

# 2015

Mungiako Udala  
**DATU BILKETA**  
**DATU OROKORRAK**



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](mailto:posta@artez.net)

IFK: F95015897

## 0 AURKIBIDEA

---

0	AURKIBIDEA	3
1	SARRERA	4
2	DATU OROKORRAK	6
	2.1 LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA	6
	2.2 HIZKUNTZA PAISAIA	6
	2.3 PUBLIZITATEA-ARGITALPENAK	10
	2.4 HARRERA	11
	2.5 BEZEROEKIN	13
3	SALTOKIAK BANAN-BANAN	15
4	ZIURTAGIRIAREN MAILAKETA TAULA	50

# 1 SARRERA

---

Mungiako Udalak merkatarien artean banatzeko euskararen ziurtagiria atera zuen 2014an. Ziurtagiri hau zerbitzua euskaraz ematen denaren ezaugarria da. Aurton, saltokietan jarraipena egin nahi izan du, eta horretarako, kanpo zerbitzua kontratatu du.

Lan hori burutzeko aurrez aurreko bisitak egin dizkiegu saltoki guztiei, guztira 34 saltokiri; hasieran 38 saltoki bisitatzea aurreikusi zen, baina 4 itxi egin dituzte (IZADI, ISBARA, CARPINTERIA IRASTORZA eta IT GUNEA), eta 34 bisitatu ditugu. Saltoki horiek ziurtagiriaren arabera sailkatzeko, aurrez aurre bisitatu eta inkesta bat pasatu diegu bertako arduradunei, eta kanpo erabileran erabiltzen dituzten elementuak aztertu. Hona hemen inkesta horien bidez jaso ditugun datuak:

- **Langileen ezagutza maila**
- **Hizkuntza Paisaia:**
  - o Errotulu nagusia (errotulu nagusia eta biniloak)
  - o Errotulazio aldakorra:
    - Orduategia
    - Kartelak
    - Merkealdi eta eskaintza berezietako kartelak
    - Hemen euskaraz errotulua
  - o Bisita-txartelak
  - o Orri-buruak
  - o Gutunazalak
  - o Zigilua
  - o Poltsak
- **Publizitatea-Argitalpenak**
  - o Internet
    - Web-orria
    - Sare sozialak (facebook, twiter...)
  - o Publizitatea
    - Katalogoa
    - Jaietako kartela
- **Harrera hizkuntza**
  - o Aurrez aurre
    - Hasiera
    - Elkarrizketa

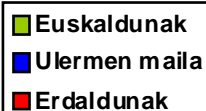
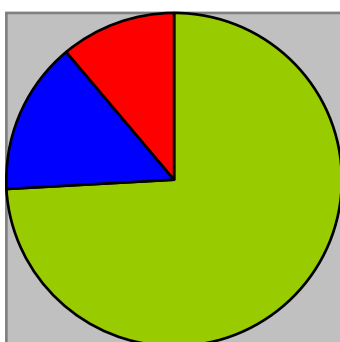
- Telefono bidez
  - Hasiera
  - Elkarrizketa
- Bezeroekin
  - Aurrekontuak
  - Tiketa
  - Albarana
  - Faktura

## 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 ona da; %74 euskaldunak dira, %15ak ulermen maila dauka, eta %11 erdaldunak dira.

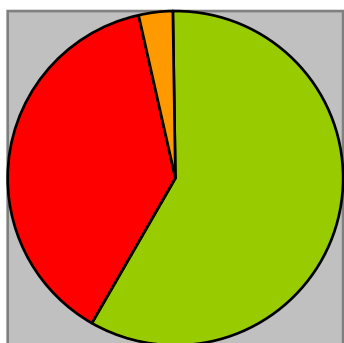


Oro har, merkatarien euskara maila oso ona da, %74 euskalduna baita.

