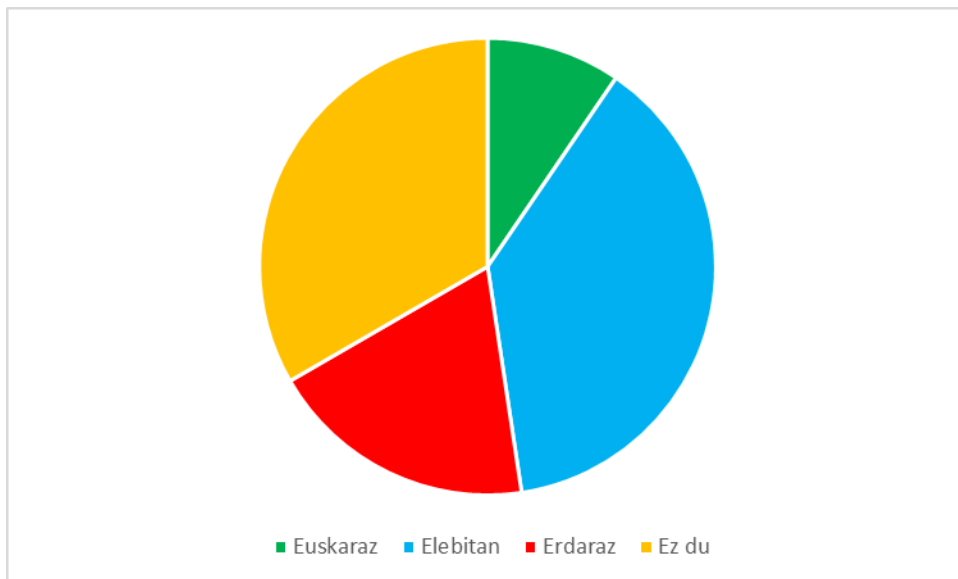
BISITA-TXARTELAK

Saltoki askotan euskaraz %16.66an, elebitan %35.71 beste askotan gaztelaniaz %35.71an, eta %11.9an gehiena euskaraz eta %5,88an gehiena gaztelaniaz.



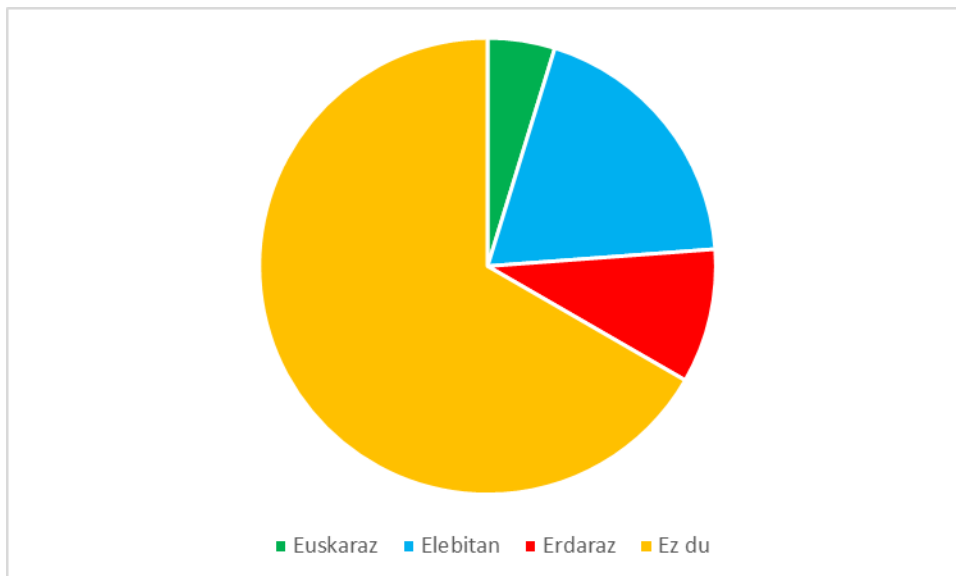
ORRI-BURUAK

Gehienek ez dute orri-bururik, 28 establezimenduk baino ez dute. Horietatik 4k euskaraz, 16k elebitan eta eta 8k gaztelaniaz.



