

2018

Soraluzeko Udala

“Euskara merkataritzan” egitasmoa Diagnosticoa



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

0 AURKIBIDEA

0	AURKIBIDEA	3
1	SARRERA	4
2	LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA	5
	2.1. Ezagutza maila, establezimenduen arabera	6
	2.2. Ezagutza maila, alorraren arabera: merkataritza, ostalaritza eta zerbitzuak	6
3	ZERBITZU HIZKUNTZA	8
	3.1. Hizkuntza paisaia	8
	3.2. Argitalpenak	11
	3.3. Musika	11
	3.4. Harrera hizkuntza	12
	3.5. Bezero eta erabiltzaile euskaldunekin harremana	12
4	LAN HIZKUNTZA: KANPO ERABILERA	13
	4.1. Administrazioarekin harremana	13
	4.2. Hornitzaileekin harremana	13
	4.3. Banketxeekin harremana	13
	4.4. Lan hizkuntza kanpo erabileran: laburpena	13
5	LAN HIZKUNTZA: BARNE ERABILERA	15
	5.1. Kudeaketako idazkiak	15
	5.2. Informatika	15
	5.3. Langileen arteko komunikazioa	15
	5.4. Lan hizkuntza barne erabileran: laburpena	15
6	SORTUTAKO DOKUMENTUEN HIZKUNTZA KALITATEA	17
7	MOTIBAZIOA: LANGILEEN HIZKUNTZAREKIKO JARRERA	18
8	ONDORIOAK	19
9	ERANSKINAK	21
	9.1. Bisita egin zaien establezimenduak	21
	9.2. Galdetegia	22

1 SARRERA

Sorluzeko establezimenduetan euskarak duen egoera ezagutzeko helburuarekin, Udalak Artez Euskara Zerbitzuak enpresa kontratatu du, diagnostikoa egiteko. Duela urte batzuk Euskara Merkataritzara programa abiatu zuen Udalak, establezimendu komertzialetan euskararen presentzia areagotzeko helburuarekin. Programa horri bultzada berri bat emateko helburuarekin egin da diagnostikoa, datuak eguneratzeko.

Diagnosia egiteko, aurrez aurreko bisitak egin ditu merkataritza arloan espezializatutako Artezeko hizkuntza aholkulari batek. Bisitak lau egunetan egin dira: 2018ko ekainaren 19an, 20an, 22an eta 29an. Guztira 55 establezimendutara egin da bisita: 36 saltoki, 13 taberna edo jatetxe eta 6 zerbitzu arloko establezimendu (9.1. *eranskina*). Aurrez aurreko bisita horietan, alde batetik, behaketa egin da, hizkuntza paisaiaren diagnosia egiteko. Bestetik, aurrez udalarekin adostutako galdetegia pasa zaie langileei (9.2. *eranskina*). Galdetegiaren bidez, euskararen erabileraren eta euskararekiko jarreraren inguruko datuak bildu dira.

Bisitak egin aurretik udalak eskutitza bidali zuen establezimendu guztietara, eta horrek lana erraztu du, jakinaren gainean baitzeuden. Harrera oso ona izan da, eta establezimendu guztiak prest agertu dira galdetegiari erantzuteko, inolako trabarik jarri gabe.

Jasotako datuak ondorengo orrialdeetan daude irakurgai.

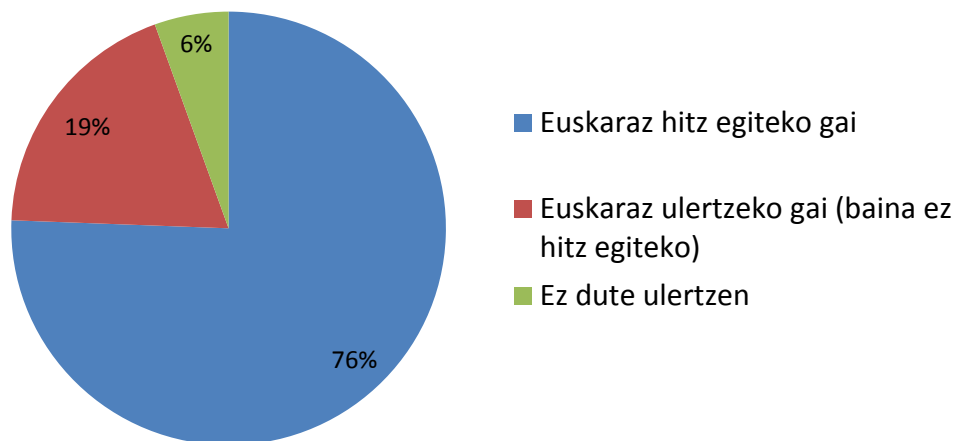
2 LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA

Jasotako datuen arabera, Soraluzeko establezimenduetan lan egiten duten langileen %76ak (96) euskaraz hitz egiten daki, eta, hortaz, gai dira bezeroekin euskaraz aritzeko. Langileen %19k (24), berriz, euskarazko elkarrizketak ulertzeko gai direla adierazi dute, hitz egitera ausartzen ez diren arren. Azkenik, %6ak (7) ez du ulertzen. Idatzizko ezagutza mailaren datuak ia berberak dira: %75ak (95) daki euskaraz lanarekin lotutako testuak (kartelak, produktuen etiketak...) idazten eta %18a (23) gai da idatzitakoa ulertzeko.

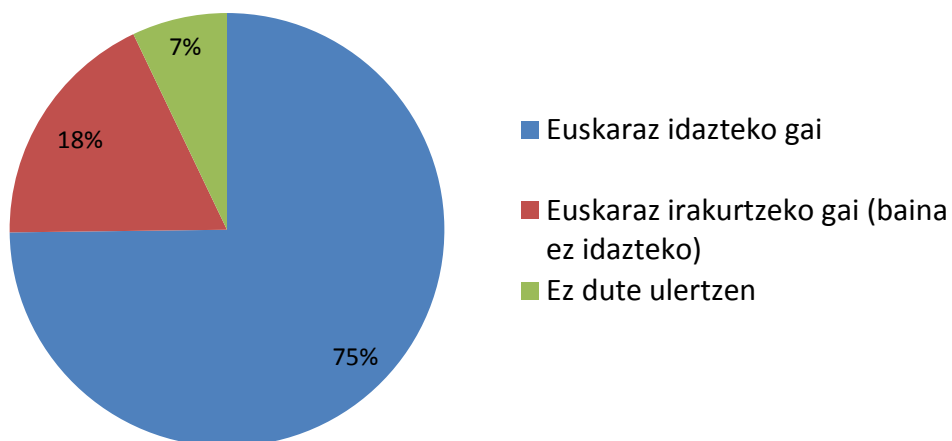
Soraluzeko establezimenduetako langileen ia %100ak jendaurrean lan egiten dute, bezeroekin zuzenean harremanetan. Izan ere, denda eta taberna txikiak dira, eta batzuek beste 2.3 langile ditu bakoitzak. Hortaz, garrantzitsua da ezagutza maila.

Aipatzeko datua da euskaraz ez dakiten langileen kasuan, ezagutzarik izan ez arren, batzuek badutela ikasteko interesa. Euskaraz hitz egiteko gai ez diren langileetatik gutxienez 5 euskaltegian daude euskara ikasten.

Euskararen ahozko ezagutza

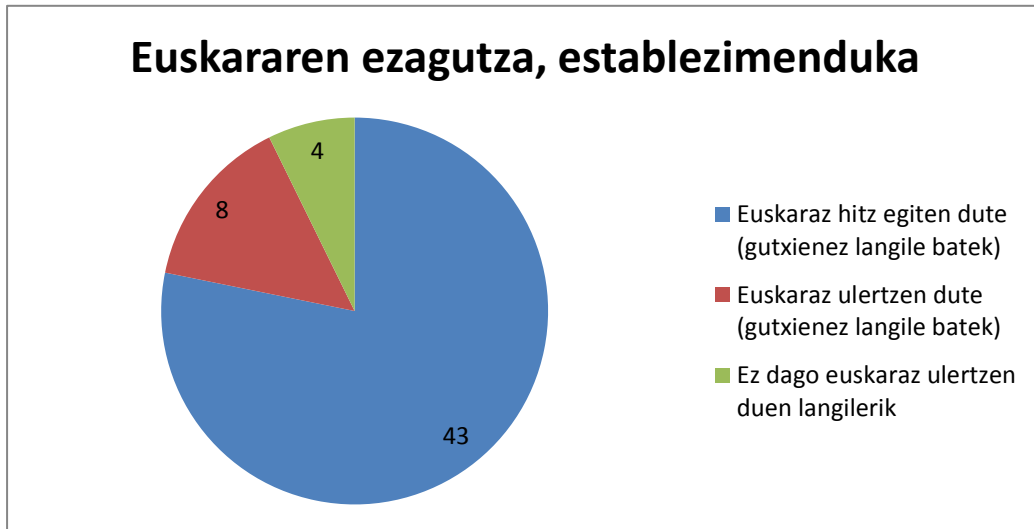


Euskararen idatzizko ezagutza



2.1. Ezagutza maila, establezimenduen arabera

Establezimenduak kontuan hartuta, 55 establezimenduetatik 43tan langile batek gutxienez euskaraz daki. Horrek esan nahi du, Sorluze herriarrek 43 denda edo tabernatan egin ditzaketela erosketak euskaraz, establezimenduen %80ean. Gainera, zerbitzua euskaraz emateko gai ez diren 12 establezimenduetatik 8tan euskaraz ulertzen dute. Hortaz, herrian 4 establezimendu baino ez daude euskaraz ulertzen ez dutenak.