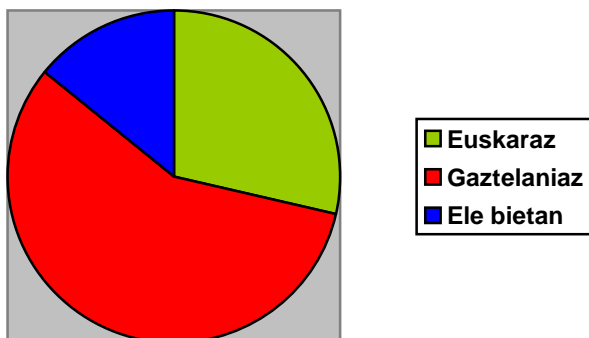
### 2.2 HIZKUNTZA PAISAIA

#### ERROTULU NAGUSIA

Errotulu nagusiari dagokionez, errotulu nagusia saltoki erdiak baino gehiagotan euskaraz dago, %58,06an, %3,23an gehiena euskaraz, eta %38,71n, gaztelaniaz. Azkenik, nabarmentzekoa da 3 establezimenduk ez dutela errotulurik.



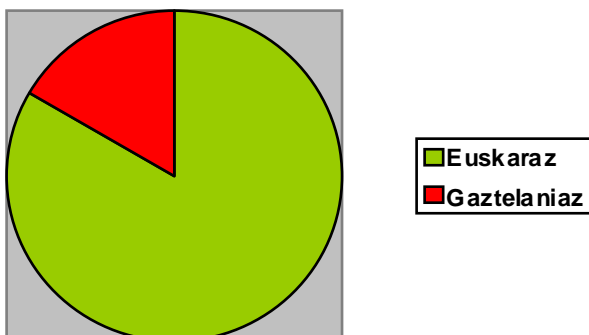
Biniloak, ordea, 7 saltokik baino ez dituzte; %57,14an gaztelaniaz, %28,57an euskaraz, eta %14,29an ele bietan.



### ERROTULAZIO ALDAKORRA

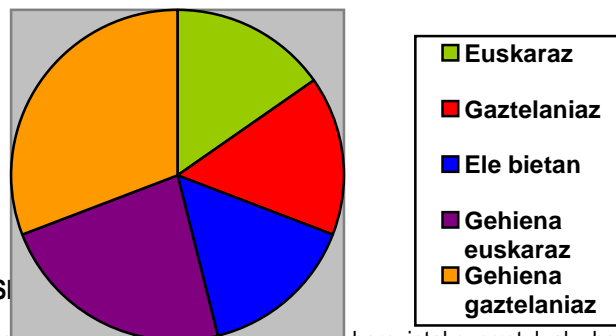
#### ORDUTEGIA

Ordutegiari dagokionez, saltoki gehienek euskaraz dute ordutegia, %83,33k; %16,67k, ordea, gaztelaniaz.



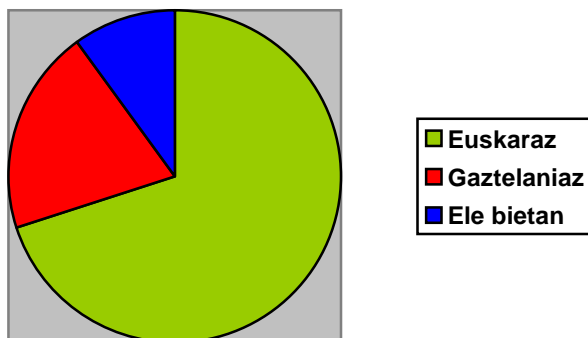
#### KARTELAK

Eraskusleihoan zein saltoki barruan dituzten kartelak, berriz, askotarikoak dira.



#### MERKEALDIAK / ES

10 saltokik erabiltzen dituzte merkealdi eta eskaintza berezietako errotuluak; horietatik %70ak euskaraz, %10ak ele bietan, eta %20ak gaztelaniaz.