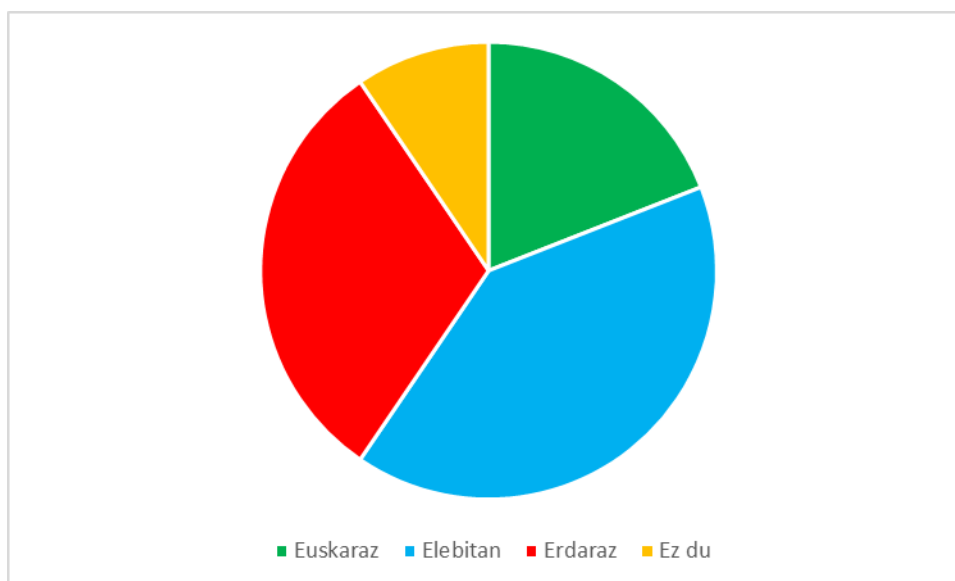
GUTUNAZALAK

Atal honetan ere, gehienek ez dute gutunazalik. 14 establezimenduk baino ez dituzte; horietatik %4.76 euskaraz, %19.04k elebitan eta %9.52 gaztelaniaz.



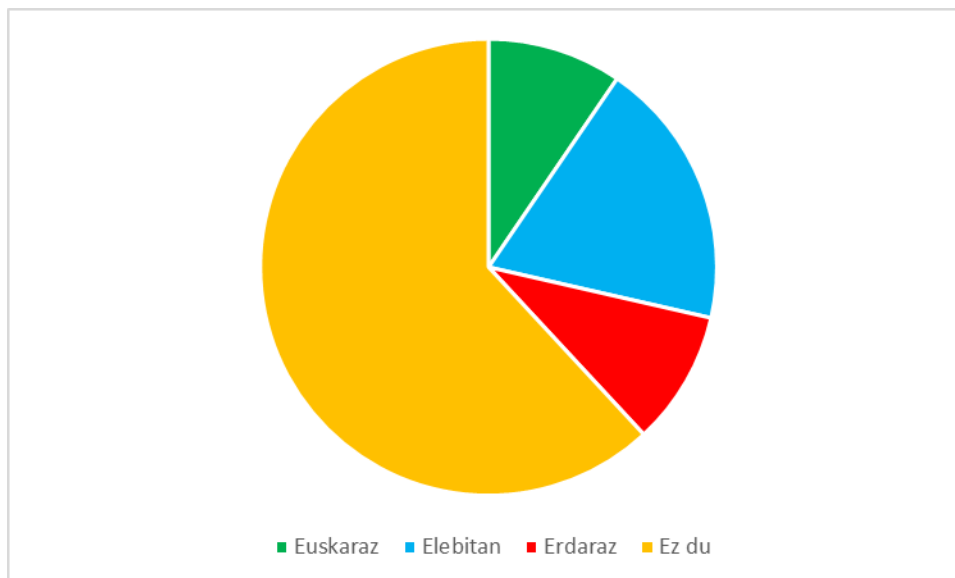
ZIGILUA

Saltoki gehienek zigilua elebitan dute, %40.47k hain zuzen. %19.04k euskaraz, %30.95ek gaztelerazraz, eta %9.52k ez du zigilurik.



POLTSAK

Bisitatutako establezimendu gehienek ez dute poltsarik erabiltzen, 16 saltokik baino ez dituzte erabiltzen. Euskaraz %9.52ak ditu, erdaraz ere portzentai bera mantentzen da, eta elebitan %19.04ak du. Gainerakoek ez dute poltsarik erabiltzen.