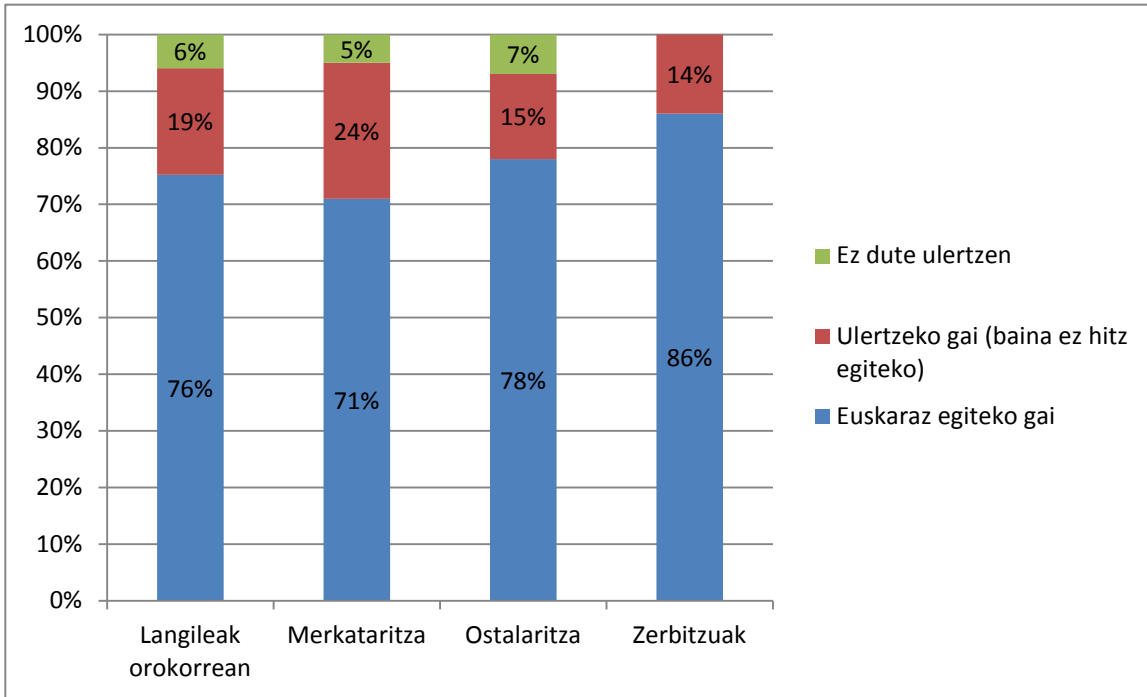


2.2. Ezagutza maila, alorraren arabera: merkataritza, ostalaritza eta zerbitzuak

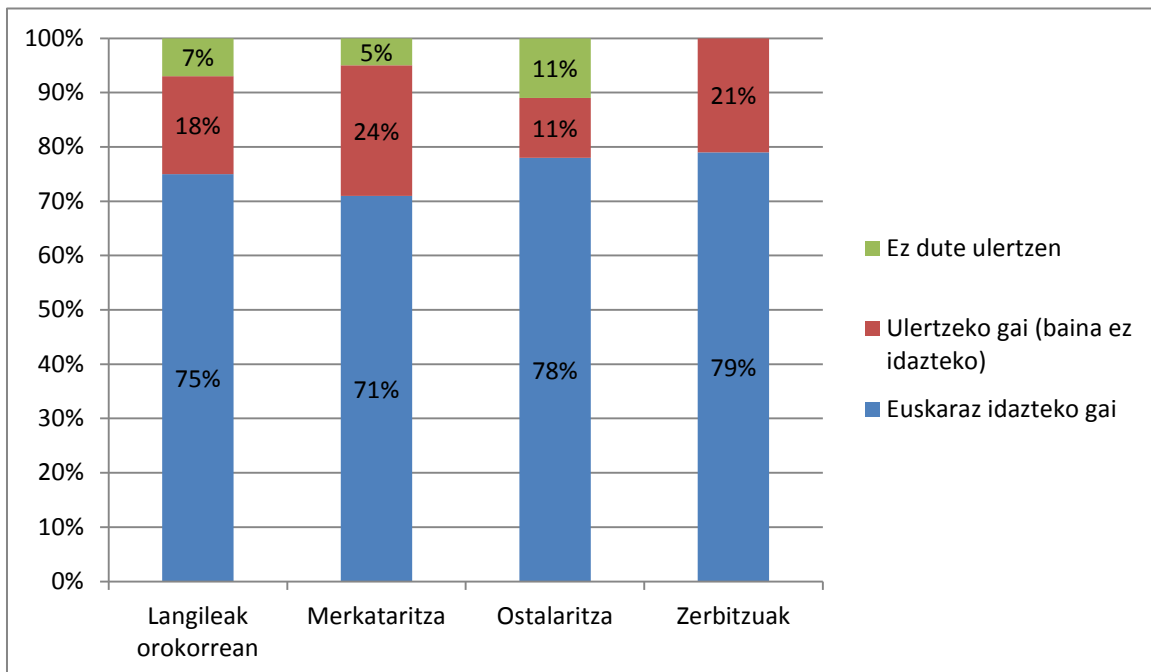
Ondorengo taulan, datuak alorraren arabera sailkatuta ikus daitezke. Daturik onenak zerbitzuen alorrean topa daitezke, non langileen %86a gai den euskaraz hitz egiteko, eta gainontzeko %14a gai den ulertzeko. Bestalde, ostalaritzan datu hobek jaso dira merkataritzan baino, baina aldea ez da nabarmentzekoa.

Langileen euskararen ezagutza	Orokorra		Merkataritza		Ostalaritza		Zerbitzuak	
Langile kopurua	127	%100	59	%100	54	%100	14	%100
Ahozko ezagutza								
Euskaraz hitz egiteko gai	96	%76	42	%71	42	%78	12	%86
Euskaraz ulertzeko gai (baina ez hitz egiteko)	24	%19	14	%24	8	%15	2	%14
Ez dute ulertzen	7	%6	3	%5	4	%7	0	%0
Idatzizko ezagutza								
Euskaraz idazteko gai	95	%75	42	%71	42	%78	11	%79
Euskaraz irakurtzeko gai (baina ez idazteko)	23	%18	14	%24	6	%11	3	%21
Ez dute ulertzen	9	%7	3	%5	6	%11	0	%0

Langileen ahozko ezagutza, alorraren arabera



Langileen idatzizko ezagutza, alorraren arabera



3 ZERBITZU HIZKUNTZA

Kanpo erabileraren inguruko diagnosis egiteko, establezimenduetako hizkuntza paisaia behatu da, eta medio ezberdinetan egindako argitalpenen hizkuntza ere kontuan hartu da. Gainera, bezeroekin, administrazioarekin, hornitzaileekin zein banketxearekin erabiltzen duten hizkuntzaz galdetu zaie.

3.1. Hizkuntza paisaia

Hizkuntza paisaiari dagokionez, esan daiteke Soroluzeko establezimenduetan euskararen presentzia nahiko altua dela. Errotulua duten 46 establezimendutatik 38tan ikus daiteke euskara (horietatik 29 euskara hutsean daude, eta 9 ele bietan).