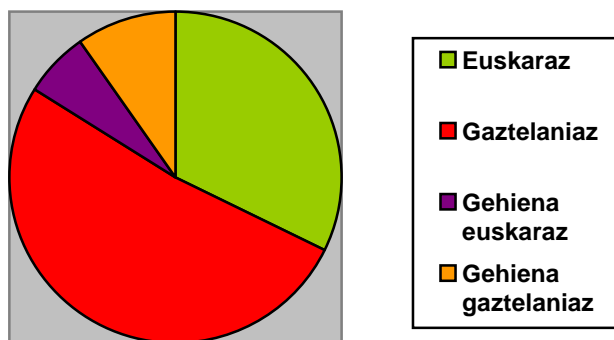


### HEMEN EUSKARAZ

Hemen Euskaraz errotulua 20 dendak daukate, bisitatutako saltokien %64,51k hain zuzen ere.

### BISITA-TXARTELAK

Saltoki erdiak baino gehiagok bisita-txartelak gaztelaniaz dituzte, %51,61ek hain zuzen ere; %32,26k euskaraz, %6,46k gehiena euskaraz, eta %9,67k gehiena gaztelaniaz. 3 saltokitan ez dute bisita-txartelik.



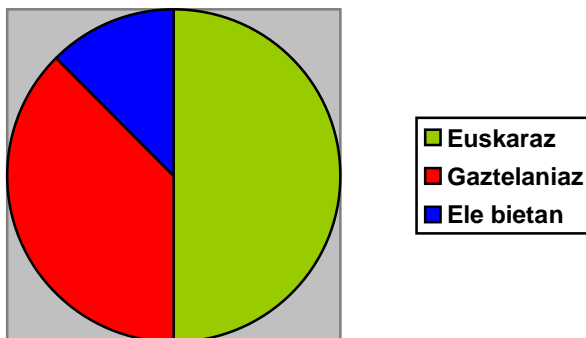
### ORRI-BURUAK

Gehienek ez dute orri-bururik, 10 establezimenduk baino ez dituzte. Horietatik erdiak euskaraz, eta beste erdiak gaztelaniaz.

### GUTUNAZALAK

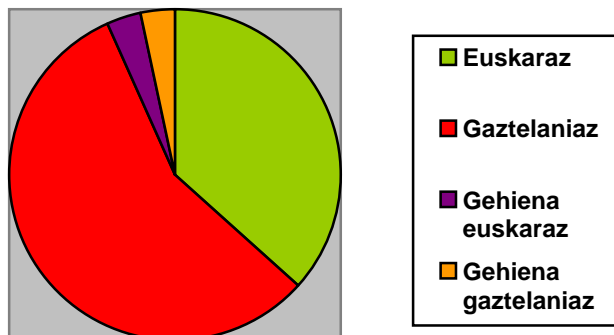
Gehienek ez dute gutunazalik, 8 establezimenduk baino ez dituzte; horietatik %50ak euskaraz, %12,50ak gehiena euskaraz, eta %37,50ak gaztelaniaz.





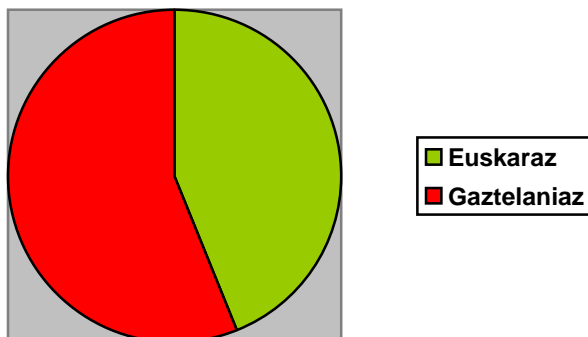
### ZIGILUA

Saltoki gehienek zigilua gaztelaniaz dute, %56,66k hain zuzen ere. %36,66k euskaraz, %3,34k gehiena euskaraz, eta %3,34k gehiena gaztelaniaz. 4 saltokik ez dute zigilurik.