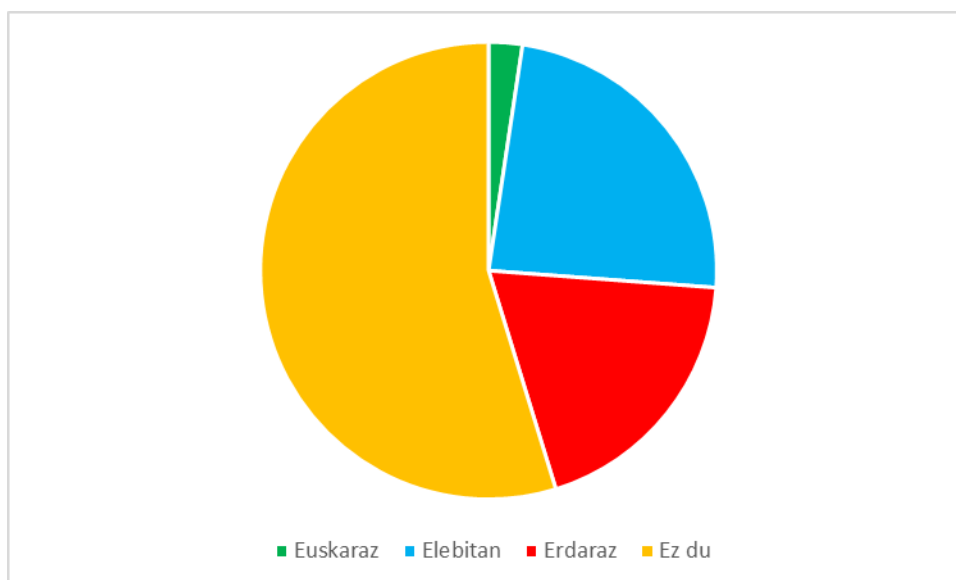


2.3 PUBLIZITATEA-ARGITALPENAK

INTERNET BIDEZ

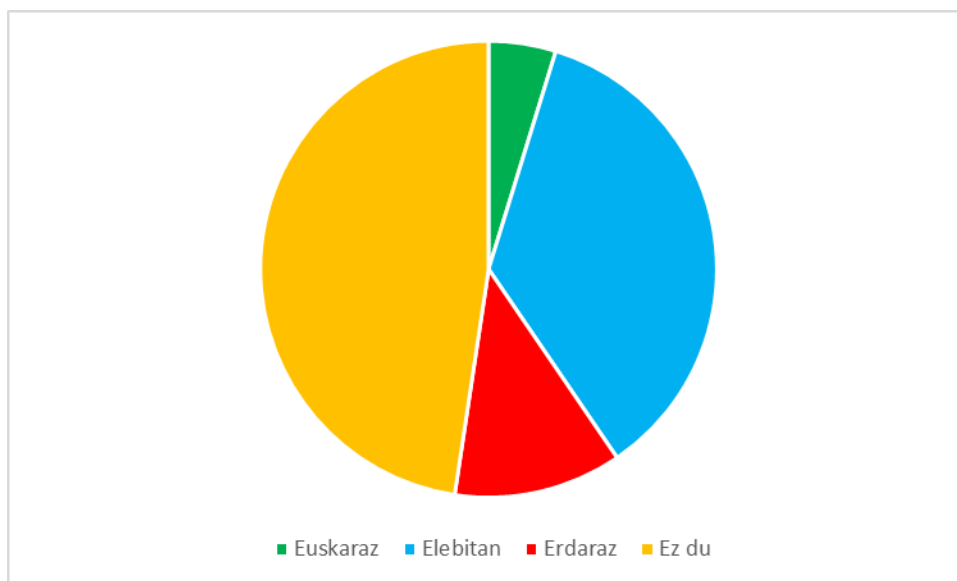
- WEB ORRIA

Web orriari dagokionez, establezimendu gehienek ez dute. %19.04k gazteleraz du, %23.8k ele bietan, eta %2.3k euskaraz.



- SARE SOZIALAK (facebook, twitter, instagram...)