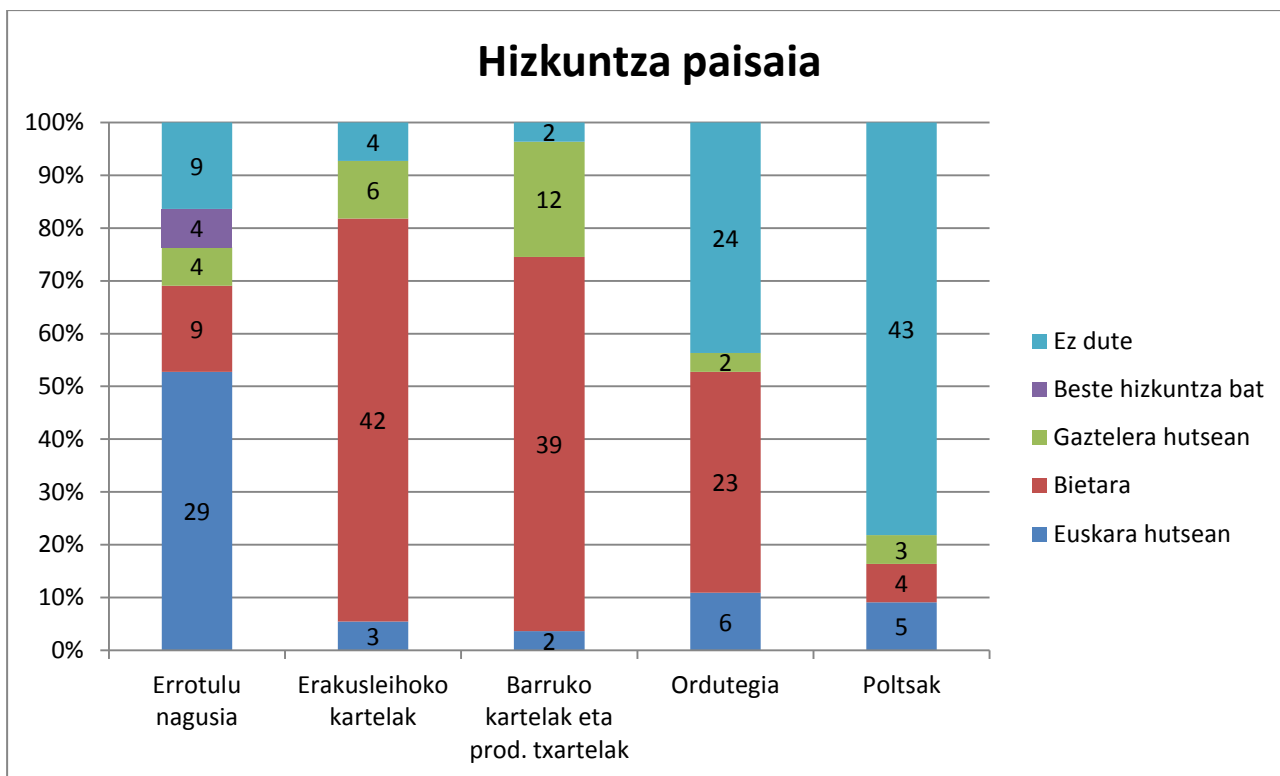
Erakuslehoetan jarritako kartelen eta denda/taberna barruan jarritako idazkiei dagokienez ere, handia da euskararen presentzia. Erakuslehoian kartelak jartzen dituzten establezimenduen %82k (51tik 42k) euskara erabiltzen dute. Denda edo taberna barruan kartelak (produktuen izenak, oharrak...) jartzen dituztenen kasuan, berriz, %69k erabiltzen dute euskara (53tik 37k). Kasu gehienetan, ele bietan egiten dira erakusleihoko zein barruko idazkiak; bizpahiru kasutan baino ez euskara hutsean.

Ordutegien kasuan, aipatzekoa da establezimenduen %43ak ez duela ordutegirik, baina badutenen artean, gehienek euskara hutsean edo ele bietan dute (31tik 29k).

Negoziaren errotulazioa duten poltsak 12 dendatan bakarrik banatzen dira, eta horietatik 9tan euskararen presentzia bermatzen da: 5etan euskara hutsean eta 4tan ele bietan.

Hona hemen zuzeneko behaketaren bidez hizkuntza paisaiaren inguruan jasotako datuak, sailkatuta:

	Euskara hutsean	Ele bietan	Euskaraz gehiago	Gaztelera gehiago	Gaztelera hutsean	Beste hizkuntza bat	Ez dute
Errotulu nagusia	29	9	-	-	4	4	9
Erakusleihoko kartelak	3	39	1	2	6	-	4
Barruko kartelak eta produktuen txartelak	2	35	1	3	12	-	2
Ordutegia	6	23	-	-	2	-	24
Poltsak	5	4	-	-	3	-	43



Adibide grafikoak

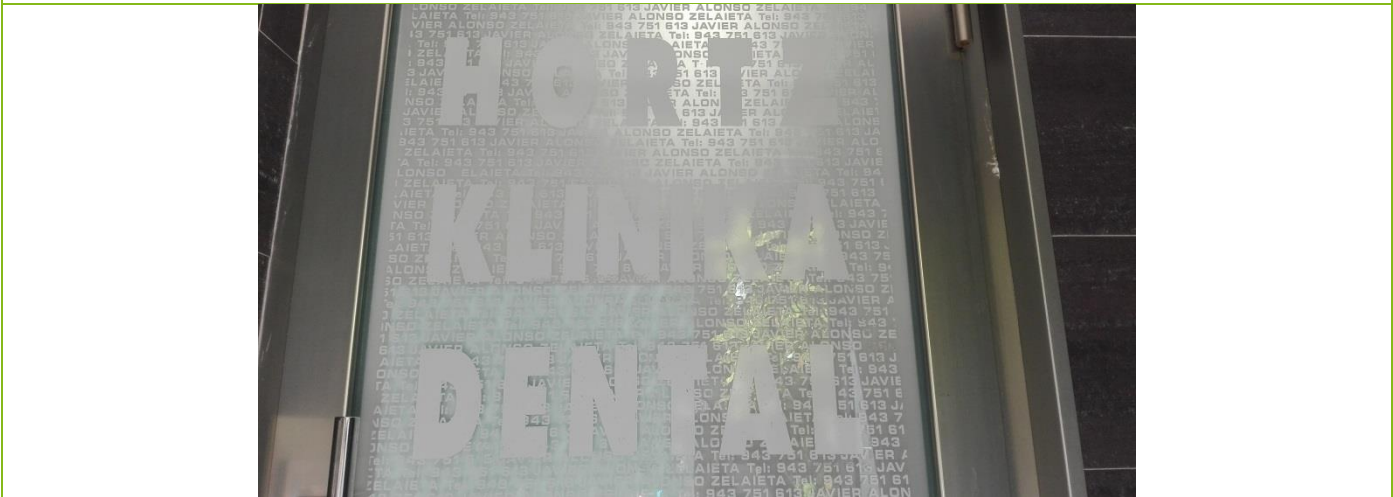
Goiko taulan eta grafikoan jasotako datuak grafikoki frogatzeko, hona hemen Soraluzeko establezimenduetako hizkuntza paisaia argazkitan:

HIZKUNTZA PAISAIA: ADIBIDE GRAFIKOAK

ERROTULU NAGUSIA EUSKARAZ



ERROTULU NAGUSIA ELE BIETAN



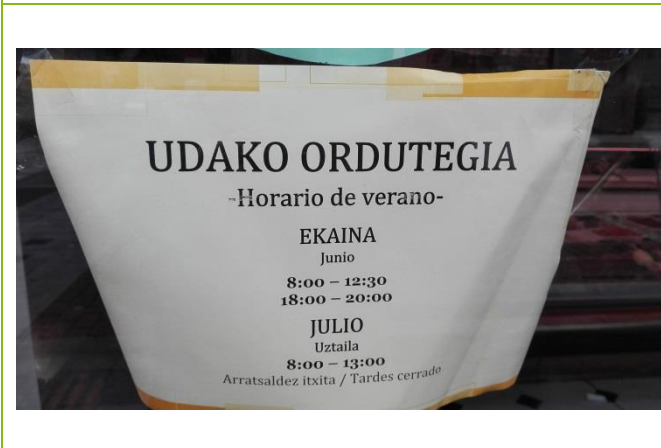
KARTELAK EUSKARA HUTSEAN



KARTELAK ELE BIETAN



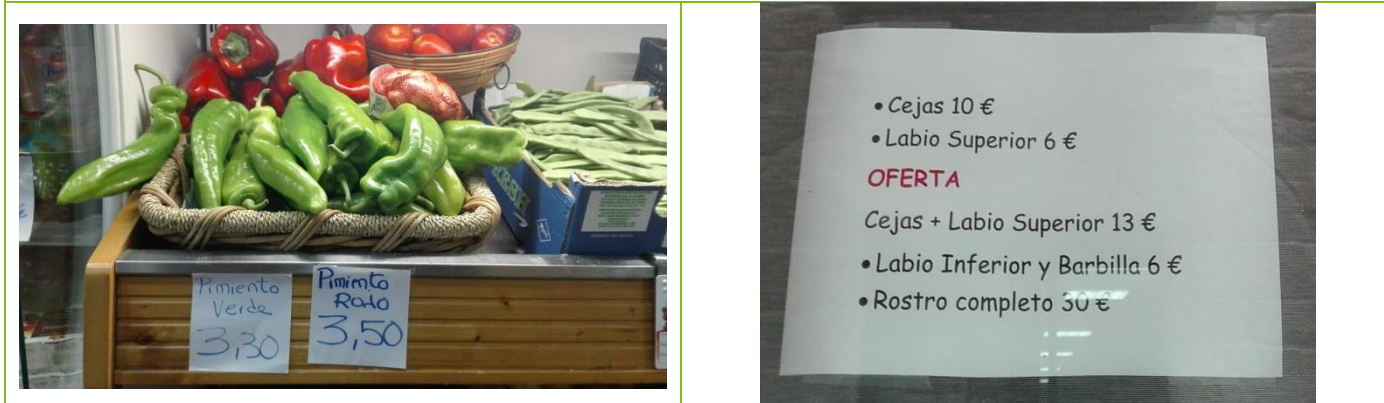
1 SOLAIRUA PLANTA	ARROPAK	TEXTIL
	MERTZERIA	MERCERIA
0 SOLAIRUA PLANTA	ELEKTROGAILU TXIKIAK	PEQUEÑO ELECTRODOMESTICO
	ZAPATA ETA ARROPA KONPONKETA	REPARACION DE CALZADO Y ROPA
	TINDATEGIA	SERVICIO DE TINTORERIA
	JANARIAK	ALIMENTACION
-1 SOLAIRUA PLANTA	EDARIAK	BEBIDAS Y LICORES
	HIGIENEA ETA EDERTASUNA	HIGIENE Y BELLEZA
	GARBIKETA ETA ETXEA	LIMPIEZA Y HOGAR
	KONTSERBAK	CONSERVAS
	PRODUKTU FRESKOAK	ALIMENTOS FRESCOS
	ESNEKIAK	LACTEOS
	URDAITEGIA	CHARCUTERIA
	BERTAKO PRODUKTUAK	PRODUCTO LOCAL
	IZOZTUAK	HELADOS Y CONGELADOS
	ARRAINDEGIA	PESCADERIA
GOSARIK ETA GOZOKIAK	DESAYUNO Y DULCES	
MASKOTAK	MASCOTAS	



**ESKAINTZA AGORTU ARTE/
OFERTA HASTA AGOTARSE**

PIRAMIDEA LEHEN/ANTES 32€
ORAIN/AHORA 28€
KATILUA/CUENCO LEHEN/ANTES 29€
ORAIN/AHORA 25€
ARRAUTZA/HUEVO LEHEN/ANTES 29€
ORAIN/AHORA 25€
ESPERA LEHEN/ANTES 29€
ORAIN/AHORA 25€

KARTELAK GAZTELERA HUTSEAN



3.2. Argitalpenak

Argitalpenen kasuan, publizitatea, webgune korporatiboko testuak eta sare sozialetan egindako argitalpenak hartu dira kontuan. Publizitatearen kasuan, establezimendu gehienek herriko Pil Pilean aldizkarian baino ez dituzte jartzen iragarkiak; aldizkari hori euskara hutsean argitaratzen denez, publizitatea ere euskaraz argitaratzea eragiten du faktore horrek.

Establezimendu oso txikiak direnez, webgune korporatiboen eta sare sozialen erabilera ere oso urria da. Galdetegia erantzun duten 55etik, 4 establezimenduk baino ez dute webgunea. Sare sozialak (Facebook orrialdea), berriz, 11 establezimenduk baino ez.

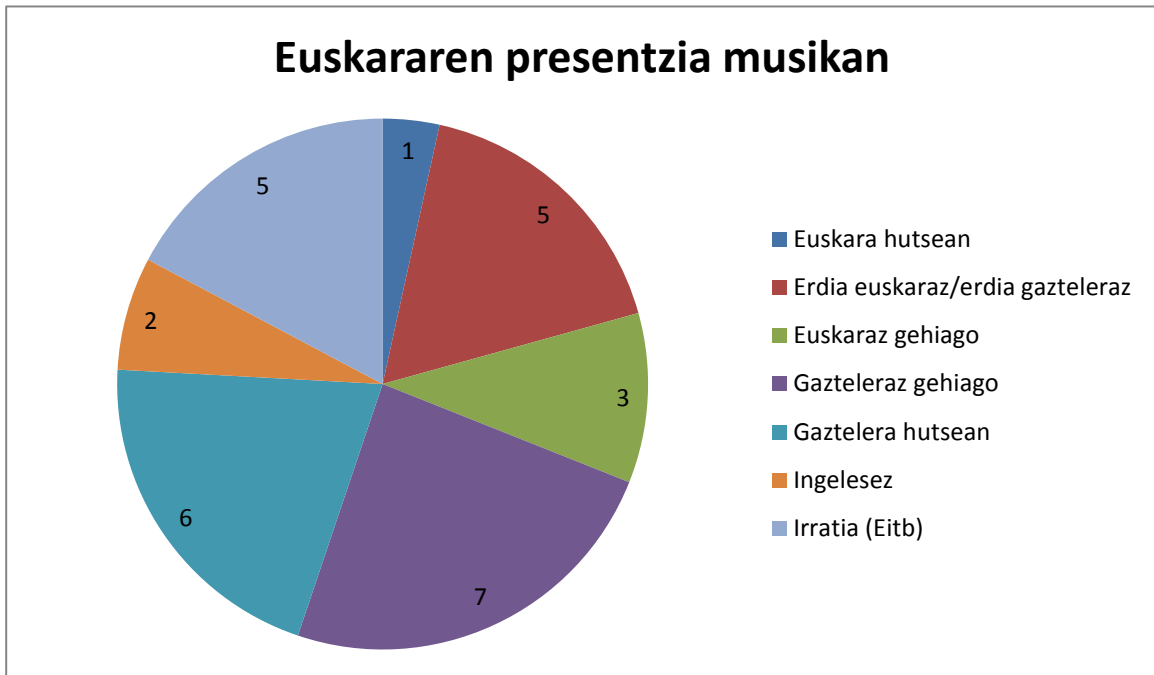
Hona hemen argitalpenetan erabiltzen duten hizkuntzaren inguruko datuak:

	Euskara hutsean	Ele bietan	Gaztelera hutsean	Ez dute
Publizitatea	40	4	1	10
Webgunea	1	1	2	52
Sare sozialak	2	7	2	44

3.3. Musika

Musika jartzen duten saltoki eta tabernetan hizkuntzari buruz galdetuta, argi geratzen dena da musika aukeratzeko orduan langileek ez dutela hizkuntza irizpide zehatzik jarraitzen; hau da, ez dute jartzen duten musikaren hizkuntza modu kontziente batean aukeratzen. Gehienek moda edo musika mota irizpideak aipatu dituzte.

Guztira 29 dira musika jartzen duten establezimenduak (gehienak tabernak). Horietatik 13tan gaztelera musika jartzen dute beti edo gehienetan. 4tan euskal musika jartzen dute, beti edo gehienetan. 5etan, erdi eta erdi. Falta diren 2 establezimendutan ingelesezko musika jartzen dute, eta beste 5etan Eitb irratia.



3.4. Harrera hizkuntza

Atal honetan, bezeroengana zuzentzeko erabiltzen duten lehenengo hitza zein hizkuntzatan den aztertu dugu, bai telefonoa hartzen dutenean, baita denda edo tarbernara norbait sartzen denean ere.

Telefonoari dagokionez, lehenengo hitza beti edo gehienetan euskaraz esaten dute establezimenduen %69tan (55etik 38tan). Gainontzeko establezimenduetan, berriz, gazteleraz egiten dute lehen hitza beti edo gehienetan.