### POLTSAK

Bisitatutako establezimendu batzuetan ez dute poltsarik, eta beste batzuetan poltsa zuriak dituzte (18 saltokitan). Poltsak erabiltzen dituzten saltokien %43,75ek euskaraz dituzte, eta %56,25ek gaztelaniaz.

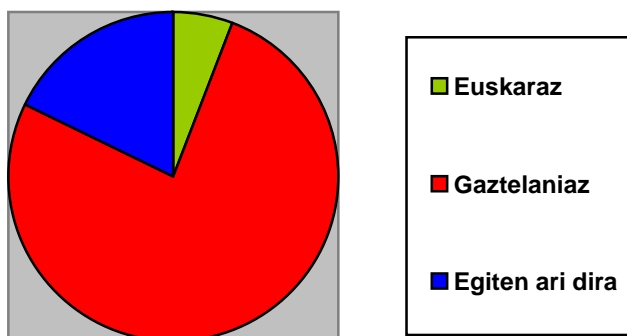


## 2.3 PUBLIZITATEA-ARGITALPENAK

## INTERNET BIDEZ

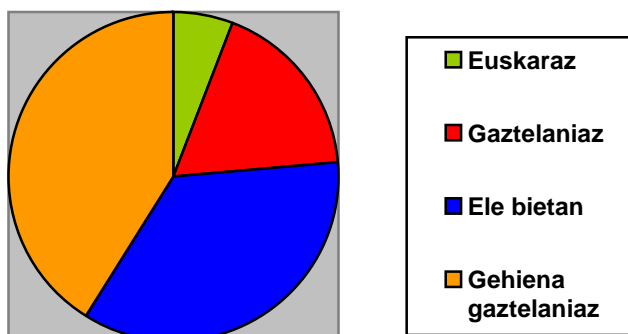
### - WEB ORRIA

Web orriari dagokionez, establezimendu gehienek gaztelaniaz dute. Aipatu beharra dago establezimendu bakarrak duela euskaraz, eta gainera euskarazko bertsioa lehenetsita. Bestalde, 3 saltoki web orria egiten ari dira, eta horietako bik ele bietan egiteko asmoa dute. Hona hemen datuak: %77,78k gaztelaniaz dute, %5,56k ele bietan, eta %16,66 web gunea egiten ari dira.



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

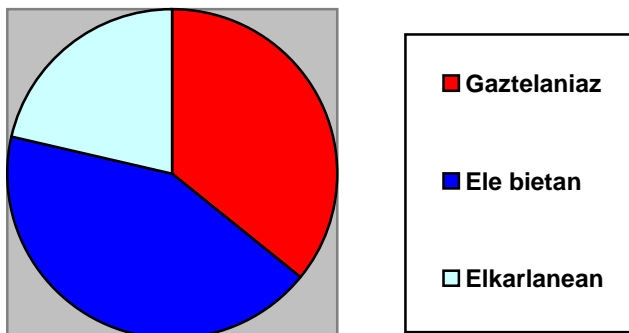
Sare sozialei dagokienez, hainbat saltokik ez dute erabiltzen, 17 saltokik hain zuzen ere. Erabiltzen dutenen artean, %5,88k euskaraz argitaratzen ditu albisteak, %35,29k ele bietan, %41,18k gehiena gaztelaniaz, eta %17,65k guztia gaztelaniaz.



## PUBLIZITATEA

## - KATALOGOAK

Saltoki gehienek ez dute katalogorik erabiltzen, 20 saltokik hain zuzen ere. Katalogoak ateratzen dituztenen artean, %42,86k euskaraz edo ele bietan ateratzen dituzte, %35,71k gaztelaniaz, eta %21,43k zentraletik jasotzen dituzte, edo beste enpresa batzuekin elkarlanean egiten dituztenez, gaztelaniaz egin behar izaten dituzte.