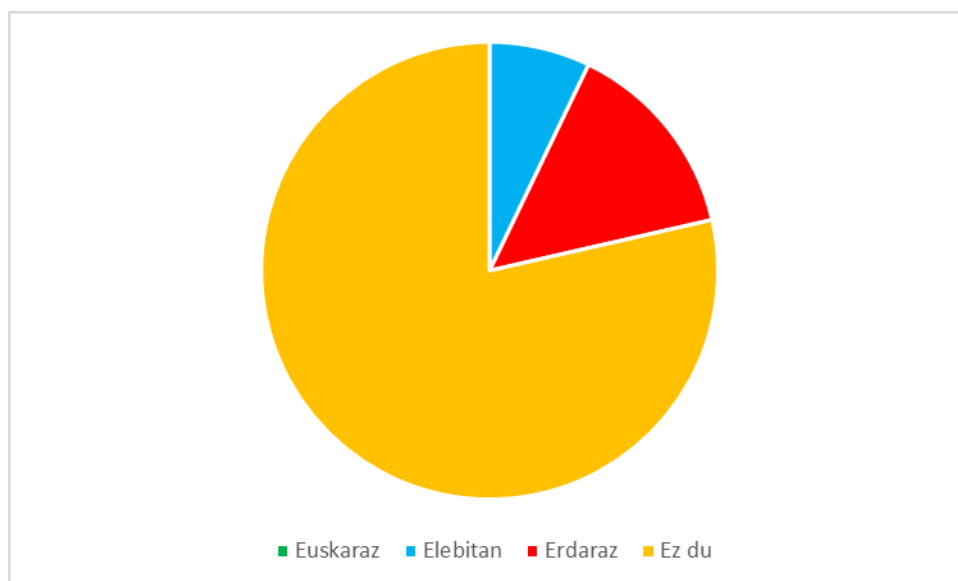
Sare sozialei dagokienez, ia saltoki erdiek ez dute sare sozialik erabiltzen (%47,61ak). Erabiltzen dutenen artean %25.71k ele bietan jartzen dituzte albisteak, %11.9k gaztelaniaz, eta %4.76k gehiena euskaraz.



2.4 PUBLIZITATEA

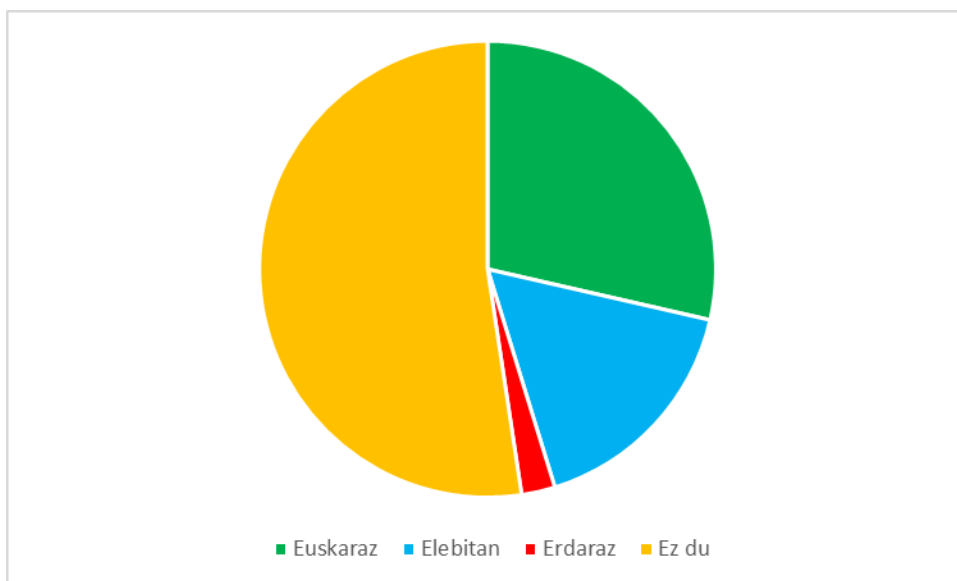
- KATALOGOAK

Saltoki gehienek ez dute katalogorik erabiltzen. 9 establezimenduk soilik dute katalogoa; %14.28k gaztelania hutsez, %7.14k elebitan eta inork ez du euskara hutsean katalogorik.



- JAIETAKO KARTELAK

Saltoki batzuek izen propioa baino ez dute jartzen publizitaterako. Beste batzuek, ordea, ele bietan egin ohi dute.