Aurrez aurreko lehen hitzaren kasuan, langile gehienek adierazi dute bezeroaren arabera moldatzen dutela. Herri txikia izanik, dendari eta ostalariek dagoeneko ezagutzen dituzte bezero gehienak, eta haiekin erabili ohi duten hizkuntzara moldatzen dute lehenengo hitza ere. Datuetara joz, dena den, gehiago dira lehen hitza euskaraz egiten dutenak; zehazki %78 (55etik 43 establezimendutan).

3.5. Bezero eta erabiltzaile euskaldunekin harremana

Ahozko harremanari dagokionez, langileek euskaraz dakiten guztietan, bezero euskaldunekin euskaraz egiten dutela adierazi dute. Harremana euskaraz ematen da bai ahozkoan, telefonoz zein emailaz. Hortaz, bi aldeek euskaraz dakitenean elkarrizketak euskaraz egiten dituztela adierazi dute, eta soilik bietako batek euskaraz ez dakienean jotzen dutela gaztelerara.

Idatzizko harremanari erreparatuz, bezeroei ematen dizkieten fakturak edota erosketa tikeak kasu gehienetan gazteleraz egoten dira. Establezimenduen %67.3tan (37) faktura edo tikea gazteleraz egiten dute, %12.7tan (7) ele bietan eta %20etan (11) euskara hutsean.

Kasu gehien-gehienetan, galdetzeko unera arte dendariak edo ostalariek heuren ere ez zekiten tikea zein hizkuntzatan ateratzen zen, eta momentuan ziurtatu zuten. Horrek garbi uzten du tikeko hizkuntzaren hautaketa ez dutela heuren modu kontziente batean egiten, baizik eta diru kaxa konfiguratzeko dutenen esku uzten dute, eta kasu gehienetan gazteleraz konfiguratzeko da.

4 LAN HIZKUNTZA: KANPO ERABILERA

4.1. Administrazioarekin harremana

Administrazioarekin (zehazki, Udalarekin) zein hizkuntzatan komunikatzen diren galdetu zaie langileei, ahoz zein idatziz.

Euskaraz hitz egiteko ahalmena duten 43 establezimendutatik 34k (%79) euskaraz egiten dute administrazioarekin, 3k (%7) ele bietan eta 6k (%14) gaztelera hutsean.

Aipatzekoa da ahozko harremana euskaraz egiten duten 34 establezimendu horietatik 2k gazteleraz betetzen dituztela inprimakiak, idatzizkoan gaztelera arako joera eta erraztasun handiagoa dutelako.

Langile euskaldun bakar bat ere ez duten establezimenduek, guztira 12, noski, gaztelera egiten dute administrazioarekin, bai ahoz zein inprimakiren bat bete behar dutenean.

4.2. Hornitzaileekin harremana

Hornitzaileen kasuan, hornitzaileak hautatzean hizkuntza irizpiderik izaten duten galdetu zaie dendari eta ostalariei; hau da, ea euskaraz egiten duten hornitzaileei lehentasuna ematen dieten galdetu zaie zehazki. Kasu bakar batean ere ez dute halako irizpiderik erabiltzen.

Kasu gehienetan, hornitzaileak dituzten 52 establezimendutatik 38tan (%73), hornitzaileen erdia baino gutxiago dira euskal hiztunak. 8 kasutan (%15), berriz, hornitzaileen erdia baino gehiago dira euskaraz egiten dutenak. Azkenik, 6 kasutan (%12) erdi eta erdi dira.

Kasu guztietan, establezimenduko langileek zein hornitzaile/banatzzaileek euskaraz dakitenean, harremana euskaraz ematen da dendari/ostalari eta hornitzaileen artean, ahoz (zuzeneko harremana, telefonoa...) zein idatziz (emailak, eskariak...).

Bada, ordea, arreta pizten duen datu bat: establezimendu gehienetan, 52tik 42tan (%81), gaztelera hutsean jasotzen dituzte hornitzaileen fakturak, hornitzailea euskalduna izanik ere. 5 kasutan (%10) baino ez dituzte jasotzen fakturak euskara hutsean. Datu horrek argi uzten du ahozko komunikazioa euskaraz eman arren, idazkiak gaztelera egiteko joera dagoela, are gehiago arloko hiztegi teknikoari eta alor ekonomikoari dagokienean.

4.3. Banketxeekin harremana

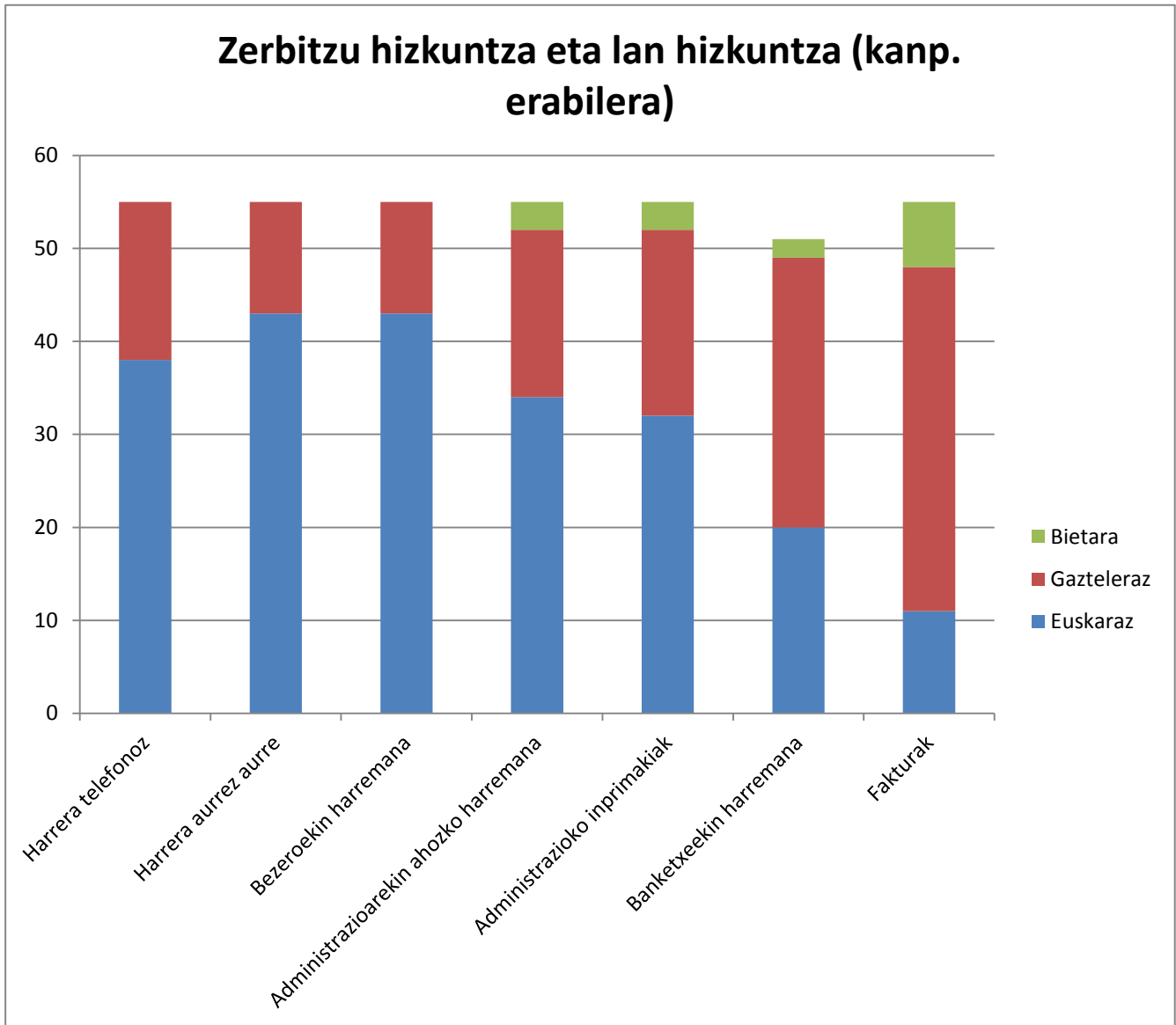
Euskaraz egiteko ahalmena duten 43 establezimenduetatik 20k (%46.5) euskaraz hitz egiten dute banketxeko langileekin eta horietatik 19k euskaraz betetzen dituzte banketxeko inprimakiak ere (batek gaztelera). 43tik 17 establezimenduk (%39.5) gaztelera egiten ditu banketxeko kudeaketak, eta 2k (%5) batean zein bestean.