## - JAIETAKO KARTELAK

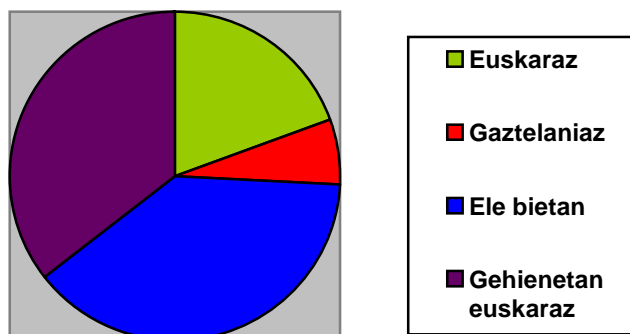
Bestalde, aipatu beharra dago aurten 5 saltokik egin dutela publizitatea jaietako kartelean, eta horiek euskaraz egin dutela.

## 2.4 HARRERA HIZKUNTZA

### AURREZ AURRE

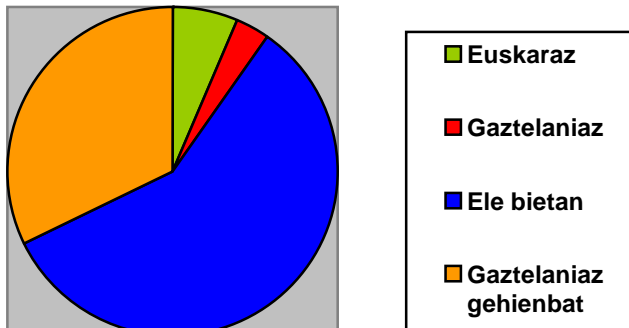
#### - HASIERA

Saltoki gehienetan harrera euskaraz edo ele bietan izan ohi da; %19,36k beti euskaraz, %35,48k ia beti euskaraz, %38,71k ele bietan, eta %6,45ak gehiena gaztelaniaz.



#### - ELKARRIZKETA

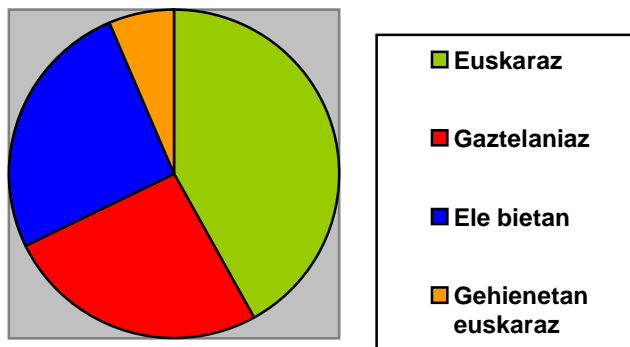
Saltoki gehienetan elkarrizketak ele bietan izan ohi dituzte, %58,06an. Jaitsi egiten da nabarmen hasierako agurretatik elkarrizketara pasatzean euskararen erabilera, %6,45era hain zuzen ere. Bestalde, %32,26an elkarrizketak gaztelaniaz izan ohi dira batik bat, eta %3,23an gaztelania hutsez.



## TELEFONOZ

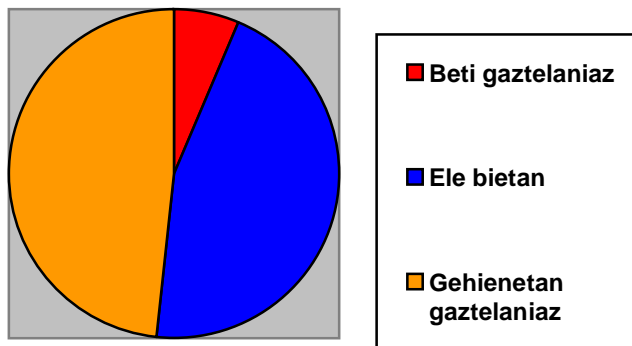
### - HASIERA

Hainbat saltokitan euskaraz hartu ohi dute telefonoa %41,95ean, %25,80an ele bietan, %25,80an gaztelaniaz, eta %6,45ean ia beti gaztelaniaz.