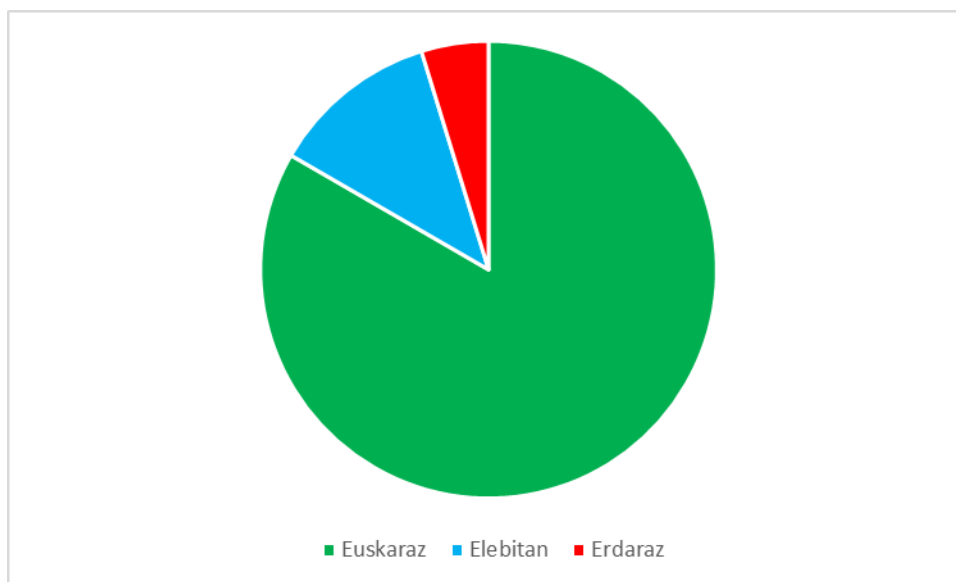


2.5 HARRERA HIZKUNTZA

AURREZ AURRE

- HASIERA

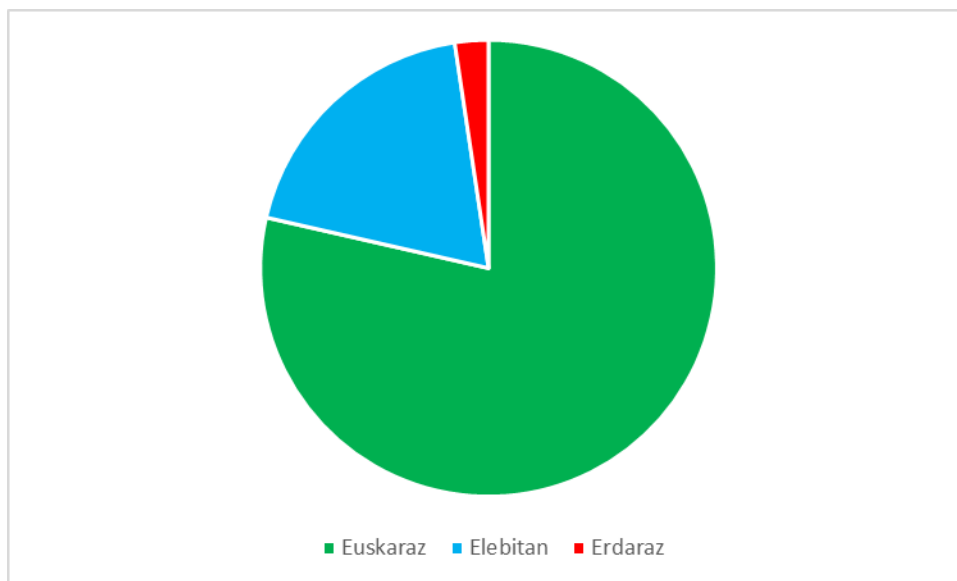
Saltoki gehienetan harrera euskaraz edo ele bietan izan ohi da; %83.3ak beti euskaraz, egiten du, %4.76ak gazteleraz eta gainerakoek bietara.



- ELKARRIZKETA

Establezimenduen batz bestekoa eginez gero, elkarrizketak euskaraz edo gazteleraz izaten direla baieztatu daiteke. Bezeroaren arabera, momentuaren arabera, erabili beharreko hitzen arabera... hainbat faktore kontuan hartuta izaten da elkarrizketa hizkuntza batean edo bestean. Hala ere euskarak presentzia handia du ahozkoan,