Datu horrek garbi uzten du administrazioarekin zein bezeroekin euskara erabiltzen duten langile asko ez direla ausartzen edo ez dutela ohiturarik banketxeko tramiteak euskaraz egiteko.

4.4. Lan hizkuntza kanpo erabileran: laburpena

Laburtzeko, jasotako datuen arabera ondoriozta dezakeguna ondorengoa da: euskararen erabilera altuagoa da eremu informaletan eta ahozkoan (bezeroekin ahozko harremanak, lehenengo hitza telefonoz...). Eremu formalagoetan, eta are gehiago idatziz, gaztelera erabiltzeko joera handiagoa dago. Esaterako, fakturak

egiteko garaian, banketxekeo tramiteak egiteko... Joera hori modu grafikoan ikus daiteke ondorengo diagraman:



5 LAN HIZKUNTZA: BARNE ERABILERA

Barne erabilerari dagokion atalean, kudeaketako idazkiak zein barne komunikazioa zein hizkuntzatan egiten den aztertu dugu, baita software informatikoa zein hizkuntzatan konfiguratuta duten ere.

5.1. Kudeaketako idazkiak

Atal honetan aipatu beharra dago Soraluzeko saltoki eta taberna askotan langileak autonomoak direla, negozio txikiak direlako, eta ez dutela ez kontratu ez nominarik.

Jasotako datuek garbi erakusten dute kontratuak zein nominak kasurik gehienetan gaztelera hutsean egiten dituztela: 31tik 25 (%81). Arrazoi berbera aipatzen dute gehienek: kontratuak zein nominak aholkularitzen esku uzten dituztela, eta ez dutela dokumentu horien hizkuntza modu kontziente batean aukeratzeko. Askok galdetegia erantzuteko momentuan begiratu dute dokumentuetako hizkuntza, aurretik ez baitzuten horretan erreparatu.

5.2. Informatika

Gauza berbera pasatzen da software-arekin: ordenagailua duten 30 establezimendutatik 29k (%97) gaztelera konfiguratua du software-a, baina ez hala erabaki dutelako, baizik eta hasieratik hala konfiguratuta zeudelako eta ez zutelako hizkuntzan erreparatu.

5.3. Langileen arteko komunikazioa

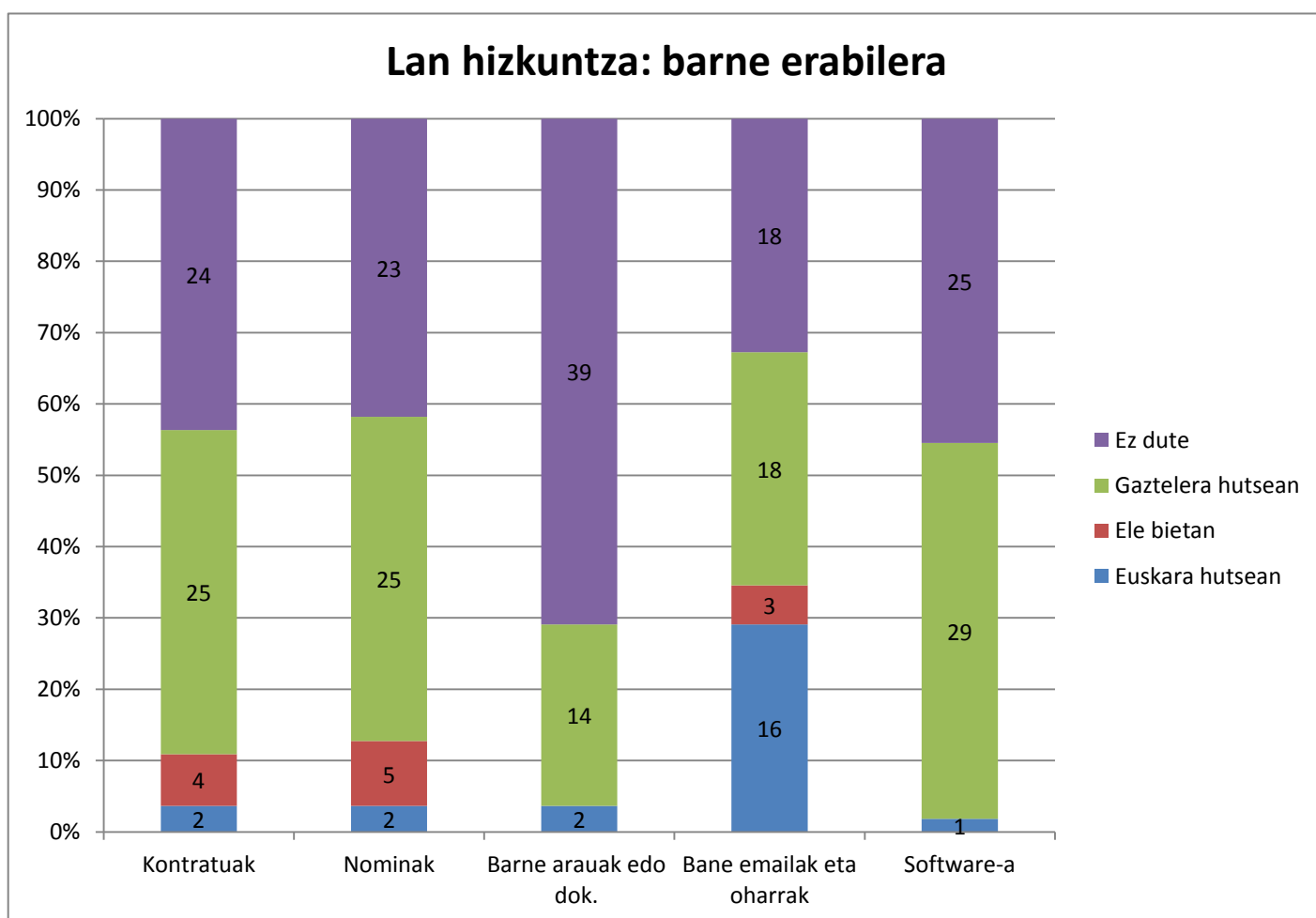
Barne komunikazioan, email zein oharren bidezkoa, euskararen erabilera altuagoa da. Dena den, gehiago dira langileen arteko komunikazioa gaztelera gauzatzen dutenak. 18 establezimendutan gaztelera hutsean idazten dituzte barne emailak edo oharrak, eta 16tan baino ez euskara hutsean.

5.4. Lan hizkuntza barne erabileran: laburpena

Laburtzeko, atal honetan ondorioztatzen duguna da kanpo aholkularitzen esku uzten diren dokumentuak (kontratuak, nominak...) gaztelera hutsean erredaktatzen direla kasu gehienetan; ordenagailuarekin eta software programekin, berdin: gaztelera konfiguratuta egoten dira ia beti. Bestalde, enpresak berak erredaktatzen dituen barne email eta oharretan handiagoa da euskararen presentzia.

Hona hemen jasotako datuak, xehatuta, eta grafiko baten bidez jasota:

	Euskara hutsean	Ele bietan	Gaztelera hutsean	Ez dute
Kontratuak	2	4	25	24
Nominak	2	5	25	23
Barne arauak edo dokumentuak	2	0	14	39
Barne emailak eta oharrak	16	3	18	18
Software-a	1	0	29	25



6 SORTUTAKO DOKUMENTUEN HIZKUNTZA KALITATEA

Sortutako dokumentuen hizkuntza kalitatea ona da ia kasu guztietan. Idatzizko kartelak edo errotuluak dituzten 53 establezimendutatik 51tan (%93), euskara zuzen erabiltzen dute, akats ortografiko zein gramatikorik gabe, eta dagokion erregistroan.