### - ELKARRIZKETA

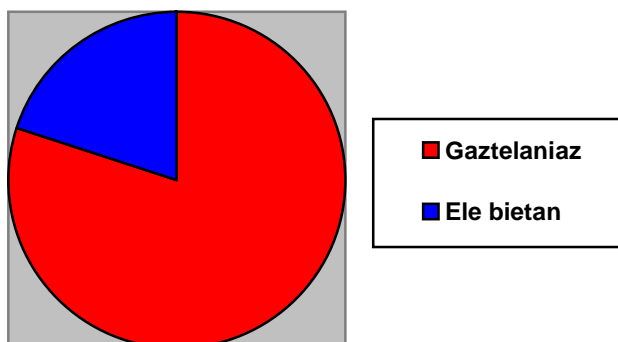
Saltoki gehienetan telefono bidezko elkarrizketak ele bietan edo gaztelaniaz izan ohi dira. Elkarrizketen %45,17 ele bietan, %48,38 gehienetan gaztelaniaz, eta %6,45 beti gaztelaniaz.



## 2.5 BEZEROEKIN

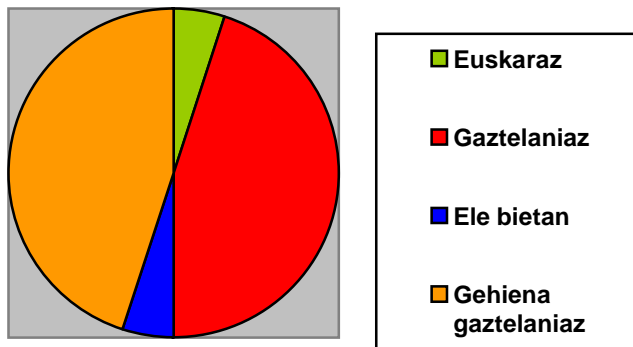
### AURREKONTUAK

Saltoki gehienetan ez dute aurrekonturik egiten, 24 saltokitan hain zuzen ere. Aurrekontuak prestatzen dituztenen artean %80k gaztelaniaz egiten dituzte, eta %20k ele bietan.



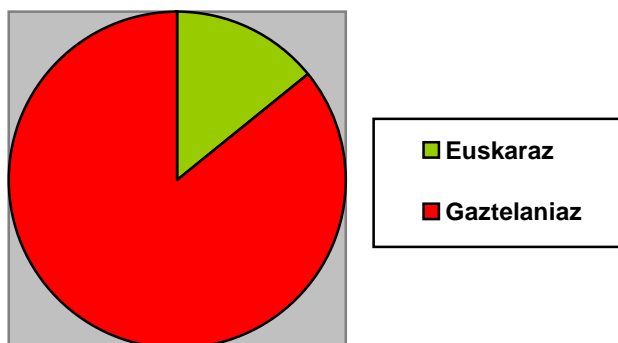
### TIKETA

14 saltokitan ez dute tiketik. Tiketa ematen duten saltokien artean, %5ak euskaraz ematen du, beste %5ak ele bietan, %45ak gaztelaniaz, eta beste %45ak batez ere gaztelaniaz.



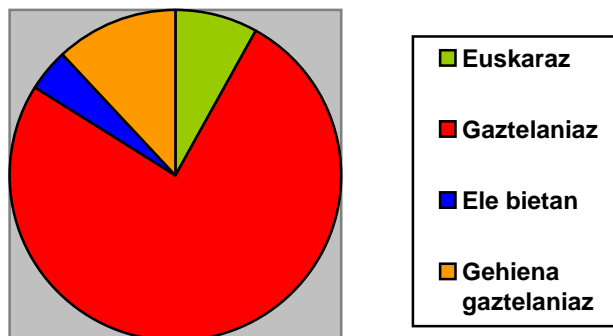
## ALBARANA

Saltoki gehienetan ez dute albaranik erabiltzen, 27 saltokik hain zuzen ere. Albaranak egiten dituztenen artean %14,29k euskaraz egiten dituzte, eta %85,71k gaztelaniaz.