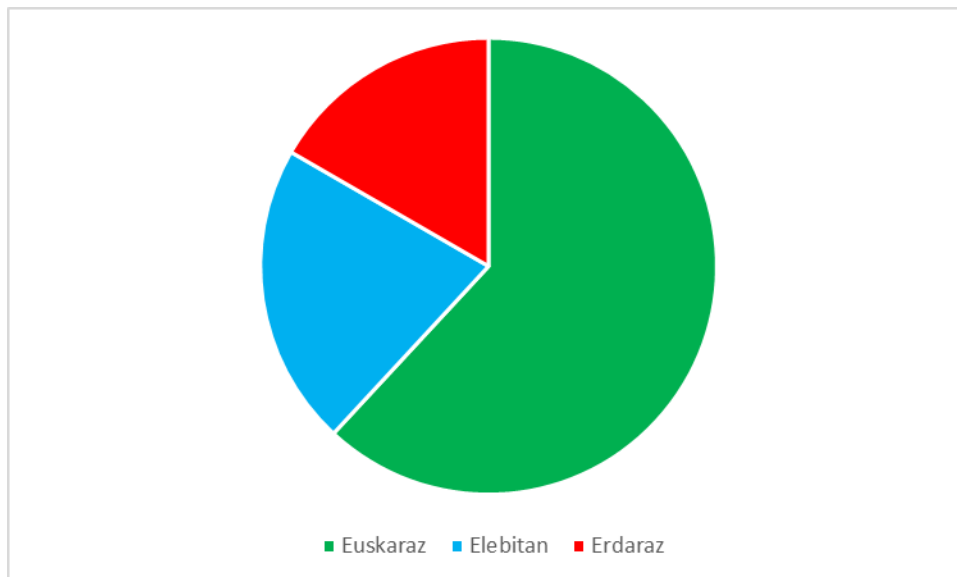
saltokien %78.57ak batez ere euskaraz egiten baititu elkarriketak eta %2.38 baino ez du gaztelera soila erabiltzen. Dena den, kontuan izan behar da momentu eta bezero konkretuetara moldatzen direla.



TELEFONOZ

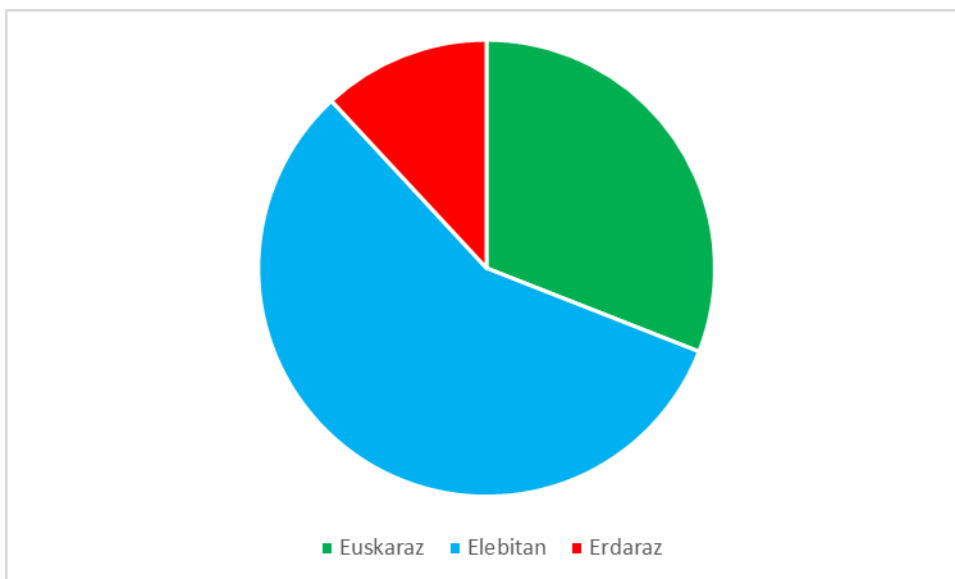
- HASIERA

Establezimendu gehienetan euskaraz hartu ohi dute telefonoa, %61.9ak, %21.42ak ele bietan eta %16.6ak gaztelaniaz batez ere.



- ELKARRIZKETA

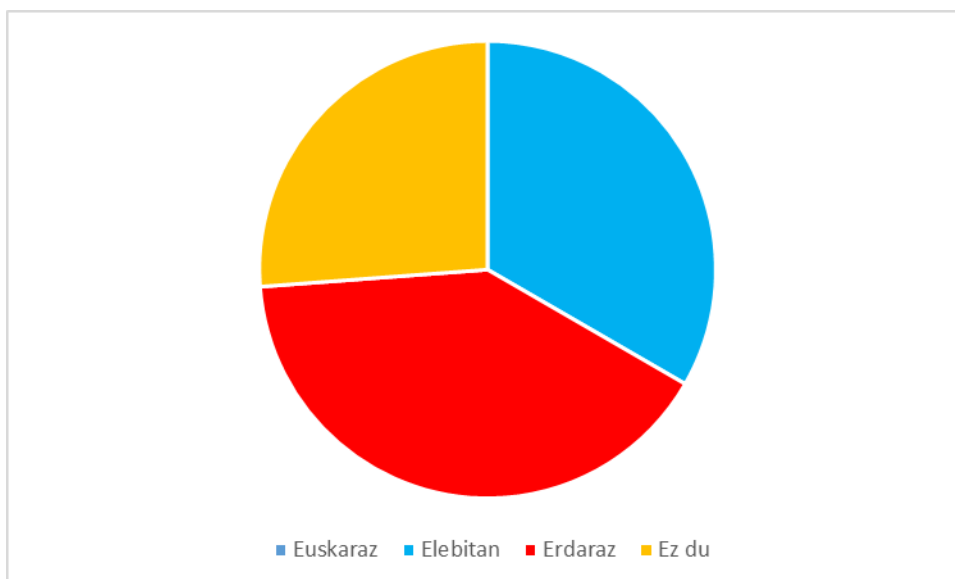
Aurrez aurreko elkarriketetan gertatzen den bezala, saltoki gehienetan telefono bidezko elkarriketak ele bietan izan ohi dira; %30.95ek gehienbat euskaraz egiten ditu, %57.14k elebitan eta %11.9k gaztelaniaz.