Kasu bakar batean, ortografia akatsak atzeman dira taberna baten barruko kartelean. Hona hemen adibide grafikoa:

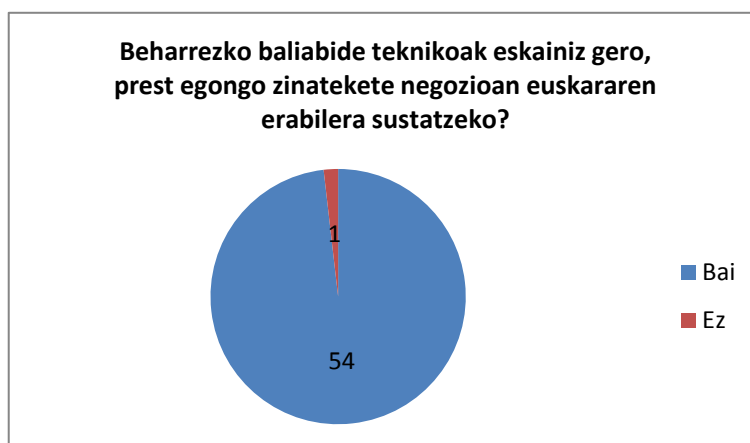
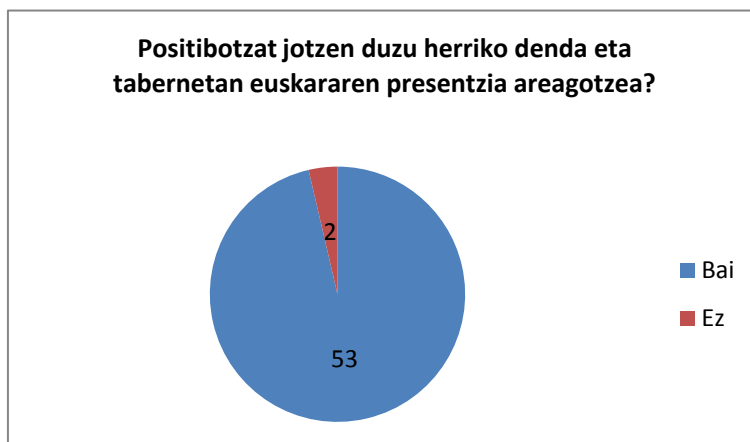


Beste kasu batean, kartelak euskara batuan idatzi beharrean, euskalkian idatzita zeudela atzeman da.

7 MOTIBAZIOA: LANGILEEN HIZKUNTZAREKIKO JARRERA

Langileen euskararekiko jarrera ona dela esan daiteke. Galdetegia erantzun dutenen %94,5ak uste du bezeroarekiko euskarazko arreta bermatzea beharrezkoa dela Soraluzeko establezimenduetan. %96ak, berriz, positibotzat jotzen du herriko denda eta tabernetan euskararen presentzia areagotzea, barne zein kanpo erabileran.

Azkenik, establezimenduen %96 (55etik 53) prest agertu dira euskararen presentziaren eta erabileraren aldeko pausuak emateko, udalak horretarako laguntza teknikoa zein ekonomikoa eskainiz gero.



8 ONDORIOAK

Txosten honetan jasotako datuak behatuta eta aztertuta, ondorengo ondorioak ateratzen dira:

ALORRA	ONDORIO POSITIBOAK	HOBETZEKO PUNTUAK
Euskararen ezagutza maila	Euskararen ezagutza maila altua, ahozkoan (%76), zein idatziz (%75).	
	Establezimenduen %80ean erosketak euskaraz egiteko modua dago.	
	Euskaraz ikasteko interesa dute langileek (gutxienez 5 langile euskaltegian momentu honetan).	
Hizkuntza paisaia	Euskararen presentzia handia da errotulazioan: errotulu nagusien %83 euskara hutsean edo ele bietan	
	Euskararen presentzia handia da erakusleihoko karteletan : %82 euskaraz edo ele bietan.	Denda edo taberna barruko idazkietan euskararen presentzia baxuagoa da. Establezimenduen %28an gaztelera hutsean idazten dituzte barruko kartelak, beti edo gehienetan.
Argitalpenak eta musika	Publizitatea euskaraz edo ele bietan jartzen dute gehienetan.	Musikan baxua da euskararen presentzia. 29tik 15ek musika gaztelera edo ingelesez jartzen du.
	Sare sozialen kudeaketa euskara hutsean edo ele bietan egiten dute gehienetan.	
Kanpo erabilera	Bezeroekiko harremanak euskaraz ematen dira bi aldeak euskaraz egiteko gai direnenan, bai ahoz, bai idatziz.	Fakturak gaztelera hutsean egiten dira kasurik gehienetan.
	Administrazioarekin harremana euskaraz ematen da bi aldeek euskaraz dakitenean.	Banketxeekin harremana gaztelera hutsean ematen da kasurik gehienetan.
		Orokorrean, euskararen erabilera jaitsi egiten da eremu gero eta formalagoetan, batez ere, idatzizko erabileran (inprimakiak, banketxeen agiriak...)
		Hornitzaile gehienak ez dira euskal hiztunak, beraz, haiekiko harremana ere gaztelera hutsean ematen da gehienetan.
Barne erabilera		Kontratuak, nominak eta enpresako barne arauak gaztelera hutsean erredaktatzen dira kasu gehienetan.
		Software informatikoa gaztelera hutsean konfiguratu da kasu gehienetan.
Hizkuntza kalitatea	Sortutako dokumentuen hizkuntza kalitatea ona da ia kasu guztietan.	
Hizkuntzarekiko jarrera	Langileen euskararekiko jarrera oso positiboa da ia kasu guztietan.	

Laburtuz, ezagutza eta ahalmena badaude, baita euskarekiko jarrera positiboa ere. Hortaz, oinarria fikatuta dago. Hizkuntzen kudeaketari buruzko kontzientzia hartzea eta erabakiak ikuspegi hori txertatuz hartzea baino ez da falta: kartelak idazteko orduan bi hizkuntzak kontuan hartzea, barne idazkiak (kontratuak, nominak...) ele bietan egiteko eskatzea aholkularitzei, fakturak ele bietan egitea...

Kontzientzia hori hartzeko, eta hizkuntzen kudeaketari dagozkion ohiturak aldatzeko, komunikazioa eta sentsibilizazioa behar dira, baita establezimenduei beharrezko baliabideak eskaintzea ere, bidea errazteko.

9 ERANSKINAK

9.1. Bisita egin zaien establezimenduak

SALTOKIAK	HELBIDEA	TELEFONOA	POSTA ELEKTRONIKOA
AUTOSERVICIO AMPARO	Gabolatz kalea, 12	943751338	fernandezamparo27@gmail.com
AINHOA ILEAPAINDEGIA	Santa Ana kalea, 22	943752028	
ANA ORUESAGASTI FARMAZIA	Kalebarren, 9	943751384	farmamorue@gmail.com
COMERCIO ARCELUS	Etxaburueta kalea, 1	943751143	mariajarcelus@gmail.com
BELARRAK	Santa Ana kalea, 2	943753011	
BENITO ALTZARIAK	Santa Ana kalea, 26	652776422	info@benitoaltzariak.com
BOLINTXO OKINDEGIA	Santa Ana kalea, 4	943752543	
CRIBADO FRUTANDENDA	Kalebarren, 12	943751241	fruteriacriado@hotmail.com
CRISTINA ILEAPAINDEGIA	Gabolatz kalea, 30	943753090	
ESTANKOA	Gabolatz kalea, 24	943033457	
ETXABE HARATEGIA	Etxaburueta kalea, 5	943752375	
FANNY MERTZERIA	Santa Ana kalea, 22B	688815392	velagun@hotmail.com
GOIARA LURRINDEGIA	Kalebarren, 7	943751371	
IBAIONDO BURDINDEGIA	Kalebarren, 14	688659518	alexanderosa@hotmail.com
IBAÑEZ FARMAZIA	Errekalde kalea, 3	943751638	mbia0612@gmail.com
IÑARRA HARATEGIA	Kalebarren, 3	943751249	
IRATXO GOZODENDA	Kalebarren, 10-1	943751320	iratxosoraluze@gmail.com
ISABEL CABALLERO	Etxaburueta, 3	616695750	isacaballero6@hotmail.com
JOYERÍA IOSU	Santa Ana kalea, 22	943751277	inakigo12@gmail.com
JUAN MARI ARRANDEGIA	Etxaburueta kalea, 5	943752440	pecagurrutxaga@gmai.com
KLB6 JANTZIDENDA	Kalebarren, 6	651700754	martinbernedo@gmail.com
LILURA ESTETIKA ZENTROA*	Gabolats kalea, 12	943530233	nereplen@gmail.com
LOTERIA ADMINISTRAZIOA	Santa Ana kalea, 10	943751824	rakelarodriguez@hotmail.com
MABEL ILEAPAINDEGIA	Errabal kalea, 1	943751489	belenmabel9@hotmail.com
MARIMAR HARATEGIA	Santa Ana kalea, 4	943752402	
PELUQUERIA MARISA*	Kalebarren, 10-1	943752243	
MENDIZABAL OKINDEGIA	Kalebarren, 10-1	635713238	mirenblanco28@gmail.com
MIMAR ILEAPAINDEGIA	Gabolats kalea, 6	943751513	
NEGABI ILEAPAINDEGIA	Santa Ana kalea, 9	943751263	
JAVIER ALBERDI HARATEGIA	Errabal kalea, 24	674170893	
SORALUZE KOOPERATIBA	Kalebarren, 4	943751345	cooperativaplacencia@outlook.es
TANGER JANARIDENDA	Santa Ana kalea, 14	680905814	
TODO A CIEN	Santa Ana kalea, 12	629946745	geyne_example@hotmail.com
TRISKEL BELARDENDA	Errabal kalea, 15	943507850	triskelsoraluze@hotmail.com
TXURITXU GOZOTEGIA	Santa Ana kalea, 22	943752443	txuritxugozotegia@gmail.com
VIDAL FRUTADENDA	Etxaburueta kalea, 2	943752055	