## FAKTURAK

Saltoki gehienetan fakturak gaztelaniaz egin ohi dituzte, %76k; %8k bezero euskaldunei euskaraz, %4k ele bietan, eta %12k batez ere gaztelaniaz. 9 saltokitan ez dute fakturarik egiten.



### 3.- ONDORIOAK

- Ezagutzari dagokionez, Mungiako merkatariak euskara maila oso ona daukate, %74 euskalduna baita.
- Errotulu nagusiari dagokionez, errotulu nagusia saltoki erdiek baino gehiagok euskaraz daukate. Ordutegia ere, euskaraz dute saltoki gehienetan. Errotulu orokorretan (erreklamazio orriak, deskontuak...), ordea, gehienak gaztelaniaz dituzte.
- Merkealdi eta eskaintza berezietako errotuluak %70ak euskaraz erabiltzen ditu, %10ak ele bietan, eta %20ak gaztelaniaz.
- Hizkuntza paisaiari lotutako elementu korporatiboak (bisita-txartelak, zigilua eta poltsak) denda erdiak baino gehiagotan gaztelaniaz dituzte.
- Web orria gaztelaniaz dute, eta sare sozialetan gaztelania da nagusi.
- Aurrez aurreko bisitetan hasieran euskara da nagusi, eta elkarrizketetan gaztelania irabazten du lekua; elkarrizketak ele bietan izan ohi dira oro har, euskaraz hasi eta gaztelaniaz jarraitu.
- Telefonoa, ordea, euskaraz hartu ohi dute gehienetan, baina hizketaldian gaztelania izan ohi da nagusi.
- Bezeroei ematen dizkieten tiketa, fakturak eta antzeko idazkiak gaztelaniaz daude batik bat.

**Beraz, ezagutzari dagokionez merkatariak oso euskara maila ona daukate. Hizkuntza Paisaiaren baitan errotulu nagusia eta ordutegia euskaraz dituzte gehienek, eta baita merkealdi eta eskaintza berezietako errotuluak ere, baina bestelako errotuluak gaztelaniaz jartzen dituzte nagusiki. Idazkietan ere gaztelania da nagusi. Ahozko komunikazioetan, ordea, hasieran euskara da nagusi, eta elkarrizketak ele bietan izaten dira, euskaraz hasi, baina gaztelaniaz jarraituz.**

#### 4.- ZIURTAGIRIA LORTU DABEN LOKALEN TAULA

<b>SALTOKIAREN IZENA</b>
EXPERT TROBIKA
PLISTIPLAUST
OLGA MODAK
GUDAN FRUTA-DENDA
ZIRATS ESTILISTAS
ARTZA KIROL MODA
EKHI-EDER
IBINARRINAGA
LEKUNE DEKORAZIOA
GOROSTIDI BIZIKLETAK
ITURBURU INMOBILIARIA
IRASTORZA
AGUSTIN AUTOESKOLA
ITZE
GOLZARRI FARMAZIA
SEÑEAK
ELIOT SCHOOL
PERU LIBURU-DENDA
LEGARRETA HARATEGIA
NEURKETA ELEKTRONIKA
ESTANKOA
MAKAILO ARRAINTZAR
IRIS MODA
GENERAL OPTIKA
URRUTIA JOLAS KIROLAK
BIOLETA MUNDUAN
RYELMA
AUTO INDUSTRIAL BASKONIA
ABOKATUAK-AHOLKULARIAK
IÑAKI SASTRERIA



IMPERMUNGI
BARDEAK
AURTENETXE
RAIMUNDA OGITEGIA