2.6 BEZEROEKIN

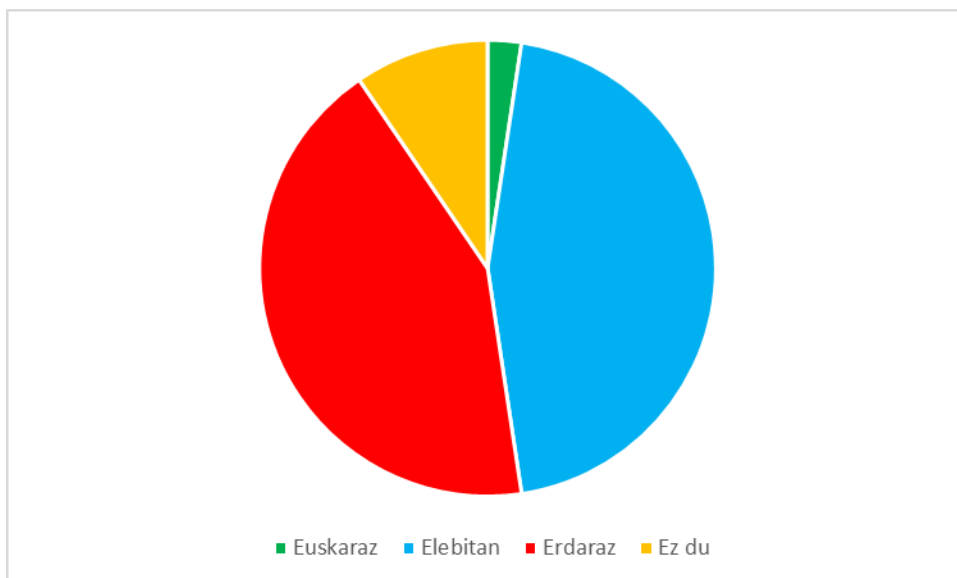
- AURREKONTUAK

Bisitatu ditugun saltoki guztietan ez dituzte aurrekontuak egiten, eta gehienetan erdaraz izaten dira. %40.47k gaztelaniaz, inork ez du euskara hutsean egiten eta besteak elebitan egiten dituzte, %33.3k.



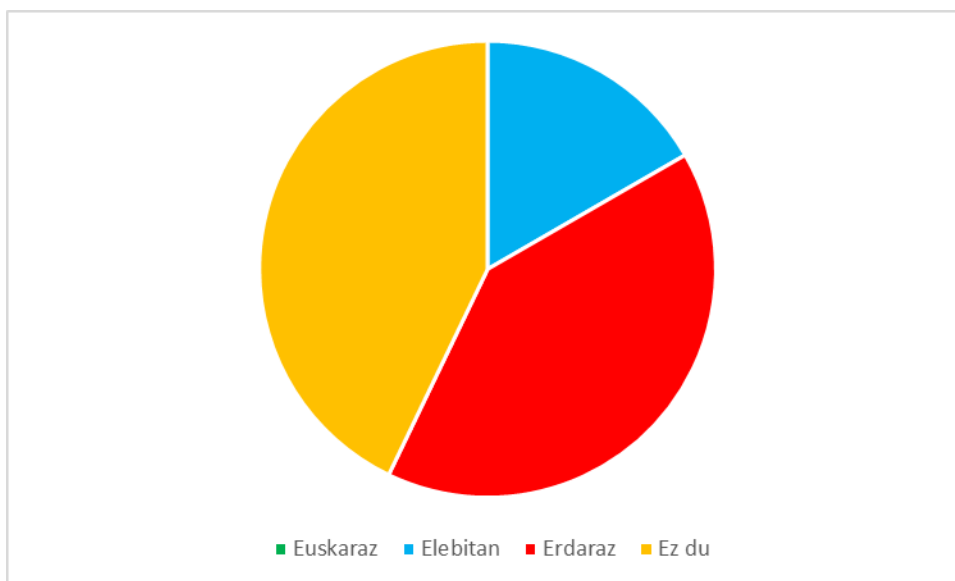
- TIKETA

Saltoki gehienetan gaztelania hutsez edota gehienbat gaztelaniaz dituzte tiketak; %42.85k gaztelaniaz, %45.23k elebitan du, %2.8k euskaraz.