TABERNAK / JATETXEAK	HELBIDEA	TELEFONOA	POSTA ELEKTRONIKOA
ARMENDIA JATETXEA	Ezozia auzoa, 7	943721002	
BATZOKI TABERNA JATETXEA	Kalebarren, 26	943752016	
BOLIA TABERNA	Etxaburueta, z/g	659335999	

EDURTZA TABERNA	Santa Ana kalea, 18	943478008	
GAZTELUPE TABERNA	Errabal kalea, 23	639863321	lauragaztelupe@gmail.com
GILA TABERNA	Errabal kalea, 15	943257436	ainarag14@gmail.com
CASA DEL PUEBLO	Santa Ana kalea, 5	943752045	
ARRANO TABERNA (HERRIKOA)	Etxaburueta kalea, 6	943752409	soraluzekoarranoa@gmail.com
JUBILATUEN ETXEA (Taberna)	Etxaburueta kalea, 5	943752330	igorgomezmare@gmail.com
PUB INTXIXU	Etxaburueta kalea, 8		
TXOKO TABERNA JATETXEA	Kalebarren, 22-behea	943751789	
TXURRUKA JATETXEA	Txurruka auzoa, z/g	943751581	txurrukajatetxea@gmail.com
UFALA IRISH PUB	Santa Ana kalea, 16	943750030	oscaroruesagasti@gmail.com

ZERBITZU ENPRESAK	HELBIDEA	TELEFONOA	POSTA ELEKTRONIKOA
ALONSO HORTZ KLINIKA	Errabal kalea, 1	943751613	
ELIZPE HORTZ KLINIKA	Elizburu kalea, 3	943752567	elizpe3@gmail.com
GOGORTUZ FISIOTERAPIA*	Balategieta kalea, 12	685704423	gogortuz@gmail.com
ARITZ LASKURAIN OSTEOPATIA	Santa Ana kalea, z/g	627397269	a.laskurain@gmail.com
MAPFRE ASEGURUAK	Kalebarren, 3	943751658	oihanau@mapfre.com
MGS ASEGURUAK	Santa Ana kalea, 13	943751457	lnievasgarcia@gmail.com

*Establezimendu hauek telefonoz erantzun dute galdetegia, bisita egiteko unean lanpetuta zeudelako eta hala nahiago izan dutelako. Dena den, hizkuntza paisaiaren zuzeneko behaketa egin da guztietan.

9.2. Galdetegia

Diagnostikoa egiteko, ondorengo galdetegia pasa zaie establezimendu guztiei:

DATU OROKORRAK						
Saltokiaren izena						
Arloa	<input type="checkbox"/> Merkataritza		<input type="checkbox"/> Ostalaritza		<input type="checkbox"/> Zerbitzu enpresa	
	Azpisektorea:		<input type="checkbox"/> Taberna <input type="checkbox"/> Jatetxea		Azpisektorea:	
Helbidea						
Telefonoa						
Posta elektronikoa						
Webgunea						
Sare sozialak	<input type="checkbox"/> Facebook		<input type="checkbox"/> Twitter		<input type="checkbox"/> Instagram	
					<input type="checkbox"/> LinkedIn	
Arduradunaren izena						
LANGILEEN EUSKARAREN EZAGUTZA MAILA						
Langile kopurua						
	Ahozkoa (Laneko elkarrizketak)			Idatziz (Lanari dagozkion testuak: etiketak...)		
	Hitz egiteko gai da	Ulertzeko gai da	Ez da ulertzeko gai	Idazteko gai da	Ulertzeko gai da	Ez da ulertzeko gai
1 langilea Postua: arduraduna						
2 langilea Postua:						
3 langilea Postua:						
4 langilea Postua:						
5 langilea Postua:						
6 langilea Postua:						
7 langilea Postua:						
8 langilea						

Postua:						
KANPO ERABILERA						
HIZKUNTZA PAISAIA ETA IRUDIA						
Errotulu nagusia	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Hizk.Paisajea: erakusleihoa	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Hizk.Paisajea: kartelak, produktuen izenak	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Hizk.Paisajea: ordutegia	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Hizk.Paisajea: poltsak	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Hizk.Paisajea: musika	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Publizitatea	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Webgunea	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
Sare sozialak	<input type="checkbox"/> Euskaraz %__	<input type="checkbox"/> Gazteleraz %__	<input type="checkbox"/> Ele bietan %__			
HARRERA HIZKUNTZA						
Telefonoz lehen hitza	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Euskaraz gehiago	<input type="checkbox"/> Gazteleraz gehiago		
Aurrez aurre lehen hitza	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Euskaraz gehiago	<input type="checkbox"/> Gazteleraz gehiago		
BEZERO ETA ERABILTZAILE EUSKALDUNEKIN HARREMANA						
Aurrez aurre, ahoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Telefonoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Emailaz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Fakturak, ordainagiriak, erosketa tikeak, aurrekontuak...	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
ADMINISTRAZIOAREKIN HARREMANA (Udaletxea, Foru Aldundia, Eusko Jaurlaritza...)						
Aurrez aurre, ahoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Telefonoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Emailaz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Eskutitzak, inprimakiak...	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
HORNITZAILEEKIN HARREMANA						
Hornitzaile euskaldunei lehentasuna	<input type="checkbox"/> Bai		<input type="checkbox"/> Ez			
Hornitzaile euskaldunen portzentajea	<input type="checkbox"/> <%50		<input type="checkbox"/> >%50			
HORNITZAILE EUSKALDUNEKIN HARREMANA						
Aurrez aurre, ahoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Telefonoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Emailaz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
Fakturak, aurrekontuak, emate agiriak...	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan			
BANKETXEEKIN HARREMANA						

Idatziz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
Ahoz	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
BARNE ERABILERA			
KUDEAKETAKO IDAZKIAK ETA TXOSTENAK			
Kontratuak	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
Nominak, Errenta Aitorpena	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
Barne arauak	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
Barne emailak edo oharrak	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
INFORMATIKA			
Software-ko programak (Office, kobratzeko aplikazioak...)	<input type="checkbox"/> Euskaraz	<input type="checkbox"/> Gazteleraz	<input type="checkbox"/> Ele bietan
SORTUTAKO DOKUMENTUEN HIZKUNTZA KALITATEA			
<input type="checkbox"/> Euskara zuzen erabiltzen dute, akats ortografiko zein gramatikorik gabe, eta dagokion erregistroan.	<input type="checkbox"/> Ortografia akatsak	<input type="checkbox"/> Gramatika akatsak	
MOTIBAZIOA: LANGILEEN HIZKUNTZAREKIKO JARRERA			
Bezeroekiko euskarazko arreta bermatzea beharrezkoa dela uste dute langileek	<input type="checkbox"/> Bai	<input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Batzuek bai, besteek ez
Negozioreen barne zein kanpo erabileran euskararen presentzia areagotzea positiboa izango litzatekeela uste dute langileek	<input type="checkbox"/> Bai	<input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Batzuek bai, besteek ez
Beharrezko baliabide teknikoak eta aholkularitza eskainiz gero, langileak prest egongo lirateke negozioan euskararen erabilera sustatzeko konpromiso batzuk hartzeko (hizkuntza paisaia, barne dokumentuak, formakuntza...)	<input type="checkbox"/> Bai	<input type="checkbox"/> Ez	<input type="checkbox"/> Batzuk bai, beste batzuk ez