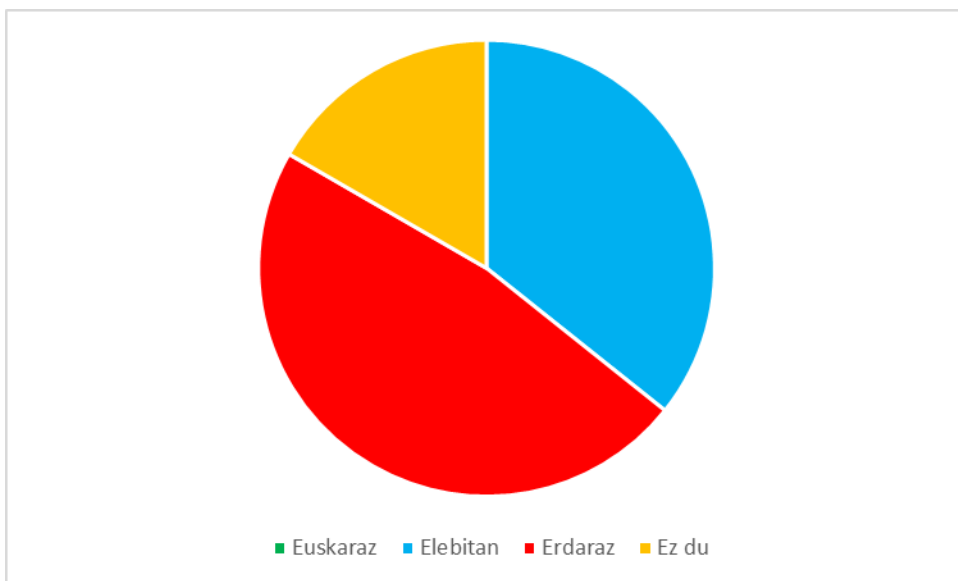
- ALBARANA

Saltoki erdiek baino gutxiago erabiltzen dituzte albaranak. Saltokien %42.85ek ez du albaranik erabiltzen, %40.47k gazteleraz ditu eta %16.6k elebitan. Euskara hutsean inork ez du albaranik erabiltzen.



- FAKTURAK

Saltoki gehienetan fakturak gaztelaniaz egin ohi dituzte, %47.61ak; %35.71k ele bietan eta %16.6k ez du fakturarik egiten.



4 ZIURTAGIRIAREN MAILAKETA TAULA

Hona hemen saltoki bakoitzari dagokion Ziurtagiriaren maila:

SALTOKIAREN IZENA
ABOKATUAK – AHOLKULARIAK
AGUSTIN AUTOESKOLA
AKETXE
ARGI ARGAZKIDENDA
ARTZA KIROL MODA
AURTENETXE
AUTO INDUSTRIAL BASKONIA
AXA-CRISTOBAL LANDA ASEGURUAK
BEITIA GESTIÓN
BERTEIZ MENDIONDO OKINDEGIA
BIOLETA MUNDUAN
ELIOT SCHOOL
ESTANKOA
EXPERT TROBIKA
GENERAL OPTIKA
GOLZARRI FARMAZIA
GOROSTIDI BIZIKLETAK
GUDAN FRUTA-DENDA
HAIZE LIBURUDENDA
IBINARRIAGA
IMPERMUNGI
IÑAKI SASTRERIA
IRASTORZA
IRIS MODA
ITURBURU INMOBILIARIA
ITZE
LEGARRETA HARATEGIA
LEKUNE DEKORAZIOA
LIRAIN ILEAPAINDEGIA

MAPFRE ASEGURU-ETXEA
NEURKETA ELEKTRONIKA
OLGA MODAK
PAPELES PINTADOS
RAFA HARATEGIA
RAIMUNDA OGITEGIA
RYELMA
SARRIA
SEGUROS BILBAO
TRAPUZAHARRAK
URRUTIA EDARIAK
URRUTIA JOLAS KIROLAK
ZIRATS ESTILISTAK
ZUBIAGA ILEAPAINDEGIA